**Приложение №10 к Правилам комплексного**

**обслуживания физических лиц в АО «ВЛАДБИЗНЕСБАНК»**

**СОГЛАШЕНИЕ**

**ОБ ОБМЕНЕ ЭЛЕКТРОННЫМИ ДОКУМЕНТАМИ**

**С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ СИСТЕМЫ «ИНТЕРНЕТ-БАНК «FAKTURA.RU»**

**СОДЕРЖАНИЕ**

[1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ 3](#_Toc528589768)

[2. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ 5](#_Toc528589769)

[3. ПОРЯДОК ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ СИСТЕМЫ 6](#_Toc528589770)

[4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН 7](#_Toc528589771)

[5. ИНФОРМИРОВАНИЕ ОБ ОПЕРАЦИЯХ, СОВЕРШЕННЫХ В СИСТЕМЕ ДБО 10](#_Toc528589772)

[6. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ 11](#_Toc528589773)

[7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ 12](#_Toc528589774)

[8. ПРИЛОЖЕНИЯ 12](#_Toc528589775)

# ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Все термины и определения используются в значении, указанном в Правилах, с учетом следующих:

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

**Аккредитация Клиента в Системе** - предоставление Банком возможности Клиенту использовать Систему для обмена информацией (в т.ч. ЭД).

**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 ДБО** – договор об оказании услуг Дистанционного банковского обслуживания в системе «Интернет-банк **«**Faktura.ru», заключенный между Банком и Клиентом, путем присоединения Клиентом к настоящему Соглашению по факту регистрации и входа Клиентом в личный кабинет с помощью sms-уведомления, направленного на номер телефона, указанного Клиентом в Заявлении на открытие срочного банковского вклада/Заявлении от открытие текущего счета.

**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».

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

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

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

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

**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 отношениях Банка и Клиента в рамках Системы ДБО 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 Системе ДБО Клиентом, является Простой электронной подписью в отношениях Клиента и Банка в рамках Системы ДБО и подтверждает от имени Клиента правильность, неизменность и целостность ЭД. Любые действия в Системе ДБО, 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 Системе ДБО, ввод Разового секретного пароля не обязателен.

**Система ДБО** – Интернет-банк «Faktura.ru» – 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.

**Соглашение –** настоящее Соглашение об обмене электронными документами с использованием Системы «Интернет-банка «Faktura.ru», включая все внесенные в него Банком изменения и дополнения, предусматривающие условия присоединения Клиентов к Соглашению и порядок дистанционного банковского обслуживания Клиентов с использованием Системы ДБО.

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

**ЭД**– Электронный документ - 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 являющимися 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 Системе формату и может быть преобразован в форму, пригодную для однозначного восприятия его содержания.ЭД подтверждается Клиентом путем ввода Разового секретного пароля.

**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 Соглашения включены в термин SMS-сообщения.

**SMS-сообщения Системы (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.

# ОБЩИЕ УСЛОВИЯ

* 1. Предоставление Клиенту услуги по дистанционному банковскому обслуживанию осуществляется после присоединения Клиентом в целом и полностью к настоящему Соглашению и производится после регистрации и входа Клиентом в личный кабинет Системы ДБО.
  2. Учетная запись в личном кабинете Системы ДБО на сайте Банка [www.vlbb.ru](file:///C:\Users\skrotova\AppData\Local\Microsoft\Windows\INetCache\Content.Outlook\FM32R3YE\www.vlbb.ru) активируется с помощью номера телефона, указанного Клиентом в Заявлении на получение соответствующего банковского продукта.
  3. Регистрацией и входом в личный кабинет Клиент подтверждает свое присоединение к настоящему Соглашению согласие со всеми условиями и обязательство их соблюдения.
  4. Соглашение считается заключенным с момента регистрации и входа Клиентом в личный кабинет с помощью sms-уведомления.
  5. 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.
  6. Заключая Договор ДБО, Клиент присоединяется к правилам КИС «BeSafe», в Интернете по адресу www.besafe.ru, к Правилам работы сервиса «Обмен электронными документами» сети «ЦФТ –Процессинг», в Интернете по адресу http://www.cft.ru.
  7. В рамках Договора ДБО Банк осуществляет обслуживание Клиента в Системе ДБО, с предоставлением следующих услуг:
* Аккредитация Клиента в Системе ДБО;
* прием от Клиента ЭД, содержащих распоряжения на выполнение операций по Счету/Счетам Клиента, подключенному/-ым к Системе ДБО;
* возможность обмена иными электронными документами с Банком с использованием Системы ДБО.
  1. 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).
  2. В случае расторжения Договора ДБО по инициативе любой из сторон, комиссии, уплаченные Банку в соответствии с Тарифами, возврату Клиенту не подлежат.
  3. Банк вправе изменять настоящее Соглашение 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 ДБО;
* 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.
  1. Пользование Системой ДБО после изменения Соглашения и/или Тарифов является согласием Клиента на их применение.

Моментом ознакомления Клиента с информацией об изменении Соглашения 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.

* 1. Сведения о действующем Соглашении 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 настоящим Соглашением.
  2. 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/).
  3. По всем вопросам, связанным с использованием Системы ДБО, Клиент может обратиться в Банк лично или по телефону (4922) 54-24-27.

# ПОРЯДОК ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ СИСТЕМЫ ДБО

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

В случае 3 (трех) неверных попыток ввода Клиентом Логина и/или Пароля при входе в Систему ДБО доступ автоматически блокируется на 30 секунд, после чего будут доступны еще 3 (три) попытки ввода Логина и пароля.

* 1. После превышения максимального количества последовательных блокировок, установленных Системой ДБО, Система ДБО автоматически приостанавливает обслуживание Клиента.

Для возобновления обслуживания Клиенту необходимо обратиться в Банк по телефону 4922 38-51-74 (добавочный номер 11) в рабочие дни с 8-00 до 17-00.

* 1. Работа Системы ДБО 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 ДБО.
  2. 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. Для проведения банковской или иной операции через Систему ДБО Клиент заполняет в Системе ДБО стандартную форму соответствующего ЭД и осуществляет Подтверждение ЭД (путем ввода Разового секретного пароля, полученного в SMS-сообщении на Номер мобильного телефона).
  4. Операции с денежными средствами совершаются в Системе ДБО в пределах остатка средств на Счете, выбранном Клиентом для совершения операции.
  5. 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 ДБО, в данном случае Клиенту направляется соответствующее сообщение об ошибке.
  6. Банк информирует Клиента об операциях, проведенных в Системе ДБО, путем их отражения в Выписке по Счету.
  7. Срок обработки платежей, поступивших по Системе ДБО, зависит от способа формирования платежа: со Счета или с карты Клиента. Способ формирования платежа определен в Системе ДБО и не полежит изменению Клиентом.

Платежи, совершенные с карт, полежат обработке по факту их подтверждения Клиентом.

Регламент обработки платежей, совершенных по Счету Клиента, и обслуживания Клиентов АО "ВЛАДБИЗНЕСБАНК" в системе ДБО приведен в Приложении №1 к настоящим Правилам и опубликован на сайте Банка.

* 1. Зачисление денежных средств на счет Клиента осуществляется не позже дня, следующего за днем поступления в банк соответствующего платежного документа[[1]](#footnote-1), в случае отсутствия оснований для приостановления зачисления в рамках требований Федерального закона от 27.06.2011 № 161-ФЗ "О национальной платежной системе".

# ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

* 1. **Взаимные права и обязанности сторон**
     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 настоящим Соглашением, 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.
  + 1. Каждая сторона обязана за собственный счет поддерживать в рабочем состоянии свои технические и программные средства, используемые при проведении операций в Системе ДБО.
  1. **Права и обязанности Клиента**
     1. **Клиент обязан:**
* входить в Систему ДБО только с официального сайта Системы[[2]](#footnote-2) https://elf.faktura.ru;
* 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 ДБО;
* 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 ДБО, указанные в Приложении №2 к настоящему Соглашению;
* осуществлять регулярный просмотр поступающей от Банка корреспонденции, в т.ч. на адрес электронной почты, указанный Клиентом;
* осуществлять формирование ЭД в Системе ДБО в соответствии с действующими требованиями Банка России и законодательства РФ.

Сформированные в Системе ДБО документы проходят автоматическую проверку на соответствие требованиями Банка России и законодательства РФ.

* Нести полную ответственность за правильность указанных данных, необходимых для проведения операции.
  + 1. Клиент отвечает за достоверность информации, указанной в Заявлении на открытие срочного банковского вклада/Заявлении от открытие текущего счета, и обязан уведомить Банк в случае ее изменения.

Изменение Номера мобильного телефона, используемого для получения Разовых секретных паролей, осуществляется путем подачи Клиентом соответствующего заявления непосредственно в Офис Банка.

Клиент несет риск негативных последствий в случае предоставления недостоверной информации.

* + 1. 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 ДБО без согласия Клиента, Клиент обязан незамедлительно, после обнаружения факта совершения операции без согласия Клиента, но не позднее дня, следующего за днем получения от Банка Уведомления о совершении операции, уведомить об этом Банк в целях блокировки доступа в Систему ДБО:
* по телефону: (4922) 54-24-27;
* в Службу поддержки: 8 (800) 200-45-75 (круглосуточно, бесплатно по России);
* либо путем личного посещения Офиса Банка.
  + 1. Для разблокировки доступа в Систему Клиент обязан передать в Банк письменное заявление о разблокировке в свободной форме.
    2. Клиент самостоятельно обращается к получателю платежа с целью возврата денежных средств если операция была проведена по реквизитам, ошибочно указанным Клиентом в Системе ДБО.
    3. Клиент должен хранить сохраненные и/или распечатанные ЭД в течение 5-ти лет с момента отправки в Банк.
    4. **Клиент имеет право:**
* изменять действующий Пароль в Системе ДБО на сайте [www.faktura.ru](http://www.faktura.ru/), получать новый временный Пароль, изменять Номер мобильного телефона, зарегистрированный в Системе ДБО (путем подачи Клиентом заявления непосредственно в Офис Банка.);
* расторгнуть Договор ДБО в одностороннем порядке согласно п. 7.3.1. настоящего Соглашения.
  1. **Права и обязанности Банка:**
     1. **Банк обязан:**
        1. на основании заявлений Клиента осуществлять блокировку/разблокировку доступа в Систему ДБО, изменение параметров доступа к Системе ДБО;
        2. принимать к исполнению ЭД Клиента, составленные и полученные, в соответствии с настоящим Соглашением;
        3. обеспечивать конфиденциальность информации об ЭД, обрабатываемых в соответствии с Соглашением;
        4. хранить ЭД в течение 5-ти лет с момента получения от Клиента, если большие сроки хранения не предусмотрены действующим законодательством;
        5. заблокировать работу Клиента в Системе ДБО незамедлительно с момента поступления от Клиента заявления о блокировке согласно пункту 4.2.4 настоящего Соглашения;
        6. разблокировать работу Клиента в Системе ДБО не позднее следующего рабочего дня с момента подачи Клиентом письменного заявления о разблокировке согласно пункту 4.2.5 настоящего Соглашения;
        7. 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.
* Провести 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 целях исполнения положений данного пункта связь с Клиентом осуществляется посредством мобильной связи (в том числе путем отправки SMS-сообщений).

* + 1. **Банк имеет право:** 
       1. не принимать к исполнению ЭД Клиента, направленные по Системе ДБО, в случае их ненадлежащего оформления, а также в иных случаях, установленных действующим законодательством РФ;
       2. 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 на открытие срочного банковского вклада/Заявлении от открытие текущего счета, в SMS-сообщении, направленном на мобильный телефон Клиента, письмом по почте по адресу проживания Клиента и т.д.);

* + - 1. заблокировать проведение операций через Систему ДБО в случае несоблюдения со стороны Клиента требований настоящего Соглашения, а также в иных случаях, предусмотренных действующим законодательством и нормативными актами Банка России.

В случае блокирования проведения операций через Систему ДБО распоряжение Счетом осуществляется посредством распоряжений на бумажном носителе, оформленных и представленных в Банк в соответствии с требованиями законодательства РФ, нормативных актов Банка России;

* + - 1. приостановить доступ Клиенту к Системе ДБО при наличии у Банка достаточных оснований считать, что по используемому Клиентом каналу доступа возможна попытка несанкционированного доступа от имени Клиента посторонних лиц;
      2. в рамках исполнения требований Федерального закона от 27.06.2011 № 161-ФЗ "О национальной платежной системе" раскрывать информацию о Клиенте (включая Персональные данные) третьим лицам, их агентам и иным уполномоченным ими лицам, а также предоставлять таким лицам соответствующие документы, содержащие такую информацию с соблюдением требований законодательства.
      3. расторгнуть Соглашение в одностороннем порядке в случаях, предусмотренных законодательством РФ.

# ИНФОРМИРОВАНИЕ ОБ ОПЕРАЦИЯХ, СОВЕРШЕННЫХ В СИСТЕМЕ ДБО

* 1. Информирование Клиента о совершении операций с использованием Системы ДБО, 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 Системе ДБО.
  2. Клиент обязуется предпринимать все от него зависящее в целях получения информации об операциях, направляемой Банком в соответствии с п.п.5.1 настоящего Соглашения, и соглашается с тем, что указанная информация в любом случае считается полученной им в наиболее ранний по времени срок в зависимости от способа информирования:
* c даты получения Клиентом Выписки по Счету (но не позднее 7-го календарного дня с даты Выписки);
* с даты получения Клиентом SMS-сообщения Банка, но не позднее 3-х часов с момента отправки SMS-сообщения Банком (по данным информационной системы Банка).
  1. 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 настоящего Соглашения.
  2. В случае обнаружения расхождений между фактически совершенными операциями (в том числе в результате утраты Клиентом Логина и/или Пароля, обнаружения Клиентом факта использования Системы ДБО 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 ДБО 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.

# КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

* 1. Банк принимает необходимые меры для предотвращения несанкционированного доступа третьих лиц к конфиденциальной информации, связанной с использованием Клиентом Системы ДБО. Любая информация такого рода может быть предоставлена третьим лицам не иначе как в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.
  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 ДБО.
  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.
  4. Банк не несет ответственности за ущерб, возникший вследствие нарушения системы защиты информации не по вине Банка.

# ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

* 1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение предусмотренных в настоящем Соглашении 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.
  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 ДБО (в том числе убытки, понесенные в связи с неправомерными действиями или бездействием других лиц) в случае, если Клиент нарушил настоящее Соглашение, за исключением убытков, вызванных непосредственно неправомерными действиями Банка.
  3. Соглашение может быть расторгнуто Банком или Клиентом в одностороннем порядке:
     1. По инициативе Клиента – путем направления Банку письменного уведомления о расторжении Договора ДБО.
     2. По инициативе Банка – путем направления Клиенту письменного уведомления о расторжении Договора ДБО в следующих случаях:
* нарушения Клиентом настоящего Соглашения;
* закрытия всех Счетов Клиента, подключенных к Системе ДБО;
* иных случаях, предусмотренных действующим законодательством и нормативными актами Банка России.
  1. 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 не урегулирования 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.

# ПРИЛОЖЕНИЯ

|  |  |
| --- | --- |
| Приложение №1: Регламент АО "ВЛАДБИЗНЕСБАНК" обработки информации и платежей Клиентов, совершенных по Счету, в Системе ДБО |  |
| Приложение №2: Правила безопасности пользователей системы «Интернет-банк «Faktura.ru» |  |

1. Ст.849 "Гражданского кодекса Российской Федерации (часть вторая)" от 26.01.1996 № 14-ФЗ. [↑](#footnote-ref-1)
2. Сайт Банка содержит ссылку на сайт https://elf.faktura.ru. [↑](#footnote-ref-2)