

**УТВЕРЖДЕНЫ**

**Приказом АО «ВЛАДБИЗНЕСБАНК»**

**№ 215 от 24.12.2018**

**ПРАВИЛА ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ В СИСТЕМЕ  
«ИНТЕРНЕТ-БАНК «ФАКТУРА.RU»**

**Город Владимир**

**2018год**

## СОДЕРЖАНИЕ

1	Термины и определения	3
2	Общие условия	5
3	Порядок обслуживания клиентов с использованием системы «Интернет-банк «Faktura.ru»	7
4	Права и обязанности сторон	8
5	Информирование об операциях, совершенных в системе «Интернет-банк «Faktura.ru»	10
6	Конфиденциальность	11
7	Заключительные положения	11
8	Приложение	13

## 1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**PUSH-сообщение** – сообщение, используемое для передачи информации на мобильные телефоны под управлением операционных систем iOS, Android OS (по технологиям Apple Push Notification Service и Google Cloud Messaging). Для приема PUSH-сообщений Клиенту необходимо иметь на мобильном телефоне специально установленное программное обеспечение. Далее по тексту Правил включены в термин SMS-сообщения.

**SMS-сообщения Сервиса (SMS-сообщения)** – SMS-сообщения, являющиеся неотъемлемой частью услуги «Интернет-банк «FAKTURA.RU», содержащие:

- разовые секретные пароли, уведомления о неверно введенном Разовом секретном пароле;
- уведомления о формировании ЭД, об отправке Клиентом ЭД, уведомление контрагента об отправке платежа;
- уведомления об отказе в исполнении/возврате ЭД;
- уведомления о поступлении новых документов из Банка;
- уведомления о смене Номера мобильного телефона.

**Авторизация в Сервисе (Авторизация)** – Клиент считается Авторизованным в Сервисе после успешного сравнения программными средствами Сервиса введенного Клиентом Логина с существующими в базе данных Сервиса зарегистрированными логинами, а также проверки принадлежности Клиенту введенного им Логина (путем проверки введенного Пароля). Любые действия в Сервисе Авторизованным Клиентом считаются выполненными Клиентом лично.

**Аккредитация Клиента в Сервисе** - предоставление Банком возможности Клиенту использовать Сервис для обмена информацией (в т.ч. электронными документами).

**Банк** – Акционерный банк развития предпринимательства «Владбизнесбанк» закрытое акционерное общество.

**Банковская карта** – банковская карта, выпущенная Банком в рамках платежной системы MasterCard Worldwide Клиенту или Держателю Дополнительной Банковской карты.

**Выписка по Счету** – формируемый средствами программного обеспечения отчет обо всех операциях, произведенных в течение запрашиваемого Клиентом периода по Счету, в том числе с использованием Банковской карты, зачислениях на Счет и списаниях со Счета (в том числе Комиссий Банка), а также об остатке денежных средств на Счете на начало и на конец запрашиваемого периода. Выписка по Счету также отражает сумму уплаченных Банком процентов за истекший Расчетный период, начисленных на неснижаемый остаток денежных средств на Счете. Выписка по Счету предоставляется по запросу Клиента в Офисах Банка по месту ведения счета.

**Договор (Договор ДБО)** – договор об оказании услуг Дистанционного банковского обслуживания в системе «Интернет-банк «Faktura.ru», заключенный между Банком и Клиентом. Составными частями Договора являются Заявление и настоящие Правила.

**Дистанционное банковское обслуживание в системе «Интернет-банк «Faktura.ru»** – Аккредитация Клиента в Сервисе и предоставление возможности получать информацию по Счету/Счетам Клиента (о реквизитах счета, об остатке средств на счете), выписку по Счету/Счетам,

а также информацию об операциях по Счету/Счетам, в том числе совершенных с использованием Банковской карты, и (или) совершать операции по своему Счету/Счетам через сеть Интернет с использования Системы (в том числе осуществлять переводы денежных средств в пользу зарегистрированных в Системе Поставщиков, а также по произвольным реквизитам).

**Заявление** – предлагаемая Банком официальная письменная форма, предназначенная для заполнения Клиентом, в целях последующего оказания услуг Дистанционного банковского обслуживания в системе «Интернет-банк «Faktura.ru»

**Интернет-банк «Faktura.ru»** (система **Интернет-банк «Faktura.ru», Система**) – услуга в рамках Сервиса, заключающаяся в обеспечении информационного и технологического взаимодействия между Банком и Клиентами.

**Клиент** – физическое лицо, на имя которого в Банке открыт Счет, заключившее Договор, и получившее Аккредитацию в Сервисе.

**Корпоративная информационная система «BeSafe» (КИС «BeSafe»)** - система, организованная Закрытым акционерным обществом «Центр Цифровых Сертификатов» (ИНН 5407187087) для обеспечения договорных и технологических условий формирования и развития финансового и информационного электронного обслуживания и представляющая собой совокупность программного, информационного и аппаратного обеспечения, реализующая электронный документооборот в соответствии с «Правилами электронного документооборота корпоративной информационной системы «BeSafe».

**Комиссии Банка** – предусмотренные Тарифами комиссии, подлежащие уплате Клиентом Банку.

**Логин** – уникальная в рамках Сервиса последовательность, состоящая из латинских букв и цифр, позволяющая Оператору и Банку однозначно идентифицировать Клиента в Сервисе. Допускается наличие у Клиента более одного Логина. В таком случае, действие, совершенное Клиентом в Сервисе под любым из Логинов, считается совершенным Клиентом лично.

**Номер мобильного телефона** – номер мобильного телефона Клиента, указанный Клиентом в Заявлении или в предоставленном в дальнейшем в Банк заявлении об изменении параметров доступа в Систему.

**Оператор** – ЗАО «Биллинговый центр» (ИНН 5401152049, местонахождение: 630128, г. Новосибирск, ул. Инженерная, д. 4а).

**Офис Банка** – внутреннее структурное подразделение Банка: дополнительный офис; операционная касса вне кассового узла.

**Пароль** – секретная последовательность символов, которая известна только Клиенту. Пароль позволяет убедиться в том, что обратившееся лицо действительно является владельцем представленного Логина.

**Поставщик** – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, на основании договора с Оператором осуществляющий реализацию товаров (работ, услуг, имущественных прав) Клиентам, производящим оплату товаров (работ, услуг, имущественных прав) Поставщика с использованием Сервиса.

**Подтверждение ЭД** – ввод Клиентом Разового секретного пароля в электронной форме на отправку ЭД.

**Правила** – настоящие Правила, включая все внесенные в них Банком изменения и дополнения, предусматривающие условия присоединения Клиентов к Правилам и порядок дистанционного банковского обслуживания Клиентов с использованием Системы.

**Простая электронная подпись** – реквизит ЭД, предназначенный для защиты ЭД от подделки, посредством использования кодов, паролей или иных средств позволяет подтвердить факт формирования электронной подписи определенным лицом, а также установить отсутствие утраты, добавления, перестановки или искажения содержащейся в ЭД информации. В отношении Банка и Клиента в рамках Сервиса Простой электронной подписью является Разовый секретный пароль, введенный авторизованным Клиентом, указанный пароль подтверждает от имени Клиента правильность, неизменность и целостность ЭД.

**Разовый секретный пароль (Разовый пароль)** – уникальный набор символов, используемый для Подтверждения ЭД, Авторизации Клиента и совершения иных действий. Разовый секретный пароль предоставляется Клиенту на Номер мобильного телефона в составе SMS-сообщения, содержащего информацию об операциях, для подтверждения которых действителен Разовый секретный пароль, и время действия Разового секретного пароля. Разовый секретный пароль, введенный Авторизованным в Сервисе Клиентом, является Простой электронной подписью в отношении Клиента и Банка в рамках Сервиса и подтверждает от имени Клиента правильность, неизменность и целостность ЭД. Любые действия в Сервисе, Авторизованным Клиентом, подтвержденные Разовым секретным паролем, считаются выполненными Клиентом лично. При отправке Клиентом ЭД между своими Счетами, открытыми в Банке, Простой электронной подписью является факт Авторизации Клиента в Сервисе, ввод Разового секретного пароля не обязателен.

**Сайт Банка** - информационный портал Банка в сети Интернет, расположенный по электронному адресу <http://www.vlbb.ru/>. Сайт Банка содержит информацию о банковских продуктах и услугах Банка, действующих Тарифах, условиях обслуживания, а также иную необходимую Клиенту информацию.

**Сервис «Faktura.ru» (Сервис)** – единая информационно-технологическая система с помощью которой Оператор оказывает Банку услуги по обеспечению информационного и технологического взаимодействия между Банком и Клиентами, позволяющая Банку организовать предоставление Клиентам информации и возможности обмена ЭД.

**Счет** – банковский счет (текущий счет) Клиента, номер которого указан в Заявлении Клиента, операции с денежными средствами на котором возможно осуществлять с использованием Банковской карты/реквизитов Банковской карты. Счет не может быть использован Клиентом для проведения операций, связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

**Тарифы** – Тарифы на услуги, предоставляемые Банком физическим лицам по дебетовым картам.

**Уведомление** – информация, предоставленная Банком Клиенту в порядке, предусмотренном законодательством РФ и Договором ДБО, для целей информирования Клиента о совершении операций в Системе.

**Электронный документ (ЭД)** – распоряжение Клиента Банку, составленное в электронном виде и содержащее все необходимые реквизиты, подписанное Простой электронной подписью Клиента, имеющее равную юридическую силу с документами, составленными на бумажных носителях, подписанными собственноручной подписью Клиента и являющимся основанием для совершения банковских операций или иных, указанных в ЭД, действий. Информация в ЭД представлена в электронно-цифровой форме, позволяющей обеспечить ее обработку средствами вычислительной техники, передачу по каналам связи и хранение на машиночитаемых носителях информации. ЭД соответствует установленному в Сервисе формату и может быть преобразован в форму, пригодную для однозначного восприятия его содержания. ЭД подтверждается Клиентом путем ввода Разового секретного пароля.

## **2. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ**

**2.1.** Заключение Договора ДБО осуществляется путем присоединения Клиентом в целом и полностью к настоящим Правилам и производится посредством подачи подписанного Клиентом Заявления по форме, установленной в Банке.

Договор ДБО считается заключенным с момента подписания Заявления Клиентом (его представителем) и сотрудником Банка, имеющим надлежащим образом оформленные полномочия на заключение Договора Счета с Клиентом.

Подпись Клиента (его представителя) в Заявлении подтверждает:

- ознакомление Клиента с настоящими Правилами, а также выражает согласие Клиента с тем, что настоящими Правилами будет регулироваться правоотношения Банка и Клиента по Договору ДБО;
- согласие Клиента с Тарифами и предоставление Клиентом Банку права без дополнительного распоряжения Клиента списывать со Счета/Счетов Клиента, подключенного/-ых к Системе, денежные средства в оплату Комиссий Банка за предоставление услуг по Договору ДБО.

Заключая Договор ДБО, Клиент присоединяется к правилам КИС «BeSafe», в Интернете по адресу [www.besafe.ru](http://www.besafe.ru), к Правилам работы сервиса «Обмен электронными документами» сети «ЦФТ – Процессинг», в Интернете по адресу <http://www.cft.ru>.

Заключение Договора ДБО является и понимается Банком и Клиентом как изменение и дополнение соответствующего договора банковского счета (договора о порядке открытия и ведения Банком Счета) заключенный между Банком и Клиентом, на основании которого Клиенту открыт Счет.

**2.2.** В рамках Договора ДБО Банк осуществляет обслуживание Клиента в Системе, с предоставлением следующих услуг:

- Аккредитация Клиента в Системе;
- прием от Клиента ЭД, содержащих распоряжения на выполнение операций по Счету/Счетам Клиента, подключенному/-ым к Системе;
- возможность обмена иными электронными документами с Банком с использованием Системы.

**2.3.** За предоставление услуг по договору ДБО (в т.ч. за проведение операций по Счету/Счетам Клиента подключенному/-ым к Системе), Клиент уплачивает Банку Комиссии в момент

совершения соответствующих операций (оказания Банком услуг) согласно Тарифам Банка, действующим на момент совершения операции (оказания услуги).

В случае расторжения Договора ДБО по инициативе любой из сторон, комиссии, уплаченные Банку в соответствии с Тарифами, возврату Клиенту не подлежат.

**2.4.** Клиент уведомлен, что в целях предоставления услуги Дистанционного банковского обслуживания в системе «Интернет-банк «Faktura.ru» Банк осуществляет обработку его персональных данных (в том числе путем передачи третьим лицам) в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006г. №152-ФЗ «О персональных данных».

**2.5.** Банк вправе изменять настоящие Правила и/или Тарифы уведомив Клиента о данном обстоятельстве не позднее чем за 10 (Десять) рабочих дней до вступления в силу такого изменения одним из нижеуказанных способов:

- размещение соответствующей информации на Сайте Банка;
- оповещение с использованием Системы;
- размещение соответствующей информации на информационных стендах в Офисах Банка;
- рассылка информационных сообщений по электронной почте;
- иные способы, позволяющие получить информацию и установить, что она исходит от Банка.

Пользование Системой после установления Банком новых Правил и/или Тарифов является согласием Клиента на их применение. Моментом ознакомления Клиента с информацией об изменении Правил и/или Тарифов считается момент, с которого информация доступна для клиентов. Банк не несет ответственность, если размещенная информация не была получена, и/или не была изучена, и/или неправильно понята Клиентом.

Сведения о действующих Правилах и Тарифах размещаются Банком на информационных стендах в Офисах Банка, на Сайте Банка. Если Клиент не принимает внесенные изменения, он вправе расторгнуть Договор ДБО в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

**2.6.** Банк консультирует Клиента, но не проводит его специального обучения по использованию Системы. Необходимое для работы руководство пользователя содержится в документе «Интернет-банк для частных клиентов», размещенном на Сайте Банка и на официальном сайте Системы - [www.faktura.ru](http://www.faktura.ru).

По всем вопросам, связанным с использованием Системы, Клиент может обратиться в Банк лично или по телефону (4922) 54-24-27.

### **3. ПОРЯДОК ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ СИСТЕМЫ «ИНТЕРНЕТ-БАНК «FAKTURA.RU»**

**3.1.** В рамках заключенного Договора ДБО Банк регистрирует Клиента в Сервисе (под Логинном, указанным Клиентом в Заявлении). В течение 24 часов после заключения Договора ДБО на Номер мобильного телефона, указанный Клиентом в Заявлении, SMS-сообщением высылается временный пароль для первоначального входа в Систему. SMS-сообщение содержит, кроме самого временного пароля, срок его действия, в течение которого Клиенту необходимо самостоятельно войти в Систему и сменить временный пароль на постоянный Пароль.

**3.2.** Доступ к Системе предоставляется Клиентам только при условии прохождения Авторизации, т.е. однозначного совпадения введенных Клиентом Логина и Пароля с данными, имеющимися в Сервисе. Банк и Клиент признают, что Логин и Пароль, используемые Клиентом при прохождении Авторизации, являются уникальными и подтверждают, что вход в Систему и совершение действий в ней осуществляется самим Клиентом

В случае 5 (Пяти) неверных попыток ввода Клиентом Логина и/или Пароля при входе в Систему доступ автоматически блокируется и будет автоматически разблокирован по истечению времени, указанного на экране компьютера, телефона и т.п.

После превышения максимального количества последовательных блокировок, установленных Системой, Система автоматически приостанавливает обслуживание Клиента. Для возобновления обслуживания Клиенту необходимо обратиться в Офис Банка с письменным заявлением.

**3.3.** Работа Системы может быть приостановлена для проведения регламентных, профилактических и иных работ, а также в случае необходимости применения мер по управлению информационными, финансовыми и иными рисками, когда непринятие указанных мер может повлечь возникновение угрозы безопасности работы Системы.

Банк не несет ответственности за задержки и сбои, возникающие в сетях сотовых операторов и сервисах провайдеров, которые могут повлечь за собой задержки или недоставку SMS-сообщений или сообщений электронной почты Клиенту.

**3.4.** Для проведения банковской или иной операции через Систему Клиент заполняет в Системе стандартную форму соответствующего ЭД и осуществляет Подтверждение ЭД (путем ввода Разового секретного пароля, полученного в SMS-сообщении на Номер мобильного телефона).

Операции с денежными средствами совершаются в Системе в пределах остатка средств на Счете, выбранном Клиентом для совершения операции (с учетом неиспользованного лимита овердрафта, установленного на основании и в соответствии с условиями отдельного договора потребительского кредита с лимитом кредитования (Овердрафт)).

В случае отсутствия или недостаточности денежных средств на Счете для проведения операции по Счету и оплаты Комиссий Банка и/или ареста денежных средств на Счете и/или приостановления операций по Счету, а также в иных случаях, предусмотренных действующим законодательством, Банк не принимает к исполнению ЭД, переданные через Систему, в данном случае Клиенту направляется соответствующее сообщение об ошибке.

Банк информирует Клиента об операциях, проведенных в Системе, путем их отражения в Выписке по Счету.

Банк вправе устанавливать минимальную и максимальную сумму операции, совершаемой в Системе, а также иные лимиты, установленные Тарифами.

**3.5.** Сроки осуществления Банком переводов денежных средств, совершаемых Клиентом с использованием Системы:

- по распоряжениям, поступившим в рабочие дни (понедельник, вторник, среда, четверг и пятница) в период с 00:00 до 16:00 часов по московскому времени исполняются



- текущей датой, по распоряжениям, поступившим после 16:00 по московскому времени - на следующий рабочий день;
- по распоряжениям, поступившим в предпраздничные дни в период с 00:00 до 15:00 часов по московскому времени - текущей датой, по распоряжениям, поступившим после 15:00 по московскому времени - на следующий рабочий день;
- по распоряжениям, поступившим в выходные и праздничные дни - на следующий рабочий день.

Зачисление денежных средств осуществляется в срок, установленный банком-получателем денежных средств.

## **4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

### **4.1. Взаимные права и обязанности сторон**

#### **4.1.1. Банк и Клиент признают следующее:**

- ЭД подтверждается Клиентом путем ввода Разового секретного пароля, Разовый секретный пароль признается Простой электронной подписью Клиента;
- получение Банком ЭД, подписанного Простой электронной подписью Клиента, в порядке, установленном настоящими Правилами, юридически эквивалентно получению документа на бумажном носителе, заверенного собственноручной подписью Клиента, и является необходимым и достаточным условием, позволяющим установить, что ЭД исходит от Клиента;
- ЭД, подписанный Простой электронной подписью Клиента, юридически эквивалентен документу на бумажном носителе, заверенному собственноручной подписью Клиента.

**4.1.2.** Каждая сторона обязана за собственный счет поддерживать в рабочем состоянии свои технические и программные средства, используемые при проведении операций в Системе

### **4.2. Права и обязанности Клиента**

#### **4.2.1. Клиент обязан:**

- входить в Систему только с официального сайта Системы [www.faktura.ru](http://www.faktura.ru) или <https://elf.faktura.ru/elf/app/?site=vlbb>;
- осуществлять смену Пароля не реже одного раза в квартал;
- использовать лицензионную операционную систему и лицензионное антивирусное средство защиты информации на персональном компьютере или мобильном устройстве, с которых осуществляется доступ в Систему;
- устанавливать мобильные приложения Faktura.ru только из автоматизированных магазинов App Store и Google Play, перед установкой приложения убедитесь, что их разработчиком является Center of Financial Technologies;
- неукоснительно соблюдать иные меры безопасности при использовании Системы, указанные в Приложениях к настоящим Правилам;
- осуществлять регулярный просмотр поступающей от Банка корреспонденции, в т.ч. на адрес электронной почты, указанный Клиентом в Заявлении;
- заполнять ЭД в Системе в соответствии с требованиями нормативных документов Банка России (в т.ч. «Положения о правилах осуществления перевода денежных средств», утвержденного Банком России 19.06.2012 №383-П) и несет полную ответственность за правильность указанных данных, необходимых для проведения операции.

**4.2.2.** Клиент отвечает за достоверность информации, указанной в Заявлении, и обязан уведомить Банк в случае ее изменения и представить надлежащим образом оформленные документы. Изменение Номера мобильного телефона, используемого для получения Разовых секретных паролей, осуществляется путем подачи Клиентом соответствующего заявления непосредственно в Офис Банка. Банк вправе проверять правильность заполнения Заявления Клиента и достоверность содержащейся в нем информации. Клиент несет риск негативных последствий в случае предоставления недостоверной информации (в том числе указания в Заявлении недостоверных контактных данных, либо несвоевременного информирования Банка об изменении вышеуказанной информации).

**4.2.3.** В случае потери/кражи мобильного телефона и/или SIM-карты (на который/которую приходят SMS-уведомления с Разовыми секретными паролями), и/или утраты, кражи, несанкционированного копирования или незаконного использования Логина и/или Пароля, и/или наличия подозрений, что они стали известны третьим лицам, а также при обнаружении факта использования Системы без согласия Клиента, Клиент обязан незамедлительно уведомить об этом Банк в целях блокировки доступа в Систему:

- по телефону: (4922) 77-91-82;
- в Службу поддержки: 8 (800) 200-45-75 (круглосуточно, бесплатно по России);
- либо путем личного посещения Офиса Банка.

но не позднее дня, следующего за днем получения Клиентом от Банка Уведомления об операции, которая была совершена без согласия Клиента с использованием Системы.

**4.2.4.** Для разблокировки доступа в Систему Клиент обязан передать в Банк письменное заявление о разблокировке.

**4.2.5.** Клиент самостоятельно обращается к получателю платежа с целью возврата денежных средств если операция была проведена по реквизитам, ошибочно указанным Клиентом в Системе.

**4.2.6.** Клиент должен хранить сохраненные и/или распечатанные ЭД в течение 5-ти лет с момента отправки в Банк.

**4.2.7. Клиент имеет право:**

- изменять действующий Пароль в Системе на сайте [www.faktura.ru](http://www.faktura.ru), получать новый временный Пароль, изменять Номер мобильного телефона, зарегистрированный в Системе (путем подачи Клиентом соответствующего заявления непосредственно в Офис Банка.);
- расторгнуть Договор ДБО в одностороннем порядке согласно пункту 7.3.1. Правил.

**4.3. Права и обязанности Банка:**

**4.3.1. Банк обязан:**

- на основании заявлений Клиента осуществлять блокировку/разблокировку доступа в Систему, изменение параметров доступа к Системе;
- принимать к исполнению ЭД Клиента, составленные и полученные, в соответствии с настоящими Правилами;
- обеспечивать конфиденциальность информации об ЭД, обрабатываемых в соответствии с Правилами;

- хранить ЭД в течение 5-ти лет с момента получения от Клиента, если большие сроки хранения не предусмотрены действующим законодательством;
- заблокировать работу Клиента в Системе незамедлительно с момента поступления от Клиента заявления о блокировке согласно пункту 4.2.3. Правил;
- разблокировать работу Клиента в Системе не позднее следующего рабочего дня с момента подачи Клиентом письменного заявления о разблокировке согласно пункту 4.2.4. Правил;
- приостановить обработку ЭД и приостановить услуги в части использования Клиентом Системы на срок не более 2 (Двух) рабочих дней в случае выявления операции, соответствующей признакам осуществления перевода денежных средств без согласия Клиента и незамедлительно запросить у Клиента подтверждение о возобновлении исполнения соответствующего ЭД.

В случае получения подтверждения Клиента о правомерности ЭД незамедлительно возобновить исполнение ЭД и услуги Системы.

В случае неполучения подтверждения Клиента о правомерности ЭД возобновить исполнение ЭД и услуги Системы по истечении 2 (Двух) рабочих дней после дня приостановления.

Проводить мероприятия в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.06.2011 № 161-ФЗ "О национальной платежной системе", нормативными документами Банка России и документами Банка в случае получения от Клиента подтверждения о неправомерности ЭД.

В целях исполнения положений данного пункта связь с Клиентом осуществляется посредством мобильной связи (в том числе путем отправки SMS-сообщений) по Номеру мобильного телефона.

#### **4.3.2. Банк имеет право:**

- не принимать к исполнению ЭД Клиента, направленные по Системе, в случае их ненадлежащего оформления, а также в иных случаях, установленных настоящими Правилами, действующим законодательством РФ;
- потребовать от Клиента представления документов и сведений, подтверждающих основание платежа и/или его назначение, а также иные документы в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и внутренними документами Банка. Требование может быть направлено Клиенту любым способом (на электронный адрес Клиента, указанный в Заявлении, в SMS-сообщении, направленном на мобильный телефон Клиента, указанный в Заявлении, телеграммой, письмом по почте по адресу проживания Клиента и т.д.);
- заблокировать проведение операций через Систему в случае несоблюдения со стороны Клиента требований настоящих Правил, а также в иных случаях, предусмотренных действующим законодательством и нормативными актами Банка России. В случае блокирования проведения операций через Систему распоряжение Счетом осуществляется посредством распоряжений на бумажном носителе, оформленных и представленных в Банк в соответствии с требованиями законодательства РФ, нормативных актов Банка России;
- приостановить доступ Клиенту к Системе при наличии у Банка достаточных оснований считать, что по используемому Клиентом каналу доступа возможна попытка несанкционированного доступа от имени Клиента посторонних лиц;
- расторгнуть Договор ДБО в одностороннем порядке согласно пункту 7.3.2. Правил.

## **5. ИНФОРМИРОВАНИЕ ОБ ОПЕРАЦИЯХ, СОВЕРШЕННЫХ В СИСТЕМЕ «ИНТЕРНЕТ-БАНК «FAKTURA.RU»**

**5.1.** Информирование Клиента о совершении операций с использованием Системы, производится путем предоставления Банком Клиенту Выписки по Счету. Дополнительно Банк осуществляет отправку SMS-сообщения по каждой совершенной операции для Клиентов, подключенных к полному пакету услуги «SMS-информирование» и/или путем направления информации о совершенных транзакциях в Систему.

**5.2.** Клиент обязуется предпринимать все от него зависящее в целях получения информации об операциях, направляемой Банком в соответствии с п.п.5.1 Правил, и соглашается с тем, что указанная информация в любом случае считается полученной им в наиболее ранний по времени срок в зависимости от способа информирования:

- с даты получения Клиентом Выписки по Счету (но не позднее 7-го календарного дня с даты Выписки);
- с даты получения Держателем SMS-сообщения Банка, но не позднее 3-х часов с момента отправки SMS-сообщения Банком (по данным информационной системы Банка).

**5.3.** Обязанность Банка по направлению Клиенту Уведомлений о совершении операций в Системе считается исполненной при направлении информации о совершенных операциях в соответствии с п.5.1 Правил.

**5.4.** В случае обнаружения расхождений между фактически совершенными операциями (в том числе в результате утраты Клиентом Логина и/или Пароля, обнаружения Клиентом факта использования Системы без согласия Клиента) и операциями, указанными Банком в Выписке и/или в ином документе/информации, предоставляемом Банком Клиенту, Клиент обязан направить в Банк уведомление (далее претензия) об этом. Указанная претензия направляется Клиентом незамедлительно, после обнаружения факта совершения операции без согласия Клиента, но не позднее дня, следующего за днем получения от Банка Уведомления о совершении операции.

Претензия может быть представлена Клиентом в письменном виде в Офис Банка. На основании полученной от Клиента претензии Банк проводит расследование. Расследование инициируется Банком при условии предоставления Клиентом полного комплекта документов, подтверждающих факт использования Системы без согласия Клиента, в срок не позднее 30 (Тридцати) календарных дней с момента направления Клиентом претензии. Результат проведенного Банком расследования по требованию Клиента направляется Банком Клиенту в письменной форме в установленный законодательством срок.

Банк рассматривает претензии, а также информирует Клиента о результатах рассмотрения претензии по требованию Клиента в срок не превышающий 30 (Тридцать) календарных дней со дня получения претензии. В случае принятия решения о выплате денежных средств выплата производится Банком в срок до 180 календарных дней.

При не предъявлении Клиентом Банку письменной претензии в порядке и в срок, указанные в настоящем пункте, операции считаются подтвержденными Клиентом. Наличие претензий Клиента не освобождает его от обязанности оплачивать денежные требования Банка и/или участников расчетов, предъявленные к Счету по операциям, включая, но не ограничиваясь суммами операций, Комиссий, вознаграждений.

## **6. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ**

**6.1.** Банк принимает необходимые меры для предотвращения несанкционированного доступа третьих лиц к конфиденциальной информации, связанной с использованием Клиентом Системы.

Любая информация такого рода может быть предоставлена третьим лицам не иначе как в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

**6.2.** Клиент осознает, что передача информации по дистанционным каналам обслуживания влечет риск несанкционированного доступа к такой информации сторонних лиц, а также принимает на себя все риски, связанные с возможным нарушением конфиденциальности по вине Клиента, и иные риски, возникающие вследствие использования такого канала связи, в том числе при совершении операций с денежными средствами Клиента с использованием Системы

**6.3.** Банк не несет ответственности за нарушение конфиденциальности данных (в т.ч. персональных) Клиента, при их передаче посредством дистанционных каналов обслуживания, в том числе, вызванное утечкой информации непосредственно с персонального компьютера Клиента.

**6.4.** Банк не несет ответственности за ущерб, возникший вследствие нарушения системы защиты информации не по вине Банка.

## **7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**7.1.** Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение предусмотренных в настоящих Правилах обязательств, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших после заключения Договора ДБО в результате событий чрезвычайного характера, наступление которых сторона, не исполнившая указанные обязательства, не могла предвидеть и предотвратить доступными ей мерами. Сторона, подверженная действию обстоятельств непреодолимой силы, должна в возможно короткий срок известить любым доступным способом другую сторону о наступлении форс-мажорных обстоятельств.

**7.2.** Банк не несет ответственность за какие-либо аварии, сбои или перебои в обслуживании, связанные с нарушением в работе оборудования, систем подачи электроэнергии и/или линий связи или сетей, которые обеспечиваются, подаются, эксплуатируются и/или обслуживаются третьими лицами. Клиент соглашается с тем, что Банк не несет ответственность за убытки, понесенные Клиентом в связи с использованием Системы (в том числе убытки, понесенные в связи с неправомерными действиями или бездействием других лиц) в случае, если Клиент нарушил настоящие Правила, за исключением убытков, вызванных непосредственно неправомерными действиями Банка.

**7.3.** Договор ДБО может быть расторгнут Банком или Клиентом в одностороннем порядке:

**7.3.1** По инициативе Клиента – путем направления Банку письменного уведомления о расторжении Договора ДБО.

**7.3.2.** По инициативе Банка – путем направления Клиенту письменного уведомления о расторжении Договора ДБО в следующих случаях:

- нарушения Клиентом настоящих Правил;
- закрытия всех Счетов Клиента подключенных к Системе;
- наличия задолженности за услуги, предоставленные в рамках Договора;
- поступления в Банк постановления службы судебных приставов/иных документов об аресте денежных средств, находящихся на Счете/Счетах Клиента подключенных к

Системе/ограничений прав Клиента на распоряжение денежными средствами на Счете/Счетах Клиента подключенных к Системе в случаях, предусмотренных действующим законодательством;

- иных случаях, предусмотренных действующим законодательством и нормативными актами Банка России.

**7.4.** В случае возникновения разногласий и споров по заключенному Договору ДБО стороны принимают меры для их решения путем переговоров или направления письменных претензий с учетом взаимных интересов. В случае неурегулирования спора путем переговоров или при неполучении ответа на направленную претензию в течение разумного срока споры разрешаются в судебном порядке, в соответствии с действующим законодательством РФ

### **Правила безопасности пользователей системы «Интернет-банк «Faktura.ru»**

- Не сообщайте свою персональную информацию (номер банковской карты, номера счетов, реквизиты документа, удостоверяющего личность и т.д.) посторонним. Никогда не отвечайте на электронные письма, входящие звонки, SMS-сообщения, письменные/устные обращения, в которых запрашивается Ваша персональная информация. Сотрудник Банка имеет право спрашивать Вас подобную информацию только в случае, если Вы самостоятельно обратились в Банк.
- Ни при каких обстоятельствах не передавайте и не сообщайте никому (в том числе родственникам и друзьям) данные для входа в систему «Интернет-банк «Faktura.ru» (в т.ч. Логин и Пароль), пароли для подтверждения платежей, а также номера ваших карт и CVV2/CVC2 коды.
- Запомните, что для входа в систему «Интернет-банк «Faktura.ru» Вам требуется вводить только ваш логин и пароль. Не нужно вводить номер Вашего мобильного телефона, номер Вашей банковской карты или CVV2/CVC2 код для входа или дополнительной проверки персональной информации в Интернет-банке! Обязательно, после первичного входа в систему, используя временный пароль, направленный Вам в SMS-сообщении, измените его.
- Банк не направляет своим клиентам электронные письма и SMS-сообщения с просьбой уточнить их персональные данные. Будьте бдительны: не отвечайте на подобные запросы. В случае получения такого сообщения просим Вас незамедлительно сообщить об этом, по телефону (4922) 77-91-82.
- Не записывайте и не храните Логин и Пароль для доступа к системе «Интернет-банк «Faktura.ru» там, где доступ к нему могут получить посторонние (включая мобильный телефон и компьютер);
- Не используйте в качестве пароля простые, легко угадываемые комбинации букв и цифр, а также пароли, используемые для доступа в других системах. Пароль должен быть от 8 до 15 символов и содержать строчные и прописные латинские буквы, и цифры.
- Вы можете изменять свой пароль для доступа в систему «Интернет-банк «Faktura.ru». Смена пароля должна производиться **не реже одного раза в квартал**. Изменить Пароль Вы можете самостоятельно, обратившись на страницу Вашего «Профиля» в системе «Интернет-банк «Faktura.ru» и нажав кнопку Настройки - «Изменить пароль». Для изменения Пароля необходимо ввести старый Пароль.
- Обязательно сверяйте текст SMS-сообщений, содержащий пароль, с деталями выполняемой Вами операции. Если в SMS указан пароль для платежа, который Вы не совершали или Вам предлагают его ввести/назвать, чтобы отменить якобы ошибочно проведенный по Вашему счету платеж, ни в коем случае не вводите его в Интернет-банке и не называйте его, в том числе сотрудникам банка.

- В случае утери мобильного телефона, на который приходят разовые пароли, немедленно заблокируйте SIM-карту/войдите в Интернет-банк на страницу Вашего «Профиля» и нажав кнопку Настройки - «Уведомления» удалите телефон из списка зарегистрированных устройств для получения уведомлений.
- Запишите контактный телефон Банка в адресную книгу или запомните его. В случае если в личном кабинете «Интернет-банк «Faktura.ru» Вы обнаружите телефон, отличный от записанного, в особенности, если Вас будут призывать позвонить по этому телефону для уточнения информации, либо по другому поводу, будьте бдительны и немедленно позвоните в Банк по ранее записанному Вами телефону. Также для этих целей подойдет телефон, указанный на Вашей банковской карте.
- Избегайте регистрации номера Вашего мобильного телефона, на который приходят SMS-сообщения с разовым паролем, в социальных сетях и других открытых источниках.
- Официальным и единственным Интернет-сайтом системы «Интернет-банк «Faktura.ru» является сайт [www.faktura.ru](http://www.faktura.ru). Прежде чем начать работу в системе «Интернет-банк «Faktura.ru», убедитесь, что находитесь на стартовой странице системы «Интернет-банк «Faktura.ru». Помните, что сайты, визуально напоминающие банковский сайт, создаются специально для незаконного получения Вашей персональной информации.
- Банк не рекомендует работать с системой «Интернет-банк «Faktura.ru» на компьютерах в Интернет-кафе или на других компьютерах общего пользования. Если возможность выполнить данную рекомендацию отсутствует, то при первой же возможности измените Пароль, войдя в систему Интернет-банк Faktura.ru с личного компьютера.
- Рекомендуется для ввода Пароля использование виртуальной клавиатуры, которая появляется на странице входа в систему «Интернет-банк «Faktura.ru».
- Рекомендуется установить пароль на доступ к телефону и/или на доступ к SMS-сообщениям (при наличии технической возможности).
- Установите на своем компьютере и регулярно обновляйте программное обеспечение, защищающее компьютер от вирусов, сетевых атак, установки вредоносных программ и кражи персональной информации.
- Не рекомендуется загружать и устанавливать на компьютер, телефонный аппарат программное обеспечение, полученное из подозрительного источника (интернет-сайты, ссылки в SMS и MMS-сообщениях и т.д.).
- В системе «Интернет-банк «Faktura.ru» установлен таймаут. Данное ограничение означает, что если пользователь не совершает никаких действий в системе, например, переходы между разделами системы, поиск/добавление/изменение данных и т.п. действия, то через установленное Банком время работа будет автоматически завершена. При этом для продолжения работы пользователю необходимо выполнить повторный вход.
- Не забывайте корректно завершать работу в системе «Интернет-банк «Faktura.ru» – используйте всегда для этого пункт меню «Выйти».