

**ПРАВИЛА ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ФИЗИЧЕСКИХ
ЛИЦ В АО «БАНК ЖИЛФИНАНС» С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ СИСТЕМЫ «БЖФ-ОНЛАЙН»
(далее по тексту – Правила)**

1. Термины и определения

Если в тексте явно не оговорено иное, термины, используемые по тексту с заглавной буквы, имеют следующие значения:

- 1.1. **АСП Клиента** – аналог собственноручной подписи Клиента, удостоверяющий факт составления и подписания Электронного документа, передаваемого в Банк от имени Клиента с использованием Системы, удостоверяющий подлинность такого Электронного документа, включая все его обязательные реквизиты. В качестве АСП Клиента в целях Договора используется простая электронная подпись.
- 1.2. **Авторизация** - процедура, в результате которой подтверждается право Клиента на доступ к Системе путем прохождения процедуры аутентификации. Авторизация производится при каждом обращении Клиента за услугой ДБО.
- 1.3. **Аутентификация** - процедура проверки принадлежности Клиенту предъявленного им идентификатора (подтверждение подлинности).
- 1.4. **Банк** – Акционерное Общество «Банк Жилищного Финансирования» (АО «Банк ЖилФинанс»).
- 1.5. **Банковский счет:**
 - 1.5.1. **Счет вклада** – банковский счет, открытый Клиенту для учета денежных средств в целях хранения и получения дохода на условиях, предусмотренных Договором банковского вклада.
 - 1.5.2. **Текущий счет** – банковский счет, открытый Клиенту для зачисления поступивших на счет денежных средств, выполнения распоряжений клиента о перечислении и выдаче соответствующих сумм со счета и проведении других операций по счету на условиях, предусмотренных Договором текущего счета.
- 1.6. **Временный пароль** – уникальная последовательность символов, используемая для установления личности Клиента при его первой Авторизации в Системе, либо во время Авторизации, совершаемой после восстановления доступа к системе в случае повторного подключения к услуге.
- 1.7. **Дистанционное банковское обслуживание (ДБО)** – предоставление Банком Клиенту информационных, финансовых и других услуг, включая проведение финансовых операций по поручению Клиента, с использованием Системы. Предоставление Банком услуг осуществляется при условии наличия соответствующей технической возможности, а также при условии, что Клиенту были подключены необходимые услуги в порядке, предусмотренном Договором ДБО.
- 1.8. **Договор** – договор об оказании Банком услуг дистанционного банковского обслуживания с использованием Системы, заключенный путем присоединения Клиента к Правилам. Договор включает в себя, в качестве составных и неотъемлемых частей: Заявление Клиента о подключении к ДБО, подписанное собственноручно, настоящие Правила, Приложения к Правилам и Тарифы Банка.
- 1.9. **Договор банковского счета:**
 - 1.9.1. **Договор банковского вклада** – соглашение Сторон, в силу которого Банк принял поступившую от Клиента или по поручению Клиента денежную сумму (вклад) и обязуется возвратить сумму вклада и выплатить проценты на нее в порядке и на условиях, предусмотренных Договором.
 - 1.9.2. **Договор текущего счета** – соглашение Сторон, в силу которого Банк обязуется принимать и зачислять поступающие на счет, открытый Клиенту, денежные средства, выполнять распоряжения клиента о перечислении и выдаче соответствующих сумм со счета и проведении других операций по счету.
- 1.10. **Зарегистрированный номер** – абонентский номер, присвоенный Клиенту оператором подвижной радиотелефонной связи, зарегистрированным на территории Российской Федерации, с которым Клиентом заключен договор на оказание услуг подвижной радиотелефонной связи.

Зарегистрированный номер указывается Клиентом в Заявлении о подключении к ДБО в целях получения Клиентом от Банка СМС-сообщений, в том числе с указанием Разовых Секретных Паролей.

- 1.11. **Заявление** – оформленное письменно Заявление Клиента о подключении к дистанционному банковскому обслуживанию, подписанное им собственноручно при заключении Договора.
- 1.12. **Идентификация** – удостоверение Банком личности Клиента, обратившегося в Банк с Заявлением. Также Идентификация Клиента – удостоверение Банком личности клиента по Логину и по Паролю или Временному паролю. Клиент считается Идентифицированным в случае соответствия Логина, введенного Клиентом при входе в Систему, Логину, присвоенному Клиенту и зарегистрированному в информационной базе Банка (проверка АСП Клиента путем сверки АСП Клиента, присоединенной к электронному документу на идентичность с образцом АСП Клиента, содержащимся в информационной системе Банка) и Паролю или Временному паролю.
- 1.13. **Идентификация Системой** – сравнение предъявляемого Клиентом идентификатора с перечнем присвоенных Идентификаторов Системой.
- 1.14. **Идентификатор** – уникальное имя или последовательность цифр, однозначно выделяющая Клиента среди других Клиентов Банка.
- 1.15. **Информационный центр Faktura.ru** – круглосуточная служба поддержки пользователей интернет-банка и мобильного банка Faktura.ru (8-800-200-92-50).
- 1.16. **Информационная служба Банка** – служба Банка, осуществляющая консультационную поддержку Клиентов по продуктам Банка (8-800-555-00-26).
- 1.17. **Клиент** – физическое лицо, заключившее с Банком Договор.
- 1.18. **Лимиты** – устанавливаемые Банком ограничения на верхние пределы сумм и \ или количество Операций Клиента с использованием Системы.
- 1.19. **Логин** – имя учетной записи Клиента в виде уникальной комбинации символов, присваивается Клиенту при регистрации в Системе и не меняется в период действия Договора. Логин является идентификатором Клиента в Системе и используется вместе с Паролем для Авторизации Клиента в Системе.
- 1.20. **Операционный день** – часы работы Банка по обслуживанию физических лиц, в течение которого Банк осуществляет банковские операции текущим календарным днем.
- 1.21. **Операция** – операция по распоряжению Клиентом денежными средствами, находящимися на Банковских счетах, в пределах установленных Банком Лимитов, исполняемая Банком на основании Электронных документов Клиента, передаваемых в соответствии с условиями Договора.
- 1.22. **Офис Банка** – подразделение Банка, осуществляющее обслуживание физических лиц.
- 1.23. **Пароль** – последовательность символов, созданная Клиентом самостоятельно и используемая для аутентификации и авторизации Клиента в Системе. Пароль используется многократно и может быть изменен Клиентом самостоятельно неограниченное количество раз. Пароль должен отвечать требованиям, указанным в пункте 3 Приложения № 1 к настоящим Правилам. Клиент обязан изменить Пароль по требованию Банка.
- 1.24. **Приостановление обслуживания** – временное ограничение доступа Клиента к Системе по инициативе Клиента или Банка. Приостановление обслуживания не означает расторжение Договора. Обслуживание может быть возобновлено в порядке, указанном в Правилах.
- 1.25. **Рабочие дни** – календарные дни с понедельника по пятницу включительно, если они не являются выходными или нерабочими праздничными днями в соответствии с Федеральными законами и решениями Правительства Российской Федерации, либо календарные дни - суббота и воскресенье, если указанными Федеральными законами и решениями Правительства Российской Федерации они объявлены рабочими днями.
- 1.26. **Разовый Секретный Пароль** – направляемый Банком посредством СМС-сообщения на Зарегистрированный номер Клиента случайный, уникальный набор символов, используемый Клиентом для подтверждения ЭД, передаваемого через Систему. Для подтверждения каждого конкретного ЭД Системой высылается отдельный Разовый Секретный Пароль. СМС-сообщение содержит в себе Разовый Секретный Пароль и краткую информацию об Операции.
- 1.27. **Руководство Пользователя** – инструкция Клиента при работе в Системе, размещаемая на Web-сайте Банка с целью оказания помощи Клиенту ориентироваться, получать информацию и совершать операции в Системе.

- 1.28. **Система (Система «БЖФ-онлайн»)** – электронное средство платежа, предоставляемое Банком Клиенту в целях получения через сеть Интернет: а) информации по его Банковским счетам и другим сведениям о продуктах и услугах Банка и его партнеров, б) возможности открывать вклады и совершать операции по счету (за исключением закрытия вкладов и операций по переводу денежных средств на счета, открытые в других Банках, а так же на счета третьих лиц, открытые в Банке), формировать и передавать в Банк ЭД, подписывать ЭД с помощью АСП. Получение услуг Банка посредством Системы определяется условиями Договора, иных договоров, заключенных между Банком и Клиентом, и техническими возможностями Системы. Стоимость совершения Операций и услуг Банка указана в Тарифах Банка, размещенных на Web-сайте Банка и на информационных стендах Офисов Банка.
- 1.29. **Стороны** – совместно Банк и Клиент.
- 1.30. **Тарифы Банка** – документ Банка, определяющий размер вознаграждения Банка за предоставление услуг Клиентам, величину процентных ставок по банковским вкладам и кредитам.
- 1.31. **Правила** – настоящие Правила дистанционного банковского обслуживания физических лиц в АО «Банк ЖилФинанс» с использованием Системы, размещение которых на официальном Web-сайте Банка и на информационных стендах в офисах Банка является публичным предложением Банка Клиентам заключить Договор. Условия использования Системы, в частности, информация об ограничениях, способов и мест ее использования, о случаях повышенного риска и о мерах безопасности, соблюдение которых необходимо при пользовании услугой, содержатся в Приложении №1 к настоящим Правилам.
- 1.32. **СМС-сообщение** – короткое текстовое сообщение (сообщений, состоящих из букв и (или) символов, набранных в определенной последовательности) по сети подвижной радиотелефонной связи направляемое Банком Клиенту
- 1.33. **Электронная подпись (ЭП)** – информация в электронной форме, которая присоединена к другой информации в электронной форме (подписываемой информации) или иным образом связана с такой информацией и которая используется для определения лица, подписывающего информацию. Соглашением Сторон установлено, что простой Электронной подписью в целях подписания Электронных документов в Системе является Логин, присвоенный Клиенту, информация о присвоении Логина определенному Клиенту, содержится в заявлении Клиента о подключении к дистанционному банковскому обслуживанию.
- 1.34. **Электронный документ (ЭД)** – документ, в котором информация представлена в электронно-цифровой форме, являющийся электронным аналогом расчетного или иного документа на бумажном носителе, подписанный АСП Клиента. Клиент признает, что ЭД, сформированный и переданный в соответствии с настоящими Правилами, имеет равную юридическую силу и влечет такие же правовые последствия, что и документ, оформленный на бумажном носителе и подписанный собственноручной подписью Клиента. В целях сохранения конфиденциальности Электронной подписи ЭД могут передаваться и храниться в информационных системах Банка в зашифрованном виде в порядке, установленном локальным нормативным актом Банка. Каждый ЭД, сформированный в системе содержит информацию, указывающую на лицо, от имени которого был создан и/или отправлен ЭД.
- 1.35. **Web-сайт Банка** - совокупность программ для электронных вычислительных машин и иной информации, содержащейся в информационной системе, доступ к которой обеспечивается посредством информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет") по доменному имени www.bgfbank.ru

2. Основные положения

- 2.1. Правила устанавливают порядок и условия предоставления Банком услуг дистанционного банковского обслуживания физическим лицам, определяют права, обязанность и ответственность Сторон, возникающие в случае заключения Договора.
- 2.2. Договор заключается в порядке, определенном статьей 428 и пунктом 1 статьи 433 Гражданского кодекса Российской Федерации, при обращении Клиента в Банк способом, предусмотренным в пункте 3 Правил.

- 2.3. Заключение Договора возможно в том случае, если у Клиента на момент заключения Договора открыт в Банке хотя бы один Банковский счет.
- 2.4. Договор считается заключенным и вступает в силу с момента акцепта уполномоченным сотрудником Банка Заявления Клиента о подключении к ДБО. Местом заключения Договора является Офис Банка, в который обратился Клиент.
- 2.5. Правила могут быть приняты Клиентом не иначе, как в целом.

3. Порядок заключения Договора

- 3.1. Для заключения Договора Клиенту необходимо обратиться в Офис Банка. При обращении в Офис Банка Клиент должен предоставить следующую информацию о себе: о фамилии, имени, а также отчестве (если иное не вытекает из закона или национального обычая), гражданства, даты рождения, реквизитов документа, удостоверяющего личность, данных миграционной карты, документа, подтверждающего право иностранного гражданина или лица без гражданства на пребывание (проживание) в Российской Федерации, адрес места жительства (регистрации) или места пребывания, идентификационного номера налогоплательщика (при его наличии), подтверждаемых путем предоставления в Банк оригиналов документов, и подписать Заявление о подключении к ДБО в 2-х экземплярах. Уполномоченный сотрудник Банка проверяет правильность оформления Заявления и проставляет на обоих экземплярах Заявления подпись, дату принятия документа от Клиента и штамп Банка. Первый экземпляр Заявления хранится в Офисе Банка в установленном порядке, второй экземпляр передается Клиенту и является единственным документом, подтверждающим факт заключения Договора.
- 3.2. Банк вправе по своему усмотрению отказать Клиенту, представившему Заявление о подключении к ДБО в заключении Договора без объяснения причин.
- 3.3. Доступ к Системе осуществляется посредством официального Web-сайта Банка с использованием персонального компьютера, ноутбука, планшета, устройства мобильной связи, прочих устройств, предназначенных для выхода в интернет. Аппаратное и программное обеспечение, необходимое для пользования услугами ДБО с использованием Системы, приобретается и устанавливается Клиентом за свой собственный счет.
- 3.4. Для доступа к Системе используются персональные Логин и Пароль, присвоенные Клиенту, которые позволяют Банку однозначно идентифицировать Клиента.
- 3.5. Идентификация Клиента Системой осуществляется путем проверки Системой факта регистрации в Системе Логина, использованного Клиентом при обращении к Системе, а также установление принадлежности указанного Логина Клиенту.
- 3.6. Аутентификация Клиента в Системе осуществляется путем проверки Системой факта регистрации в Системе Пароля, использованного Клиентом при обращении к Системе, а также установление принадлежности указанного Пароля Клиенту.
- 3.7. Логин Клиента указывается в Заявлении о подключении к ДБО при заключении Договора. Не позднее рабочего дня, следующего за днем подписания Договора на номер мобильного телефона, указанного Клиентом в Заявлении о подключении к ДБО, Банк направляет СМС-сообщение с Временным паролем и предоставляет доступ Клиента к Системе. Клиент обязан удалить с мобильного телефона СМС-сообщение с Временным паролем после его прочтения и исключить к нему доступ третьих лиц. Срок действия Временного Пароля составляет 14 дней.
- 3.8. При первом входе в Систему Клиент обязан изменить Временный пароль и самостоятельно создать постоянный Пароль, которым он будет пользоваться впоследствии для входа в Систему, при этом предоставленный Клиенту Временный пароль аннулируется.
- 3.9. Клиент согласен на осуществление Банком аудиозаписи телефонных переговоров, производство фото и видеосъемки для обеспечения порядка заключения Договора (дополнительных соглашений к нему) и исполнения обязательств по Договору, а также на использование указанных материалов в качестве доказательств в спорных ситуациях.
- 3.10. Результаты проверки подлинности Пароля и/или Разового Секретного Пароля фиксируются Банком в соответствующих системах и могут быть представлены на материальном носителе в случаях возникновения спорных ситуаций. При этом, присоединяясь к настоящим Правилам, Клиент

соглашается, что материальные носители с результатами проверок, указанные в настоящем пункте Правил, могут быть использованы в качестве письменного доказательства в суде.

4. Порядок предоставления услуг

- 4.1. Основанием для предоставления Банком услуг ДБО с использованием Системы является надлежащим образом оформленное, подписанное Клиентом и акцептованное сотрудником Банка Заявление о подключении к ДБО по форме Приложения №2 к настоящим Правилам.
- 4.2. Банковские счета могут быть открыты Банком по распоряжению Клиента, оформленному с применением Системы на условиях Договора банковского счета, в соответствии с Руководством пользователя Интернет-Банк для частных клиентов и при наличии технической возможности оказания Банком таких услуг.
- 4.3. Перечень счетов, к которым Клиенту предоставляется доступ посредством Системы, также объем информации и форма представления в Системе устанавливаются Банком и могут быть в любое время изменены: расширены, сокращены, с предварительным уведомлением Клиента путем опубликования соответствующей информации, установленной пунктом 10 Правил
- 4.4. Услуги с использованием Системы включает передачу Клиенту следующей информации и Электронных документов:
 - 4.4.1. Информация по вкладу Клиента.
 - 4.4.2. Информация о движении средств по Счету содержащая данные об операциях по Счету, расположенные в хронологическом порядке по дате совершения операций по Счету, с указанием суммы и описанием деталей операции.
 - 4.4.3. Информация по Кредиту Клиента.
 - 4.4.4. Информация об Электронном документе, которая включает в себя любую информацию об исполнении Банком Электронного документа, необходимых для его исполнения, информацию об отмене Электронного документа, информацию об отказе Банка в исполнении Электронного документа.
- 4.5. Прием и исполнение электронных документов
 - 4.5.1. Прием Электронных документов от Клиента, передаваемых по Системе, осуществляется круглосуточно.
 - 4.5.2. Электронные документы от Клиента, переданные по Системе исполняются Банком в следующем порядке:

Расчетные документы для перевода денежных средств на счета, открытые в Банке:

 - ЭД принятые в понедельник – пятницу с 09:30 до 20:00, в субботу с 10:00 до 16:00 (по местному времени) исполняются текущим операционным днем;
 - ЭД принятые в понедельник – пятницу после 20:00, в субботу после 16:00 (по местному времени) исполняются следующим операционным днем;
 - ЭД поступившие в воскресенье, праздничные дни исполняются следующим первым рабочим днем.

Расчетные документы для перевода денежных средств на счета, открытые в филиалах Банка:

 - ЭД принятые в понедельник – пятницу с 09:30 до 17:30 (по местному времени) исполняются текущим операционным днем;
 - ЭД принятые в понедельник – пятницу после 17:30 (по местному времени) исполняются следующим операционным днем;
 - ЭД поступившие в субботу, воскресенье, праздничные дни исполняются следующим первым рабочим днем
 - 4.5.3. Электронные документы исполняются Банком в отношении денежных средств, находящихся на тех счетах, условия Договора банковского счета которых предусматривают возможность совершения данных операций.
 - 4.5.4. Электронные документы Клиента подлежат исполнению Банком в том случае, если они подписаны АСП Клиента, присоединенной к соответствующему ЭД, а так же Системой подтверждается их подлинность. Электронный документ, переданный через Систему, является подлинным при условии успешной Идентификации и Аутентификации Клиента в Системе.
 - 4.5.5. Распоряжение Клиента, составленное в электронном виде удостоверяется аналогом собственноручной

подписи, позволяющим подтвердить составление и распоряжение такого ЭД Клиентом.

- 4.5.6. Подписанные ЭД в Системе с использованием АСП Клиента имеют равную юридическую силу с документами, составленными на бумажных носителях.
- 4.5.7. Клиент может отозвать свой Электронный документ, передав распоряжение об этом в форме Электронного документа, подписанного АСП Клиента по Системе. Банк вправе отказать Клиенту в исполнении распоряжения об отмене, если в ходе исполнения этого Электронного документа Банком уже были произведены действия, в результате которых отмена документа невозможна.
- 4.5.8. Банк вправе отказать в исполнении ЭД в случае, если сумма платежа ЭД превышает лимит по операциям, установленный Банком, а также, если сумма платежа ЭД превышает остаток средств находящихся на счете Клиента.
- 4.5.9. Клиент вправе совершать расходные операции по своему счету в пределах суммы денежных средств находящейся на счете Клиента.
- 4.5.10. При запросе подтверждения ЭД Система:
- формирует и отправляет на Зарегистрированный номер клиента смс-сообщение с Разовым секретным паролем;
- после ввода Клиентом Разового секретного пароля Система проводит сверку введенных данных с образцом Разового секретного пароля, сформированного Системой. В случае абсолютного совпадения введенных Клиентом данных с образцом Разового секретного пароля, сформированного Системой результат проверки является положительным.
Положительный результат проверки Системой Разового секретного пароля, отправленного на Зарегистрированный номер Клиента означает что ЭД Клиента подтвержден.
Зарегистрированный номер Клиента считается действующим в Системе с момента заключения между Клиентом и Банком Договора и до подачи Клиентом Заявления в форме Приложения 4 или Приложения 3 к настоящим Правилам.
- 4.5.11. Порядок применения Клиентом аналога собственноручной подписи при подписании ЭД в Системе:
К каждому Электронному документу, передаваемому на исполнение в Банк присоединяется АСП Клиента.
После подписания Электронного документа аналогом собственноручной подписи Клиента и передачи такого Электронного документа на исполнение, система сравнивает АСП Клиента, присоединенную к электронному документу с образцом АСП Клиента, хранящейся в информационной системе Банка.
В случае абсолютного совпадения АСП Клиента, присоединенной к ЭД с образцом АСП Клиента, хранящейся в информационной системе Банка результат проверки является положительным.
Стороны установили, что при положительном результате проверки АСП Клиента, факт формирования электронной подписи Клиентом считается подтвержденным, лицо, подписавшее Электронный документ определяется как Клиент, Электронный документ, подписанный АСП Клиента, признается равнозначным документу на бумажном носителе, подписанным собственноручной подписью Клиента.
- 4.5.12. Результаты формирования и проверки применения Клиентом АСП, результаты аутентификации, авторизации Клиента в Системе, дату и время создания и подписания ЭД Клиентом, хранятся Банком в режиме реального времени в электронных журналах Системы
- 4.5.13. Электронный документ, подписанный АСП Клиента передается Банку на исполнение в неизменном виде, способом исключающим возможность модификации такого электронного документа до получения Банком. Банк при получении Электронного документа, подписанного АСП Клиента обеспечивает его хранение в неизменном виде.
- 4.6. Приостановление \ возобновление обслуживания в Системе:
- 4.6.1. Банк вправе без предварительного уведомления Клиента временно приостановить или ограничить доступ Клиента к Системе при наличии у Банка подозрений, что по используемому Клиентом каналу доступа возможна попытка несанкционированного доступа от имени Клиента.
- 4.6.2. Банк имеет право, после предварительного уведомления клиента, приостановить обслуживание Клиента в части, касающейся Дистанционного банковского обслуживания, в случае выявления Банком факта проведения Клиентом сомнительных операций.
- 4.6.3. Клиент вправе приостановить, возобновить или отказаться от услуг Системы подав в Офис Банка письменное заявление по форме Приложения №3 к настоящим Правилам.
- 4.6.4. В случае компрометации или подозрения на компрометацию Пароля, либо иных данных с помощью

которых производится Авторизация Клиент обязан заблокировать доступ к Системе, предоставив в Банк письменное заявление по форме Приложения №3 к настоящим Правилам.

- 4.6.5. В случае ввода более трех раз неверного пароля Система автоматически, временно блокирует доступ Клиента к дистанционному банковскому обслуживанию на 180 секунд. При использовании Клиентом более 9-ти раз неудачных попыток ввода пароля Система автоматически заблокирует доступ Клиента с невозможностью дальнейшего предоставления входа. Для возобновления обслуживания в Системе Клиенту необходимо обратиться в офис Банка и предоставить надлежащим образом оформленное и подписанное заявление по форме Приложения №3 к настоящим Правилам.
- 4.6.6. Банк не возмещает убытки Клиента, не производит пересчет и не возвращает комиссионное вознаграждение вследствие приостановления (блокировки) обслуживания Клиента в Системе.
- 4.6.7. Доступ к Системе может быть ограничен либо приостановлен при проведении профилактических работ. Информация о времени профилактических работ доводится до Клиентов в порядке, установленном пунктом 10 Правил.
- 4.7. Все сведения отображаются на экране персонального компьютера, ноутбука, планшета, устройства мобильной связи, прочих устройств, предназначенных для выхода в интернет, при работе в Системе и могут быть сохранены Клиентом в файл или распечатаны.
- 4.8. Клиент обязан использовать надлежащее и исправное аппаратное и программное обеспечение, проверенное на отсутствие компьютерных вирусов, а также обеспечивать его техническое обслуживание. Клиент не вправе использовать программы и применять иные меры, позволяющие Клиенту скрыть от Банка технические характеристики подключения к сети Интернет для пользования Системой.

5. Права и обязанности Сторон

5.1. Банк имеет право:

- 5.1.1. По собственному усмотрению изменять перечень услуг, предоставляемых Клиенту, запрещать проведение некоторых видов операций, а также вводить другие ограничения в целях безопасности при работе в Системе
- 5.1.2. Потребовать от Клиента изменения созданного Клиентом Пароля, в случае неисполнения Клиентом данного требования, заблокировать доступ Клиента к Системе.
- 5.1.3. Запрашивать у Клиента любые документы, касающиеся осуществления Операций с использованием Системы, в т.ч. документы в целях осуществления Банком контроля в соответствии с требованиями Федерального закона «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма».
- 5.1.4. Отказать Клиенту в возобновлении доступа к Системе или в снятии установленных Банком ограничений при нарушении Клиентом порядка использования Системы.
- 5.1.5. Банк имеет право, после предварительного уведомления клиента, приостановить обслуживание Клиента в части, касающейся Дистанционного банковского обслуживания, в случае выявления Банком факта проведения Клиентом сомнительных операций, не предоставления в установленный срок документов по запросу Банка, направленному в целях реализации Федерального закона «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма». При этом Банк принимает только надлежащим образом оформленные расчетные документы на бумажном носителе.
- 5.1.6. Банк имеет право, после предварительного уведомления клиента, отказывать клиенту в приеме от него распоряжения на проведение операции по Системе, в случае выявления сомнительных операций. При этом Банк принимает только надлежащим образом оформленные расчетные документы на бумажном носителе.
- 5.1.7. Банк имеет право отказывать в выполнении распоряжения клиента о совершении операции, по которой не предоставлены документы, необходимые для фиксации информации в соответствии с требованиями законодательства.
- 5.1.8. Банк имеет право отказать от заключения банковского счета (вклада) в соответствии с Федеральным законом «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма».

- 5.1.9. Банк имеет право отказать Клиенту в приеме и исполнении распоряжений в случаях:
- оформления соответствующих документов с нарушением установленных требований;
 - если операция по Счету, совершаемая на основании соответствующего документа, противоречит законодательству Российской Федерации.
- 5.1.10. Банк имеет право не принимать к исполнению/возвращать без исполнения распоряжения Клиента в случае:
- осуществления Клиентом расчетов (переводов) в пользу получателя либо на счет получателя, в отношении которого имеются полученные в установленном в соответствии с Федеральным законом «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» порядке сведения о причастности получателя к экстремистской деятельности или терроризму, либо о прямом или косвенном нахождении получателя средств в собственности или под контролем организаций или лиц, причастных к экстремистской деятельности или терроризму, либо о том, что получатель действует от имени или по указанию таких организаций или лиц;
 - проведения Клиентом операции или сделки, носящие запутанный или необычный характер сделки, не имеющий очевидного экономического смысла или очевидной законной цели;
 - несоответствие сделки целям деятельности организации, установленным учредительными документами этой организации.
- 5.1.11. Банк имеет право осуществлять любую передачу информации в рамках служебного информирования Клиента по Системе.
- 5.1.12. Банк сохраняет за собой право отказать в возобновлении обслуживания ограничений, наложенных по инициативе Банка без объяснения причин.
- 5.2. Клиент имеет право:**
- 5.2.1. Пользоваться услугами Системы с учетом ограничений, установленных Договором, Договором банковского счета и техническими возможностями Системы.
- 5.2.2. Обращаться за получением консультаций по телефонам:
Информационный центр Faktura.ru – 8-800-200-92-50 оказание консультаций Клиентам по вопросам технической поддержки пользователей интернет-банка и мобильного банка Faktura.ru.
Информационная служба Банка – 8-800-555-00-26 оказание консультаций Клиентам по продуктам Банка.
- 5.2.3. В случае изменения Банком перечня услуг пользоваться новыми услугами, используя Логин, указанный в Заявлении.
- 5.2.4. Самостоятельно изменять Пароль для доступа к Системе неограниченное число раз.
- 5.2.5. В случае утери авторизационных данных (Логин, Временный пароль или Пароль) для получения доступа к Системе Клиенту необходимо лично обратиться в Офис Банка, оформить и подписать Заявление по форме Приложения №2 к настоящим Правилам.
- 5.2.6. При обнаружении спорной операции ЭД, осуществленной в Системе, связанной с отказом Клиента от авторства или содержания операции, Клиент вправе обратиться в Банк с целью ее опротестования. Опротестование оформляется письменным заявлением в адрес Банка, составленным при личном присутствии Клиента в Офисе Банка, в произвольной форме, в соответствии с разделом 11 настоящих Правил.
- 5.2.7. Изменить Зарегистрированный номер телефона, оформив в Офисе Банка заявление по форме Приложения №4 к настоящим Правилам.
- 5.3. Банк обязан:**
- 5.3.1. Предоставить Клиенту доступ к Системе в порядке, определяемом настоящими Правилами.
- 5.3.2. Принять все необходимые меры организационного и технического характера для обеспечения режима конфиденциальности в отношении Временного пароля и Логина.
- 5.3.3. Информировать Клиента об изменении условий Договора в установленном в Правилах порядке и сроки.
- 5.3.4. Предоставлять Клиенту информацию о совершении каждой операции в Системе.
- 5.4. Клиент обязан:**

- 5.4.1. Обеспечить хранение авторизационных данных (Логин, Временный пароль и Пароль), способом, недоступным третьим лицам, а также немедленно уведомлять Банк о подозрении использования авторизационных данных посторонними лицами.
- 5.4.2. Незамедлительно приостановить действие Договора путем личного обращения в Офис Банка с письменным заявлением по форме Приложения №3 к настоящим Правилам в случаях, когда авторизационные данные, независимо от воли Клиента стали известны третьим лицам. На основании подписанного заявления по форме Приложения №3 к настоящим Правилам Банк приостанавливает доступ Клиента к Системе.
- 5.4.3. Хранить авторизационные данные (Логин и Пароль) способом, исключающим доступ к ним третьих лиц. Не сообщать Пароль работникам Банка, а также иным лицам, в том числе по телефону, по электронной почте или иным способом. Использование Пароля допускается только Клиентом в Системе, без участия третьих лиц, в том числе работников Банка.
- 5.4.4. Изменить Пароль при поступлении соответствующего требования от Банка в личном кабинете Системы.
- 5.4.5. Уведомлять Банк об изменении фамилии, имени, отчества, данных документа, удостоверяющего личность, контактного телефона и иных сведений, необходимых для ведения Банковского счета, и представлять в Банк документы, подтверждающие произошедшие изменения, при первом после изменения этих данных обращении в Банк, но не позднее 3 календарных дней с момента внесения указанных изменений.
- 5.4.6. Предоставлять Банку документы и информацию, необходимые для осуществления операций по Банковскому счету и контроля за проведением Клиентом операций в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации и нормативными актами Банка России.
- 5.4.7. Не использовать Банковский счет для проведения операций, связанных с предпринимательской деятельностью.
- 5.4.8. Осуществлять оплату услуг Банка за пользование Системой в соответствии с Тарифами.

6. Конфиденциальность

- 6.1. Банк обязуется принимать 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. В случаях, когда использование Пароля предполагает передачу Клиенту какой-либо конфиденциальной информации, в том числе информации о Разовом Секретном Пароле, Банк обязуется принимать все зависящие от него необходимые меры организационного и технического характера для предотвращения доступа третьих лиц к такой информации до передачи ее Клиенту.
- 6.3. Клиент соглашается с тем, что использование его авторизационных данных (Логин, Временный пароль или Пароль) является надлежащим и достаточным для установления его личности и подтверждения права проводить операции по Банковским счетам Клиента, а также получения информации в рамках услуг Системы.

7. Ответственность сторон

7.1. Ответственность Банка:

- 7.1.1. Банк несет ответственность за ненадлежащее предоставление Клиенту услуги Системы в порядке, установленном настоящими Правилами.
- 7.1.2. Банк несет ответственность за сохранность ЭД Клиента в течение срока, предусмотренного действующим законодательством РФ.
- 7.1.3. Банк не несет ответственности за ущерб, возникший вследствие несанкционированного использования третьими лицами авторизационных данных Клиента (Логина, Временного пароля,

Пароля, Разового Секретного Пароля), АСП Клиента.

- 7.1.4. Банк не несет ответственности за невыполнение или несвоевременное исполнение ЭД Клиента, если их исполнение зависит от действий третьей стороны.
- 7.1.5. Банк не несет ответственность за убытки, которые может понести Клиент в связи с использованием Системы, вызванные следующими обстоятельствами:
- издание уполномоченными органами Российской Федерации или иностранного государства нормативных актов, запрещающих или затрудняющих пользование системой;
 - нарушением функционирования линий электросвязи или перебоями в снабжении электроэнергией;
 - воздействием на систему вредоносных программ;
 - повреждением, поломкой, разрушением или неисправностей в функционировании аппаратного и программного обеспечения;
 - нарушением функционирования Системы, вызванным несоблюдением Клиентом требований по ее эксплуатации;
 - за несанкционированное использование Логина, Пароля и/или злоупотреблении при их использовании;
 - в случае применения прав указанных в п. 5.1. настоящих Правил.
- 7.1.6. Обязанность Банка по информированию Клиента о совершении операции в Системе считается исполненной в момент отправки соответствующего уведомления. Банк не несет ответственность за отсутствие у Клиента доступа к средствам, с использованием которых Клиент может получить уведомление, либо несвоевременного получения уведомления, в том числе за сбои в работе ИТС Интернет, сетей связи, возникшие по независящим от Банка причинам и повлекшие за собой несвоевременное получение или неполучение Клиентом уведомлений от Банка.

7.2. Ответственность Клиента:

- 7.2.1. Клиент несет ответственность за конфиденциальность и сохранность авторизационных данных (Логина, Временного пароля, Пароля, Разового Секретного Пароля).
- 7.2.2. Клиент несет ответственность за все операции по его Банковским счетам, совершенные с использованием авторизационных данных Клиента, до момента обращения в Банк с целью прекращения его доступа к Системе.
- 7.2.3. Действия Клиента, связанные с изменением остатка денежных средств на счетах, подтверждают авторство всех операций и его согласие с суммой остатка, информация о которой отражена в Системе на момент времени, предшествующей соответствующим действиям Клиента.
- 7.2.4. Клиент соглашается с тем, что Банк не несет ответственности 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.
- 7.2.5. Клиент соглашается с тем, что Банк не несет ответственности за убытки, понесенные Клиентом в связи с использованием Системы (в том числе убытки, понесенные в связи с неправомерными действиями или бездействием третьих лиц), за исключением убытков, вызванных непосредственно неправомерными действиями или бездействием Банка.
- 7.2.6. Все споры и разногласия между Сторонами разрешаются в порядке, установленном действующим законодательством РФ.

8. Стоимость услуг и порядок расчетов.

- 8.1. Размер и порядок уплаты комиссионного вознаграждения за предоставление доступа и использования Системы устанавливаются Тарифами Банка.
- 8.2. Клиент предоставляет Банку право списания без дополнительных распоряжений и согласия Клиента с любых счетов Клиента в Банке комиссионного вознаграждения в соответствии с действующими Тарифами Банка.
- 8.3. При отсутствии или недостаточности средств на счете (счетах) Клиента для списания комиссионного вознаграждения либо погашения задолженности по предоставленным услугам, Банк вправе приостановить обслуживание Клиента до полного погашения задолженности.

- 8.4. Банк вправе в одностороннем порядке изменять Тарифы Банка с уведомлением Клиента путем опубликования информации на Web-сайте Банка согласно пункту 10 Правил.

9. Изменение условий

- 9.1. В соответствии с ч. 1 ст. 450 Гражданского кодекса РФ Стороны пришли к соглашению, что изменения в Правила вносятся в следующем порядке. Введение в действие новых условий Договора, в том числе, о начале оказания Банком новых услуг в Системе осуществляется путем доведения до сведения Клиента через Систему сообщений об изменениях и нововведениях и обеспечения их технической доступности для Клиента. Ознакомление Клиента с изменениями происходит при входе Клиента в Систему и открытии полученного от Банка сообщения.
- 9.2. Изменения вступают в силу через 7 (семь) календарных дней с момента их размещения на сайте Системы, если более поздний срок вступления их в силу не установлен в соответствующем сообщении Банка, за исключением изменений в перечне услуг Системы, которые вступают в силу с момента изменения Банком в Системе.
- 9.3. Клиент обязан не реже одного раза в 7 (семь) календарных дней знакомиться с информацией, публикуемой Банком на сайте Банка и в Системе. При необходимости получения дополнительных разъяснений по изменениям в условиях Договора Клиент вправе обратиться за ними по телефону Информационной службы Банка или в Офис Банка. В случае несогласия с изменениями в условиях Договора Клиент вправе обратиться в Офис Банка для его расторжения. Если в течение 7 (семи) календарных дней с момента направления через Систему сообщения об изменениях, если более поздний срок вступления изменений в силу не установлен в сообщении Банка, Клиент не обратился в Офис Банка для расторжения Договора, Стороны соглашаются, что новые условия Договора приняты Клиентом полностью.
- 9.4. Банк не несет ответственности, если информация об изменении условий Договора, размещенная в установленном порядке и сроки, не была своевременно получена и/или изучена и/или правильно понята Клиентом.
- 9.5. Любые изменения условий Договора с момента их вступления в силу равно распространяются на всех Клиентов, в том числе заключивших Договор ранее даты вступления изменений в силу.
- 9.6. Указанный порядок изменения Договора не распространяется на порядок внесения изменений в существенные условия Договора текущего счета, Договора банковского вклада, Кредитного договора, Договора банковского счета с использованием платежной карты, внесение изменений в которые осуществляется в порядке заключения указанных сделок.

10. Опубликование информации

- 10.1. Под опубликованием информации в Правилах понимается размещение Банком информации, предусмотренной Договором, в местах и способами, установленными Правилами, обеспечивающими возможность ознакомления с этой информацией Клиентов, в том числе:
- размещение информации на Web-сайте Банка в сети Интернет;
 - размещение информации на главной странице Системы;
 - размещение информации на информационных стендах в Офисах Банка;
 - иными способами, позволяющими Клиенту получить информацию, не относящуюся к персональным данным.
- 10.2. Опубликование Правил и информации не означает их обязательного распространения через средства массовой информации.
- 10.3. Моментом публикации Правил и информации считается момент их первого размещения на Web-сайте Банка в сети Интернет.

11. Порядок разрешения споров связанных с подлинностью ЭД исполненных в системе

- 11.1. При обнаружении спорной операции, осуществленной в Системе, связанной с отказом Клиента от авторства или содержания операции, Клиент вправе обратиться в Банк с целью ее опротестования.
- 11.2. Опротестование оформляется письменным заявлением в адрес Банка, составленным при личном присутствии Клиента в Офисе Банка в произвольной форме и включающим в себя следующую информацию: ФИО Клиента, данных документа, удостоверяющих личность, дату операции, вид операции, сумму операции, причину опротестования, указание на необходимость блокировки Услуги ДБО до решения спора по операции.
- 11.3. Банк в сроки, предусмотренные законодательством РФ, рассматривает заявление и направляет письменный ответ (заключение) Клиенту.
- 11.4. В случае несогласия с заключением Банка Клиент направляет в Банк письменное уведомление о своем несогласии и требованием формирования конфликтной комиссии для разрешения споров. Конфликтная комиссия формируется на срок до 10 (Десяти) рабочих дней, в течение которого она должна проверить правомерность и обоснованность претензии, а также, если необходимо, подлинность и авторство спорной операции.
- 11.5. В состав конфликтной комиссии включаются представители от каждой из Сторон, определяемые Сторонами самостоятельно. Право представлять соответствующую Сторону в комиссии должно подтверждаться доверенностью, выданной каждому представителю на срок работы комиссии. При необходимости по согласованию Сторон в состав конфликтной комиссии могут привлекаться представители компании разработчика Системы. Комиссия определяет, включая, но, не ограничиваясь, следующее:
 - предмет разногласий на основании претензии Клиента и разъяснений Сторон;
 - правомерность предъявления претензии на основании текста заключенного Договора и других документов;
 - банковскую операцию, относящуюся к предмету разногласий;
 - факт входа Клиента в Систему перед отправкой спорного ЭД;
 - факт создания спорного ЭД с использованием Системы;
 - факт подписи спорного ЭД АСП Клиента в соответствии с технологией Системы;
 - факт целостности спорного ЭД;
 - данные о направленных Клиенту уведомлениях об операциях;
 - дату и время ЭД.
- 11.6. Комиссия должна удостовериться, насколько действия Сторон соответствовали Договору, действующему на момент совершения спорной операции. Подтверждением правильности исполнения Банком спорного документа является одновременное выполнение следующих условий:
 - информация, содержащаяся в спорном ЭД, полностью соответствует действиям Банка по его исполнению;
 - установлен факт, что АСП, которые были использованы для подписания спорного ЭД, предоставлялись Клиенту;
 - ЭД подписан АСП Клиента;
 - установлен факт проверки Системой АСП, введенного Клиентом;
 - на момент отправки Электронного документа АСП не были заблокированы в Системе;
 - дополнительным подтверждением правильности исполнения Банком спорного ЭД может являться установление факта Авторизации Клиента в Системе, предшествующего отправке спорного ЭД в Банк.
- 11.7. Претензии Клиента к Банку, связанные с последствиями исполнения спорного ЭД, признаются необоснованными, если выполнение перечисленных условий означает, что корректность использования АСП и правильность исполнения ЭД подтверждена, т.е. проверяемый ЭД подписан корректным АСП. Претензии Клиента к Банку, связанные с последствиями исполнения указанного Электронного документа, признаются обоснованными, если ЭД не был правильно исполнен Банком.
- 11.8. Результаты проверки спорной операции оформляются в виде письменного заключения - акта конфликтной комиссии, подписываемого всеми членами комиссии. Акт составляется немедленно после завершения проверки. В акте указываются результаты проведенной проверки, а также все существенные реквизиты спорного ЭД. Акт составляется в двух экземплярах - по одному для представителей Банка и Клиента. Акт комиссии является окончательным и пересмотру не подлежит.

- 11.9. Результат работы комиссии Стороны вправе оспорить в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации. Акт, составленный конфликтной комиссией, является доказательством при дальнейшем разбирательстве спора в судебных органах.

12. Срок действия и расторжение договора

- 12.1. Договор вступает в силу с момента подписания Клиентом и Банком Заявления о подключении к дистанционному банковскому обслуживанию, действует в течение срока действия Договора банковского счета (счетов), заключенного между Сторонами.
- 12.2. В случае закрытия всех Банковских счетов Клиента по любому основанию, с учетом того, что Система является электронным средством платежа, которое не может использоваться в отсутствие Банковского счета, Договор прекращается в связи с невозможностью исполнения. При прекращении договора Банк вправе отключить Клиента от Системы дистанционного банковского обслуживания БЖФ-онлайн.
- 12.3. Каждая из сторон вправе расторгнуть Договор в одностороннем порядке, письменно уведомив об этом противоположную сторону. Банк вправе расторгнуть Договор в одностороннем порядке, письменно уведомив об этом противоположную Сторону, за 10 дней до даты расторжения.
- 12.4. Клиент вправе в одностороннем порядке отказаться от Договора, который будет считаться расторгнутым на следующий день после получения Банком соответствующего заявления Клиента, оформленного в Офисе Банка.
- 12.5. Банк вправе приостановить обслуживание Клиента в Системе при наличии просроченной задолженности Клиента по любым обязательствам перед Банком до устранения указанного обстоятельства. Возобновление обслуживания, приостановленного по другим основаниям, осуществляется Банком по требованию Клиента, оформленному письменно в Офисе Банка.
- 12.6. Все споры и разногласия, которые могут возникнуть по Договору или в связи с его исполнением, будут разрешаться Сторонами, в порядке, установленном настоящими Правилами путем переговоров. В случае недостижения согласия споры подлежат разрешению в судебном порядке, в суде общей юрисдикции по месту нахождения Банка.