

**Условия  
предоставления услуги дистанционного банковского обслуживания  
физических лиц в Банке «ВБРР» (АО)**

**1. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ**

**Аутентификация** – проверка подлинности предъявляемого Клиентом Идентификатора, осуществляемая автоматически при попытке входа Клиента в Систему ДБО.

**Банк** – Акционерное общество «Всероссийский банк развития регионов» (ОГРН 1027739186914, место нахождения: 129594, г. Москва, ул. Суцевский вал, д. 65, корп. 1).

**Договор** – договор об открытии и обслуживании банковского счета Клиента, заключаемый путем оформления Договора банковского счета или присоединения Клиента к Типовым Условиям договора банковского счета с физическим лицом Банка «ВБРР» (АО) и/или Условиям выпуска, обслуживания и использования банковских карт Банка «ВБРР» (АО) (Договор на открытие банковского счета, выпуск и обслуживание банковских карт), и/или Условиям выпуска и обслуживания prepaid банковских карт Акционерного общества «Всероссийский банк развития регионов» для физических лиц, являющихся публичной офертой Банка, и/или Договор вклада (срочного вклада) физического лица, заключаемый путем присоединения Клиента к Общим условиям привлечения денежных средств физических лиц во вклады в Банке «ВБРР» (АО), и иные договоры, заключенные между Банком и Клиентом, подразумевающие открытие банковского счета/счета по учету банковского вклада.

**Договор присоединения** – договор об использовании Системы дистанционного банковского обслуживания, который состоит из настоящих Условий и Заявления о присоединении.

**Дополнительный идентификатор** – предоставляемая Системой ДБО возможность установки альтернативного Логину и Пароллю варианта Идентификатора для Аутентификации Клиента при входе в Мобильное приложение с помощью специальных возможностей мобильного устройства Клиента. Дополнительный идентификатор настраивается в Мобильном приложении Клиентом самостоятельно с обязательным подтверждением Системой ДБО.

**Заявление об операции, совершенной без согласия Клиента** – заявление, направляемое Клиентом в Банк в случае совершения третьим лицом несанкционированной Клиентом операции посредством Системы ДБО. Заявление об операции, совершенной без согласия Клиента, оформляется по типовой форме, разработанной и утвержденной Банком.

**Заявление о возобновлении или прекращении предоставления Услуги** – заявление Клиента о возобновлении предоставления Услуги/смене ключей Аутентификации/прекращении предоставления Услуги, оформляемое Клиентом в зависимости от потребности Клиента. Заявление о возобновлении или прекращении предоставления Услуги оформляется по типовой форме, разработанной и утвержденной Банком.

**Заявление о присоединении** – заявление о присоединении к Условиям предоставления услуги дистанционного банковского обслуживания физических лиц в Банке «ВБРР» (АО), являющееся составной и неотъемлемой частью Договора присоединения. Предоставляется в Банк как на бумажном носителе по типовой форме, разработанной и утвержденной Банком, так и в электронной форме при регистрации Клиента в Системе ДБО на сайте Банка или в банкоматах Банка.

**Идентификатор (Логин)** – уникальный признак Клиента в Системе ДБО, служащий для Идентификации Клиента. В качестве Идентификатора при входе в Мобильное приложение также могут использоваться самостоятельно настроенные Клиентом в Мобильном приложении и подтвержденные Системой ДБО ПИН-код мобильного приложения или Дополнительный идентификатор.

**Идентификация** – удаленное определение Банком личности Клиента по предъявленному Клиентом Идентификатору с помощью программных комплексов.

**Интернет-банк** – подсистема Системы ДБО, комплекс средств, предоставляемых Банком своим Клиентам для проведения операций и получения информации по Счетам и Картам через Web-браузер.

**Информационная операция** – предоставление Банком Клиенту информации о состоянии и использовании Счета/Карты Клиента, о проведенных операциях или иной информации, связанной с операциями, проведенными Клиентом в Банке.

**Информирование об операциях с ЭСП** – деятельность Банка, направленная на информирование Клиента о Финансовой(-ых) операции(-ях) по Счету(-ам)/Карте(ам), совершенной(-ых) с

использованием Электронного средства платежа, в порядке, предусмотренном настоящими Условиями, при наличии в законодательстве Российской Федерации требования о необходимости такого информирования.

**Информирование о действиях в Системе ДБО** – услуга Банка, позволяющая Клиенту осуществлять контроль операций, проведенных в Системе ДБО, посредством полученных на мобильный телефон Клиента SMS-сообщений или Push-уведомлений. Услуга может быть подключена путем обращения в Офисы Банка или самостоятельно посредством Системы ДБО.

**Карта** – банковская карта, в том числе предоплаченная карта, эмитируемая Банком, являющаяся инструментом безналичных расчетов и предназначенная для совершения операций в пределах доступного платежного лимита.

**Клиент** – физическое лицо, имеющее в Банке открытый Счет/Карту, в том числе дополнительную, по Заявлению о присоединении которого Банк предоставляет Услугу.

**Код инициализации MobiPass** – комбинация символов, предоставляемая Клиенту, служащая для выработки Одноразовых паролей MobiPass ЭД Клиента.

**Код подтверждения** – уникальная последовательность цифр, предоставляемая Клиенту Банком, использование которой подтверждает авторство передаваемых Банку Поручений, а также используемая для проведения дополнительной Аутентификации Клиента. Код подтверждения не требуется при проведении переводов между разными платежными инструментами одного Клиента.

**Компрометация Кода подтверждения** – утрата доверия к тому, что Код подтверждения остается неизвестным третьим лицам в результате утраты, хищения, несанкционированного копирования и т.д.

**Компрометация Пароля** – утрата доверия к тому, что Пароль остается неизвестным третьим лицам в результате утраты, хищения, несанкционированного копирования и т.д.

**Лимит Финансовой операции** – ограничение по сумме одной операции/общей сумме операций по Счету/Карте, проводимой посредством Системы ДБО. Лимит Финансовой операции устанавливается Тарифами.

**Личные финансы** – сервис, позволяющий Клиенту в Системе ДБО анализировать свои доходы/расходы, формировать финансовые цели, вести бюджет, а также контролировать состояние аккаунтов Клиента, открытых, в том числе, у операторов сотовой связи, сетевых магазинов, программах лояльности, подключенных к Личному кабинету в Системе ДБО.

**Личный кабинет** – организованная Банком область удаленного информационного обслуживания в рамках Системы ДБО, применяемая для проведения операций в Системе ДБО, а также для целей информирования Банком Клиента об операциях, совершенных с использованием ЭСП.

**Мобильное приложение** – приложение, устанавливаемое на мобильное устройство Клиента с операционной системой iOS, Android, являющееся подсистемой Системы ДБО, комплекс средств, предоставляемых Банком своим Клиентам для проведения операций и получения информации по Счетам и Картам через Интернет посредством мобильного устройства Клиента.

**Одноразовый пароль MobiPass** – разновидность Кода подтверждения, представляющая собой комбинацию символов, вырабатываемую с помощью мобильного приложения MobiPass с использованием Кода инициализации MobiPass и контрольной суммы подписываемого ЭД.

**Операционист** – сотрудник Офиса Банка, непосредственно работающий с Клиентом, принимающий от него заявления и осуществляющий подключение/блокирование/разблокирование Услуги.

**Офис Банка** – помещения Банка, расположенные в Головном офисе или филиале Банка, Дополнительном офисе, Операционном офисе Банка, в которых осуществляется прием и обработка любых заявлений и обращений Клиента в рамках настоящих Условий.

**Правила** – Правила предоставления услуги по переводу денежных средств посредством использования системы быстрых платежей платежной системы Банка России, являющиеся приложением к настоящим Условиям.

**Пароль** – комбинация символов, служащая для Аутентификации Клиента.

**ПИН-код MobiPass** – пароль для входа в MobiPass, устанавливаемый Клиентом самостоятельно. Состоит из четырех цифр.

**ПИН-код мобильного приложения** – предоставляемая Системой ДБО возможность установки альтернативного Логину и Паролю варианта Идентификатора для Аутентификации Клиента при входе в

Мобильное приложение. ПИН-код представляет из себя последовательность четырех цифр, задаваемую Клиентом самостоятельно с обязательным подтверждением Системой ДБО.

**Поручение** – указание Клиента Банку о совершении одной или нескольких операций, сделок, включая распоряжения об осуществлении Финансовых и/или Информационных, или Сервисных операций.

**Постоянное поручение на проведение Финансовых операций** – поручение Клиента Банку на проведение в течение определенного периода времени Финансовых операций, сделок в соответствии с указанными Клиентом условиями.

**Регистрация поручений** – автоматическое внесение в электронной форме записи о получении Банком Поручения Клиента в реестр Поручений Системы ДБО, который формируется и ведется в Системе ДБО.

**Сеансовый ключ Скретч-карты (Скретч-код)** – Код подтверждения в Системе ДБО, представляющий собой комбинацию символов, размещаемую на Скретч-карте под защитным непрозрачным удаляемым слоем.

**Сервисная операция** – операция по передаче Клиентом Банку посредством Системы ДБО заявления о добавлении/изменении/удалении Услуг, предоставляемых Клиенту в соответствии с перечнем, указанным в п. 2.7 настоящих Условий.

**Система дистанционного банковского обслуживания (Система ДБО)** – программно-аппаратный комплекс, предоставляемый Банком Клиенту, реализующий функции дистанционного банковского обслуживания физических лиц, позволяющий Банку и его Клиентам посредством Личного кабинета осуществлять обмен определенными электронными документами и информацией, в том числе:

- передачу Банку Поручений на проведение Финансовых операций, в том числе путем составления от имени Клиента расчетных документов;
- передачу Банку Поручения, являющегося офертой на заключение/расторжение сделки либо акцептом оферты Банка, в случаях, предусмотренных договором между Банком и Клиентом, в том числе настоящими Условиями;
- передачу Банку Поручений для проведения Информационных и Сервисных операций, а также иных сообщений Клиента в свободной форме;
- получение Клиентом от Банка Электронных документов, в том числе связанных с реализацией вышеуказанных возможностей для Клиента;
- дистанционное информационное обслуживание по предоставлению Клиенту информации по его Счетам, открытым в Банке на основании Договоров, включая информацию о проведенных операциях по таким счетам любыми способами, допускаемыми настоящими Условиями, в том числе с использованием Электронного средства платежа. Настоящее положение будет распространяться также на другие счета в случае изменения законодательства Российской Федерации в части отнесения таких счетов, открываемых на основании иного договора, к категории банковских счетов, и в отношении которых настоящими Условиями будут допускаться операции по переводу денежных средств в рамках применяемых форм безналичных расчетов.

**Скретч-карта** – карта с защитным слоем и набором одноразовых Скретч-кодов.

**Стороны** – Банк и Клиент.

**Счет** – банковский счет, открытый Банком по заявлению Клиента на его имя, в том числе карточный счет, по которому Клиент совершает операции и получает информацию в рамках настоящих Условий, а также счет по учету банковского вклада, совершение операций по которому возможно посредством Системы ДБО.

**Тарифы** – систематизированная совокупность ставок комиссионного вознаграждения, содержащая информацию о лимитах сумм Финансовых операций, применяемая к услугам Банка, предоставляемым Клиенту.

**Условия** – настоящие Условия предоставления услуги дистанционного банковского обслуживания физических лиц в Банке «ВБРР» (АО).

**Услуга** – услуга дистанционного банковского обслуживания физических лиц в Банке, предоставляющая возможность Клиентам осуществлять операции по своим Счетам/Картам в объеме, не превышающем Лимита Финансовой операции, и получать информацию о движениях по Счетам/Картам удаленно через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» посредством Системы ДБО.

**Финансовая операция** – операция по распоряжению денежными средствами Клиента, исполняемая Банком на основании Поручений Клиента, передаваемых посредством Системы ДБО в соответствии с условиями договоров (соглашений), заключенных между Банком и Клиентом.

**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, формируемая на основе ввода Кода подтверждения. В Системе ДБО могут быть использованы следующие средства формирования ЭП: SMS-код, сеансовый пароль Скретч-карты, Одноразовый пароль MobiPass.

**Электронное средство платежа (ЭСП)** – средство и (или) способ, позволяющие Клиенту составлять, удостоверить и передавать распоряжения в целях осуществления перевода денежных средств в рамках применяемых форм безналичных расчетов с использованием информационно-коммуникационных технологий, электронных носителей информации, в том числе платежных карт, Систем ДБО, а также иных технических устройств (компьютер, планшет, телефон и т.п.).

**Электронный документ (ЭД)** – документированная информация, представленная в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия физическим лицом с использованием электронных вычислительных машин, а также для передачи по информационно-телекоммуникационным сетям или обработки в Системе ДБО.

Процесс формирования, передачи, проверки и исполнения Банком ЭД в Системе ДБО сопровождается изменением статуса ЭД. Возможны следующие статусы ЭД:

- «Обрабатывается» – документ принят Системой ДБО со стороны Банка, производится его передача на исполнение в учетную систему Банка.
- «Отказано» – документу, переданному на исполнение в учетную систему Банка, отказано в исполнении (в т.ч. по причине его отзыва).
- «Отозван» – документ отозван Клиентом до передачи его на исполнение в учетную систему.
- «Исполнен» – документ исполнен в учетной системе Банка.

**MobiPass** – программное обеспечение, устанавливаемое на мобильное устройство Клиента для выработки Одноразового пароля MobiPass.

**Push-уведомление** – сообщение, передаваемое Клиенту Банком или по инициативе Банка на основании соответствующих протоколов, поддерживаемых программным обеспечением Мобильного приложения. В случае отсутствия у Клиента установленного Мобильного приложения Push-уведомления не доставляются.

**Sim-карта** – модуль идентификации абонента у оператора сотовой связи, хранящий идентификационную информацию об аккаунте абонента.

**SMS-код** – разновидность Кода подтверждения, представляющая собой 6-значный одноразовый пароль. SMS-код предоставляется Клиентам в автоматическом режиме в виде SMS-сообщения на номер мобильного телефона, указанного, в том числе, при подключении услуги «Информирование о действиях в Системе ДБО», а также в виде Push-уведомления в случае соответствующего волеизъявления Клиента. SMS-код служит для подтверждения входа Клиента в Систему ДБО и проведения операций в Системе ДБО.

**SMS-сообщение** – короткое текстовое сообщение, состоящее из букв или символов, набранных в определенной последовательности, предназначенное для передачи по сети мобильной связи.

## 2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

**2.1.** Настоящие Условия определяют:

- порядок подключения Клиента к Системе ДБО;
- порядок предоставления Банком Услуги Клиенту;
- порядок прекращения Банком предоставления Услуги Клиенту.

**2.2.** Настоящие Условия являются офертой и применяются при использовании Системы ДБО Клиентом.

Настоящие Условия являются составной частью Договора комплексного банковского обслуживания физических лиц Банка «ВБРР» (АО).

Заключение договора предоставления Услуги осуществляется путем присоединения к настоящим Условиям в целом в соответствии со статьей 428 Гражданского кодекса Российской Федерации путем акцепта настоящих Условий. Акцепт настоящих Условий осуществляется путем оформления Заявления о присоединении к Условиям предоставления услуги дистанционного банковского обслуживания физических лиц в Банке «ВБРР» (АО). Договор присоединения считается заключенным со дня регистрации Банком полученного от Клиента Заявления о присоединении. Факт заключения Договора присоединения подтверждается соответствующей отметкой Банка на Заявлении о присоединении. Частичное присоединение к настоящим Условиям не допускается.

При этом письменная форма Договора присоединения считается соблюденной в соответствии с пунктом 2 статьи 434 Гражданского кодекса Российской Федерации.

**2.3.** Заявление о присоединении Клиент оформляет по типовой форме, утвержденной Банком. В случае подключения к Системе ДБО через офис Банка Заявление предоставляется в 1 (одном) подлинном экземпляре. При регистрации Заявления о присоединении Банк изготавливает его копию и возвращает Клиенту с отметками о принятии и регистрации. В случае подключения к Системе ДБО через сайт или банкомат Банка Заявление подается в электронном виде. Банк не заключает договор предоставления услуги дистанционного банковского обслуживания физических лиц с физическими лицами, не имеющими в Банке открытого Счета/Карты, в том числе дополнительной.

**2.4.** На момент заключения Договора присоединения Клиент должен обладать дееспособностью в полном объеме. Права и обязанности Сторон по настоящему Договору присоединения возникают с момента заключения Договора присоединения.

**2.5.** Не допускается заключение Договора присоединения в пользу третьего лица. Не допускается уступка прав, принадлежащих Клиенту по Договору присоединения.

**2.6.** До заключения Договора присоединения Банк информирует Клиента:

- об условиях и правилах работы в Системе ДБО, в частности о любых ограничениях способов и мест использования Системы ДБО;
- о правилах формирования и использования Кодов подтверждения;
- о правилах использования ЭП;
- о необходимых мерах обеспечения безопасности при использовании Системы ДБО и случаях повышенного риска использования Системы ДБО.

Информирование Клиента осуществляется путем размещения информации и документов на сайте Банка в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: [www.vbrr.ru](http://www.vbrr.ru), предоставления информации и документов Клиенту на бумажном носителе в Офисах Банка и в форме устных разъяснений. Подписание Клиентом Заявления о присоединении подтверждает факт получения Клиентом всей необходимой информации.

**2.7.** Посредством Системы ДБО Клиент может совершать Финансовые, в том числе при наличии технической возможности в Системе ДБО посредством использования системы быстрых платежей платежной системы Банка России в соответствии с Правилами, и Информационные операции.

Типы операций, возможных для совершения через Систему ДБО:

- информация о движении денежных средств по Счету за период (выписка по Счету);
- выписка по Карте за период;
- информационные письма, заявления, уведомления, новости Банка;
- справочная информация;
- Поручения на перевод денежных средств в российских рублях и иностранной валюте с собственных Счетов и Карт, открытых на имя Клиента в Банке, на счета получателей, открытые в Банке;
- Поручения на осуществление перевода денежных средств в российских рублях и иностранной валюте с собственных Счетов и Карт, открытых на имя Клиента в Банке, на счета получателей, открытые в других банках;
- Поручения на осуществление перевода денежных средств с Карт, открытых на имя Клиента в Банке, на банковские карты сторонних банков («P2P переводы»);
- Поручения на осуществление перевода денежных средств в российских рублях и иностранной валюте между собственными Счетами и Картами, открытыми на имя Клиента в Банке;

- Поручения на осуществление перевода денежных средств в российских рублях с собственных Счетов и Карт Клиента в Банке, проводимые через сервис «Платежи»;
- Поручения на открытие вкладов;
- Поручения на частичное истребование части вклада или на досрочное истребование всей суммы вклада в российских рублях и иностранной валюте на собственные Счета и Карты, открытые в Банке на имя Клиента;
- Поручения на осуществление перевода денежных средств в российских рублях и иностранной валюте с собственных Счетов и Карт во вклад, открытый в Банке Клиентом в соответствии с условиями вклада;
- Поручения на периодические переводы;
- заявление на полное или частичное досрочное погашение кредита;
- получение графика платежей по кредиту;
- заявки на покупку-продажу иностранной валюты с собственных Счетов, а также счетов вклада «Мультивалютный», открытых в Банке на имя Клиента;
- запрос о подтверждении ЭД;
- отзыв ЭД;
- Информирование о действиях в Системе ДБО (вход в систему, выход из системы, ошибочный вход, Финансовая операция, смене Пароля);
- Сервисные операции по Картам: отслеживание и изменение статуса Карты (временная блокировка, разблокировка), управление сервисом «SMS-информирование» (просмотр текущего состояния, активация и деактивация, изменение номера телефона), ежемесячная выписка по электронной почте (просмотр, активация и деактивация сервиса, изменение адреса e-mail), персональный ограничитель активности Карты (просмотр состояния, изменение параметров).

**2.8.** Использование ЭД не изменяет установленных законодательством и соглашениями Сторон прав и обязанностей Банка и Клиента, содержания расчетных документов и правил заполнения их реквизитов.

**2.9.** Текст настоящих Условий, Тарифов публикуется на сайте Банка в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: [www.vbrr.ru](http://www.vbrr.ru). По запросу Клиента текст Условий и Тарифов на бумажном носителе может быть выдан Клиенту при обращении в Офис Банка или выслан в электронном виде по адресу электронной почты, указанному в запросе.

**2.10.** Изменение/дополнение настоящих Условий, Тарифов осуществляется Банком в одностороннем порядке. Информирование Клиента об изменении/дополнении Условий, Тарифов происходит путем размещения новой редакции соответствующего документа на стендах, расположенных в Офисах Банка, на сайте Банка в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: [www.vbrr.ru](http://www.vbrr.ru) в разделе «Дистанционное банковское обслуживание» не менее чем за 5 (пять) календарных дней до даты их введения в действие.

Информация об изменении/дополнении настоящих Условий, Тарифов может быть направлена Банком Клиенту в виде информационного сообщения по Системе ДБО. Все изменения и дополнения Условий, Тарифов обязательны для всех Клиентов, присоединившихся к настоящим Условиям, в том числе для Клиентов, присоединившихся к настоящим Условиям до внесения изменений/дополнений в настоящие Условия, Тарифы.

**2.11.** Изменения и дополнения, вносимые Банком в настоящие Условия в связи с изменением законодательства и иных нормативных актов Российской Федерации, вступают в силу одновременно с вступлением в силу изменений указанных актов.

**2.12.** Прекращение действия настоящих Условий не влияет на юридическую силу и действительность ЭД, которыми Банк и Клиент обменивались до прекращения действия настоящих Условий.

**2.13.** Типовые формы заявлений, указанные в настоящих Условиях, выдаются Клиентам в подразделениях Банка, обслуживающих Клиентов. На усмотрение Банка некоторые типовые формы заявлений могут быть размещены на сайте Банка в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: [www.vbrr.ru](http://www.vbrr.ru).

## 2. СПЕЦИАЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

**3.1.** Клиент получает возможность работы в Системе ДБО после осуществления Банком регистрации Заявления о присоединении, передачи Клиенту Логина и Пароля, а также средств формирования ЭП (средств доступа к Системе ДБО), выбранных и указанных Клиентом в Заявлении о присоединении.

Предоставление Клиенту доступа в Систему ДБО осуществляется после его Идентификации и Аутентификации. Идентификация Клиента осуществляется по Идентификатору (Логину); Аутентификация Клиента осуществляется по Паролю. В Системе ДБО может осуществляться дополнительная Аутентификация с использованием Кода подтверждения.

**3.2.** Три неудачные попытки Аутентификации ведут к временной блокировке доступа Клиента в Систему ДБО на срок до 30 (тридцати) минут. Разблокирование временной блокировки доступа Клиента в Систему ДБО осуществляется автоматически по истечении установленного Банком промежутка времени. При обращении Клиента в офис Банка или в контакт-центр Банка по телефонам +7 (800) 700-0349, +7 (495) 933-03-49 с проведением идентификации Клиента осуществляется бессрочная блокировка доступа Клиента в Систему ДБО. Разблокировка бессрочной блокировки доступа Клиента в Систему ДБО возможна только в Офисе Банка при личном присутствии Клиента с предоставлением Клиентом Заявления о возобновлении или прекращении предоставления Услуги.

**3.3.** Осуществление Финансовых операций по Счетам/Картам, проведение Сервисных операций, а также отзыв ранее отправленных с помощью Системы ДБО Поручений Клиент подтверждает с помощью ЭП. Каждая такая операция подтверждается отдельной ЭП. Не требуется подтверждение ЭП операций между разными платежными инструментами одного Клиента.

**3.4.** В качестве средства формирования ЭП по выбору Клиента могут использоваться:

- Скретч-коды. Количество Скретч-карт, получаемых одновременно, определяется Клиентом самостоятельно, но не может превышать 5 (пяти) Скретч-карт. Привязка (осуществление Банком технических мероприятий в Системе ДБО в целях установления связи между Скретч-картой и самим Клиентом, которому она выдана) к Клиенту и активация первой Скретч-карты осуществляется Банком при её выдаче. Активация второй и последующих Скретч-карт производится Клиентом самостоятельно в Системе ДБО либо с помощью операциониста в Офисе Банка;

- SMS-коды. Генерация SMS-кода осуществляется Системой ДБО автоматически в момент формирования Клиентом распоряжения на проведение Финансовой/Сервисной операции. Одновременно с SMS-кодом в том же сообщении Банк направляет Клиенту основные реквизиты подтверждаемой данным SMS-кодом операции. Срок действия SMS-кода составляет 360 (триста шестьдесят) секунд с момента его формирования Системой ДБО;

- Одноразовые пароли MobiPass. Одноразовые пароли MobiPass формируются с помощью мобильного приложения MobiPass как результат преобразования вводимых Клиентом контрольных сумм подписываемого ЭД с использованием Кода инициализации MobiPass. Код инициализации MobiPass вводится Клиентом при первом запуске приложения; запуск приложения защищается ПИН-кодом.

**3.5.** Если при смене платформ Системы ДБО Клиент подключен к обеим платформам, Банк вправе деактивировать учетную запись в выводимой из эксплуатации платформе в течение трех месяцев с момента подключения Клиента к новой платформе.

**3.6.** Обеспечение безопасности удаленного управления денежными средствами Клиента с помощью Системы ДБО основано, в том числе, на обеспечении безопасности на стороне Клиента. Безопасность использования Системы ДБО на стороне Клиента обеспечивается путем недопущения возможности несанкционированного доступа к Паролю Клиента, средствам формирования ЭП Клиента, Электронным средствам платежа, а также ЭП Клиента. Несанкционированный доступ к Электронным средствам платежа (компьютеру, планшету, телефону и т.п.) может быть осуществлен, в том числе, с помощью вирусов, удаленного управления из информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» либо с помощью SMS-сообщения. Безопасность использования Системы ДБО на стороне Клиента обеспечивается Клиентом.

**3.7. Особенности осуществления переводов в Системе ДБО**

**3.7.1.** При получении от Клиента ЭД на проведение операции по Счету через Систему ДБО Банк исполняет ЭД Клиента не позднее одного рабочего дня, следующего за днем получения от Клиента ЭД, если иное не предусмотрено договором банковского счета.

3.7.2. При получении от Клиента ЭД на проведение операции по безналичной покупке/продаже иностранной валюты через Систему ДБО операция производится по курсу, действующему в Банке на момент исполнения Банком ЭД Клиента.

3.7.3. При недостаточности денежных средств на Счете поручение к исполнению не принимается. Если по данному виду операции предусмотрена комиссия, недостаточность средств на Счете для одновременного списания комиссии повлечет отказ в совершении самой операции.

3.7.4. При осуществлении перевода необходимо контролировать статус отправленного ЭД, размещенного в общем списке ЭД в разделе «История операций» Системы ДБО.

3.7.5. Поручение на перевод считается исполненным только после изменения статуса на «Исполнен» (статус ЭД в Системе ДБО актуализируется через 10 минут после исполнения его в учетной системе Банка). Если документ долгое время не изменяет статуса, и это не связано со временем его создания, необходимо позвонить в Банк для выяснения ситуации по телефонам, указанным в п. 3.10.9 настоящих Условий.

3.7.6. ЭД может быть отозван только до присвоения статуса «Обрабатывается».

### **3.8. Порядок действий при Компрометации Пароля, Кода подтверждения, а также в случае обнаружения возможности несанкционированного доступа к средствам формирования ЭП Клиента, Электронным средствам платежа**

3.8.1. В случае Компрометации Пароля, Кода подтверждения, а также в случае обнаружения возможности несанкционированного доступа к средствам формирования ЭП Клиента, Электронным средствам платежа, вследствие чего возможен доступ третьих лиц к информации об операциях по Счетам/Картам Клиента и осуществление несанкционированных денежных переводов и иных операций, Клиент обязан немедленно изменить Пароль посредством Системы ДБО либо заблокировать доступ к Системе ДБО, обратившись в Банк.

3.8.2. Изменение Пароля посредством Системы ДБО должно производиться Клиентом с использованием заведомо исправного и свободного от вредоносного программного обеспечения оборудования.

3.8.3. Клиент может самостоятельно временно заблокировать доступ в Систему ДБО посредством трёхкратного ввода неверного Пароля. Повторное подключение в этом случае производится в соответствии с порядком, определенным в п. 3.2 настоящих Условий.

3.8.4. В случае некорректного поведения Системы ДБО Клиент фиксирует все свои действия и их результаты и направляет зафиксированную информацию в Банк одним из способов, предусмотренных п.3.10.9 настоящих Условий.

3.8.5. Предоставление Клиенту нового Логина, Кода инициализации MobiPass, Скретч-карт производится в Офисе Банка на основании соответствующего Заявления о возобновлении или прекращении предоставления Услуги.

### **3.9. Хранение Поручений на проведение Финансовых, Информационных и Сервисных операций**

3.9.1. Банк обязан хранить полученные от Клиента Поручения в течение предусмотренных законодательством Российской Федерации сроков для хранения аналогичных документов, составленных на бумажном носителе. Способ и формат хранения определяются Банком самостоятельно.

3.9.2. Все операции, производимые Банком и Клиентом в Системе ДБО, в том числе Системой ДБО автоматически, фиксируются в протоколах работы программы, хранящихся в базе данных Системы ДБО на стороне Банка. В случае разногласия между Банком и Клиентом в отношении переданных Поручений Банк и Клиент признают в качестве доказательства указанные записи, а также записи в протоколе работы программы, хранящемся на сервере Банка.

3.9.3. Протоколы Финансовых операций, совершаемых посредством Системы ДБО, имеют юридическую силу.

3.9.4. Указанные в п. 3.9.3 настоящих Условий протоколы Финансовых операций, оформленные на бумажных носителях по форме Банка, подписанные уполномоченным лицом Банка и скрепленные печатью Банка, являются достаточными доказательствами фактов совершения Банком и Клиентом операций и действий (в том числе Системой ДБО автоматически), предусмотренных настоящими Условиями, и могут быть использованы при разрешении любых споров, а также предоставлены в любые судебные органы.



### **3.10. Порядок уведомления Банком Клиента об операциях, совершенных с использованием Системы ДБО, направления Клиентом Банку заявлений Клиента по факту получения указанных уведомлений и порядок их рассмотрения Банком**

3.10.1. Обязанность Банка осуществлять Информирование об операциях с ЭСП считается исполненной надлежащим образом при осуществлении информирования через Личный кабинет соответствующего Клиента, а также на номер телефона сотовой связи, указанный Клиентом при подключении услуги «Информирование о действиях в Системе ДБО» (в случае если такой номер телефона был представлен Банку), а также путем направления Клиенту Push-уведомления. Информирование может осуществляться иными способами, согласованными Сторонами в соответствии с настоящими Условиями, в том числе путем направления (предоставления) информации по Счетам/Картам по запросу Клиента.

Доказательства факта направления Клиенту информационного сообщения и его электронная копия хранятся не менее 3 (трех) лет.

В случае отказа в приеме Поручения Банк направляет Клиенту уведомление об отказе в порядке, предусмотренном настоящим пунктом Условий, не позднее дня, следующего за днем получения Поручения.

3.10.2. Информация о каждой Финансовой операции, совершенной с использованием ЭСП, представляется Банком в Личном кабинете Клиента после наступления в соответствии с законодательством Российской Федерации безотзывности перевода денежных средств, совершенного по Поручению Клиента с использованием ЭСП, и(или) зачисления суммы перевода, совершенного с использованием ЭСП, на Счет(-а) Клиента в соответствии с Договором.

3.10.3. Клиент обязан самостоятельно осуществлять контроль за операциями по Счету/Карте в целях своевременного выявления и предупреждения совершения несанкционированных Финансовых операций по Счету/Карте:

- путем получения и оперативной проверки информации, направляемой Банком посредством SMS-сообщения или Push-уведомлений при подключенной опции «Информирование о действиях в Системе ДБО»;

- путем ежедневного получения и проверки выписки по каждому открытому Счету/Карте, доступным в Системе ДБО при отключенной услуги «Информирование о действиях в Системе ДБО». Формирование выписки по Счету осуществляется Клиентом самостоятельно путем формирования соответствующего запроса в Системе ДБО. Указанные выписки обеспечивают информирование Клиентов Банком о фактах совершения операций по Счету с использованием Электронных средств платежа.

3.10.4. Информация о Финансовых операциях, произведенных в Системе ДБО с использованием ЭСП, предоставляемая Клиенту в разделах Системы ДБО в соответствии с настоящими Условиями, не является выпиской по Счету/Карте и не отменяет вышеуказанную обязанность Клиента по получению выписки по Счету/Карте.

3.10.5. Банк и Клиент признают, что Клиент не позднее рабочего дня, следующего за днем исполнения Банком Поручений на осуществление Финансовой операции, в соответствии с настоящими Условиями обязуется получать посредством Системы ДБО выписку по соответствующему Счету.

3.10.6. При Информировании об операциях с ЭСП в Личном кабинете Клиент считается проинформированным об операции с ЭСП со дня, следующего за датой размещения информации в Личном кабинете Клиента.

3.10.7. При направлении в адрес Клиента SMS-сообщений или Push-уведомлений, содержащих информацию о Финансовых операциях, совершенных с использованием ЭСП, Клиент считается надлежащим образом проинформированным Банком о совершении операции с ЭСП с момента направления Банком SMS-сообщения или Push-уведомлений о такой операции на телефонный номер, указанный Клиентом для получения услуги «Информирование о действиях в Системе ДБО».

3.10.8. Банк считается выполнившим требование законодательства Российской Федерации с момента предоставления Клиенту информации о соответствующей Финансовой операции с использованием ЭСП:

- при направлении SMS-сообщения или Push-уведомления на номер телефона сотовой связи Клиента о совершенной Финансовой операции с использованием Карты, к которой подключена услуга

Информирование о действиях в Системе ДБО. С указанного момента уведомление Банка о совершенной Финансовой операции с использованием Карты считается полученным Клиентом;

- при размещении в Личном кабинете Клиента информации о совершенной Финансовой операции. С указанного момента уведомление Банка о совершенной операции Клиентом считается полученным Клиентом.

3.10.9. Обращения Клиентов, связанные с работой в Системе ДБО, принимаются по следующим каналам Банка:

- при личном визите в Офис Банка;
- путем направления обращения по электронному адресу: **dbo@vbrr.ru**;
- путем обращения по многоканальному телефону круглосуточного Контакт-центра: **8 800 700-03-49, +7 (495) 933-03-49**;
- путем направления обращения по факсу: **+7 (495) 933-03-44**.

Исключение составляет Заявление об операции, совершенной без согласия Клиента.

3.10.10. Рассмотрение Заявления об операции, совершенной без согласия Клиента, и направление мотивированного ответа Клиенту осуществляется Банком в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты его получения, а в случае осуществления трансграничного перевода денежных средств - не позднее 60 (шестидесяти) календарных дней со дня его получения. Банк вправе запросить у Клиента предоставление дополнительных документов и информации, необходимой для всестороннего рассмотрения Заявления об операциях, совершенных без согласия Клиента. Банк фиксирует и хранит Заявления об операциях, совершенных без согласия Клиента, и ответы, направленные Клиенту по факту рассмотрения указанных Заявлений, не менее 3 (трех) лет.

**3.11.** Подключение Клиента к услуге Информирование о действиях в Системе ДБО осуществляется при заключении Договора присоединения путем заполнения соответствующих полей в Заявлении о присоединении. При отказе Клиента от услуги «Информирование о действиях в Системе ДБО» и/или непредоставлении Клиентом номера телефона для направления информации о проведенных операциях в Системе ДБО Банк вправе отказать Клиенту в заключении Договора присоединения.

**3.12.** В случае изменения номера телефона Клиента при подключенной услуге «Информирование о действиях в Системе ДБО» Клиент обязан незамедлительно обратиться в Банк для изменения номера телефона, по которому направляются SMS-коды и/или SMS-сообщения в рамках услуги «Информирование о действиях в Системе ДБО». Риск несвоевременного уведомления об изменении номера телефона, и как следствие, неполучение или несвоевременное получение SMS-кода и SMS-сообщения в рамках услуги «Информирование о действиях в Системе ДБО» несет Клиент.

**3.13.** Правоотношения Клиента и компании, предоставившей Клиенту возможность регистрации аккаунта, подключенного Клиентом к «Личным финансам», регулируются отдельными договорами между Клиентом и соответствующей компанией и не являются предметом настоящих Условий.

**3.14.** Расторжение Договора присоединения предполагает блокирование Доступа Клиента к Системе ДБО. При повторном подключении Клиента к Системе ДБО созданные в Системе ДБО до расторжения Договора присоединения документы будут недоступны. Блокирование доступа Клиента в Систему ДБО в связи с расторжением Договора присоединения производится Банком не позднее рабочего дня, следующего за днём получения Банком соответствующего заявления Клиента.

## **4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

### **4.1. Банк обязан:**

4.1.1. Осуществить подключение Клиента к Услуге в порядке и на условиях, установленных настоящими Условиями, на основании принятого Заявления о присоединении, предоставить Клиенту Логин, Пароль и средство формирования ЭП по запросу Клиента в день подачи Заявления о присоединении или соответствующего Заявления о возобновлении или прекращении предоставления Услуги.

4.1.2. Производить смену Логина, Пароля, средства формирования ЭП по желанию Клиента в день подачи Клиентом в Офис Банка соответствующего заявления.

4.1.3. Обеспечивать предоставление Услуги и производить за свой счет и в разумно короткие сроки проведение работ по восстановлению работоспособности Системы ДБО в случае сбоев в работе оборудования Банка.

4.1.4. Проводить комплекс технических мероприятий по поддержанию Системы ДБО в режиме нормальной эксплуатации.

4.1.5. Совершать Финансовые операции по Счету/Карте Клиента в размере Лимита Финансовой операции, установленного Тарифами, на основании ЭД в случае, если ЭД содержит все необходимые реквизиты для соответствующего вида платежного документа, операция соответствует нормам законодательства Российской Федерации и нормативным актам Банка России, содержит корректную ЭП Клиента.

4.1.6. Уведомить Клиента об изменении Тарифов и/или настоящих Условий в порядке, определенном в п. 2.10 настоящих Условий.

4.1.7. Осуществлять консультирование Клиента по вопросам эксплуатации Системы ДБО.

4.1.8. Хранить ЭД в течение срока, установленного законодательством Российской Федерации для хранения соответствующих документов.

4.1.9. Не исполнять ЭД Клиента с некорректной ЭП, а также в иных случаях, установленных законом и настоящими Условиями.

4.1.10. Прекратить предоставление Клиенту Услуги не позднее рабочего дня, следующего за днем подачи Клиентом соответствующего Заявления о возобновлении или прекращении предоставления Услуги в Офис Банка.

4.1.11. Предоставлять Клиенту информацию о проведенных Финансовых операциях в порядке, установленном п. 3.11 настоящих Условий.

4.1.12. Не осуществлять Финансовые операции по Счету/Карте Клиента без согласия Клиента после получения Банком уведомления Клиента о компрометации Кодов подтверждения.

## **4.2. Банк имеет право:**

4.2.1. Не исполнять ЭД Клиента в случае недостаточности денежных средств на Счете/Карте Клиента для осуществления Финансовой операции и взимания платы за ее проведение, а также в случае превышения установленного Лимита Финансовой операции.

4.2.2. В случае выявления совпадения номера телефона сотовой связи Клиента с номером телефона сотовой связи другого Клиента, ограничить/приостановить доступ Клиента к Системе ДБО и не исполнять поручения Клиента, поступившие в Банк посредством Системы ДБО до выяснения обстоятельств. При этом Банк в день такого приостановления предоставляет Клиенту информацию о приостановлении использования Системы ДБО с указанием причины такого приостановления следующими способами на усмотрение Банка:

- в электронном виде в форме сообщения по электронной почте (E-mail) Клиента, сведения о которой имеются у Банка, либо
- устно по контактному телефону, сведения о котором имеются у Банка, после проведения процедуры Аутентификации, либо
- путем направления SMS-сообщения на номер мобильного телефона, сведения о котором имеются у Банка, либо
- путем отображения уведомления в интерфейсе Системы ДБО, при входе клиента в Личный кабинет. .

При направлении информации в электронном виде (сообщение по электронной почте (E-mail) или уведомление в интерфейсе Системы ДБО (сообщение при входе в Личный кабинет)) она считается полученной Клиентом в дату отправки ее Банком.

Банк фиксирует направленную Клиенту согласно настоящему пункту Условий информацию и хранит ее не менее 3 (Трех) лет с момента направления. Обязанность Банка по информированию Клиента о приостановлении использования Системы ДБО с указанием причины ее приостановления считается исполненной Банком при ее направлении в порядке, предусмотренном настоящим пунктом Условий, с использованием информации для связи с Клиентом, имеющейся у Банка на момент ее направления.

В случае изменения контактной информации для связи с Клиентом Клиент принимает на себя все риски, связанные с направлением Банком согласно настоящему пункту Условий информации о приостановлении использования Системы ДБО в соответствии с имеющейся у Банка информацией об адресе электронной почты (E-mail), номере контактного телефона до предоставления Клиентом в Банк обновленной информации.

4.2.3. В одностороннем порядке расторгнуть Договор присоединения без предварительного уведомления Клиента в случае:

- невыполнения Клиентом обязательств, установленных настоящими Условиями;
- наличия у Банка подозрений в нарушении Клиентом порядка использования Системы ДБО;
- приостановления использования Системы ДБО в установленных законодательством случаях;
- неиспользования Системы ДБО Клиентом более 181 (ста восьмидесяти одного) календарного дня.

4.2.4. Приостановить на неопределенный срок использование Системы ДБО в одностороннем порядке в случае возникновения у Банка технических неисправностей или других обстоятельств, препятствующих использованию Системы ДБО. При этом Банк в день такого приостановления предоставляет Клиентам информацию о приостановлении использования Системы ДБО с указанием причины такого приостановления путем отображения новости в интерфейсе Системы ДБО. Обмен платежными документами между Банком и Клиентом в этом случае производится в общем порядке на бумажных носителях. При направлении информации в электронном виде (новость в интерфейсе Системы ДБО) она считается полученной Клиентом в дату размещения ее Банком.

Банк фиксирует направленную Клиенту согласно настоящему пункту Условий информацию и хранит ее не менее 3 (Трех) лет с момента размещения. Обязанность Банка по информированию Клиента о приостановлении использования Системы ДБО в случае возникновения у Банка технических неисправностей или других обстоятельств, препятствующих использованию Системы ДБО, считается исполненной Банком при ее размещении в порядке, предусмотренном настоящим пунктом Условий.

4.2.5. Приостановить использование Системы ДБО Клиентом и/или не осуществлять Финансовые операции по Счету/Карте Клиента с использованием ЭД, если Клиентом не соблюдены требования законодательства Российской Федерации, настоящих Условий и/или Договора. При этом Банк в день такого приостановления предоставляет Клиенту информацию о приостановлении использования Системы ДБО с указанием причины такого приостановления способами, указанными в п. 4.2.2 Условий.

4.2.6. Приостановить использование Клиентом Системы ДБО в случае возникновения у Банка оснований полагать, что распоряжение денежными средствами Клиента может осуществляться без ведома Клиента. При этом в день такого приостановления предоставляет Клиенту информацию о приостановлении использования Системы ДБО с указанием причины такого приостановления способами, указанными в п. 4.2.2 Условий. Обмен платежными документами между Банком и Клиентом в этом случае производится в общем порядке на бумажных носителях.

4.2.7 Банк вправе отказать Клиенту в предоставлении продуктов и/или услуг Банка посредством Системы ДБО в случае отзыва Клиентом согласия на обработку персональных данных. В случае принятия Банком отрицательного решения Банк вправе не сообщать Клиенту причины отказа, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

4.2.8 Банк может обратиться к работодателям Клиента или другим уполномоченным организациям для подтверждения информации, предоставленной Клиентом в Банк посредством Системы ДБО.

### **4.3. Клиент обязан:**

4.3.1. Соблюдать положения настоящих Условий, правил эксплуатации Системы ДБО, изложенные в инструкциях по использованию Системы ДБО («Руководство пользователя Системой ДБО»), а также иные документы, устанавливающие порядок работы в Системе ДБО).

4.3.2. Хранить в тайне Пароль, Скретч-коды, Код инициализации MobiPass и предпринимать необходимые меры предосторожности для предотвращения их несанкционированного использования, осуществлять доступ к Системе ДБО с использованием исправного оборудования, свободного от вредоносного программного обеспечения. Не допускать использование телефона, на который направляются SMS-коды, третьими лицами.

4.3.3. Контролировать правильность реквизитов, указываемых в ЭД, изменение статуса ЭД о принятии к исполнению, исполнении или отказе в принятии к исполнению ЭД.

4.3.4. При отсутствии изменения статуса отправленного ЭД на статус «Обрабатывается» в течение 10 (десяти) минут с момента отправки уведомить Банк о данном факте в день отправки документа любым доступным способом по контактам, указанным в Памятке.

4.3.5. Контролировать соответствие суммы платежа и текущего остатка на Счете/доступного остатка Карты и осуществлять платежи только в пределах этого остатка. Осуществлять платежи в

пределах Лимита Финансовой операции, установленного Тарифами. При отправке поручений контролировать достаточность средств на Счете/Карте для одновременного списания комиссии за данный платеж в соответствии с Тарифами.

4.3.6. Любым доступным способом в срок не позднее дня, следующего за днем, когда Банк исполнил обязанность по Информированию об операциях с ЭСП в отношении соответствующей операции, уведомить Банк о факте проведения несанкционированных операций по Счету/Карте в случае обнаружения Клиентом совершения Финансовых операций с использованием Системы ДБО без согласия Клиента, и в дальнейшем подтвердить устное сообщение о несанкционированных Финансовых операциях по Счету/Карте, передав в Банк в возможно короткий срок Заявление об операции, совершенной без согласия Клиента, которое оформляется по типовой форме, разработанной и утвержденной Банком, при личном обращении Клиента в Офис Банка.

Если в указанный однодневный срок Клиент не представит Банку соответствующее уведомление в отношении операций с ЭСП, о которых Банк проинформировал Клиента, а также при отсутствии в Банке Заявления об операции, совершенной без согласия Клиента, оформленного по типовой форме в офисе Банка, последующие претензии Клиента по таким операциям не подлежат удовлетворению.

4.3.7. Контролировать совершение всех операций по Счетам, в том числе с использованием любого ЭСП, на основании данных об операциях, предоставляемых Банком любыми способами, предусмотренными настоящими Условиями, включая дистанционное информационное обслуживание в рамках Услуги. Порядок действия Клиента в случае обнаружения Финансовой операции, совершенной без согласия Клиента, изложен в п. 4.3.6 настоящих Условий.

4.3.8. Немедленно сообщать Банку любыми доступными способами, в том числе предусмотренных п. 3.10.9 настоящих Условий, обо всех случаях, свидетельствующих о попытках посторонних лиц получить доступ к Системе ДБО.

4.3.9. Немедленно сообщать Банку любыми доступными способами, в том числе предусмотренных п. 3.10.9 настоящих Условий, о случаях утери, кражи, пропажи и иных случаях утраты SIM-карты и/или мобильного устройства Клиента с установленным на нем Мобильным приложением, а также смены SIM-карты или ее передачи третьим лицам по любым основаниям. В этом случае Клиент обязан немедленно обратиться в Банк для изменения информации о номере телефона сотовой связи Клиента для доставки Кодов подтверждения для подтверждения операций в Системе ДБО.

4.3.10. В случае некорректного поведения Системы ДБО фиксировать все свои действия и их результаты и направлять зафиксированную информацию в Банк одним из способов, предусмотренных п. 3.10.9 настоящих Условий.

#### **4.4. Клиент имеет право:**

4.4.1. Обращаться в Банк для:

- получения и активации новых Скретч-карт;
- смены средства формирования ЭП;
- получения нового Кода инициализации MobiPass;
- изменения Логина и Пароля для входа в Систему ДБО;
- подключения услуги «Информирование о действиях в Системе ДБО»;
- изменения номера мобильного телефона в целях получения SMS-кодов и/или информационных сообщений в рамках услуги «Информирования о действиях в Системе ДБО»;
- получения консультаций о работе с Системой ДБО.

4.4.2. В случае возникновения сбоев в работе Системы ДБО представлять в Банк и получать от Банка документы на бумажных носителях.

4.4.3. В случае несогласия с изменениями Тарифов или в иных случаях, в любое время отказаться от исполнения Договора присоединения путем оформления соответствующего Заявления о возобновлении или прекращении предоставления Услуги, предоставляемого Клиенту для заполнения в Офисе Банка.

4.4.4. Отозвать отправленный ЭД средствами Системы ДБО до начала его исполнения Банком в случае возможности отзыва ЭД, контролируемой автоматически Системой ДБО в соответствии со статусом ЭД.

4.4.5. Расторгнуть Договор присоединения в одностороннем порядке путем предоставления/направления в Банк Заявления о возобновлении или прекращении предоставления Услуги.

## 5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

**5.1.** Банк несет ответственность перед Клиентом в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, в том числе в части возмещения суммы операции, совершенной без согласия Клиента при использовании Системы ДБО, в результате несоблюдения Банком Условий и иных заключенных между Банком и Клиентом соглашений, регулирующих работу в Системе ДБО.

**5.2.** Банк не несет ответственности в виде возмещения сумм операций, совершенных без согласия Клиента, в случае исполнения Банком обязанности по информированию Клиента о совершенной операции и ненаправления Клиентом в адрес Банка уведомления об утрате или компрометации ЭСП в установленный законом срок.

**5.3.** В случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, Банк не несет ответственности перед Клиентом в случае нарушения Клиентом его обязанностей, установленных Условиями, в том числе в следующих случаях:

5.3.1. неисполнения Поручения Клиента, если его исполнение привело бы к нарушению требований законодательства Российской Федерации, нормативных актов Банка России, настоящих Условий, а также условий иных заключенных между Клиентом и Банком соглашений (договоров), в том числе, если Поручение не было подтверждено Клиентом либо проверка подтверждения дала отрицательный результат, либо денежных средств на Счетах/Картах Клиента недостаточно для исполнения Поручения, а также в иных случаях, предусмотренных настоящими Условиями и законодательством Российской Федерации;

5.3.2. возникновения ущерба вследствие следующих ситуаций:

- несанкционированного использования третьими лицами Кодов подтверждения Клиента, если такое использование произошло после передачи Кодов подтверждения Клиенту. Код подтверждения считается переданным Клиенту на телефонный номер, о котором у Банка на момент передачи отсутствует информация о его смене, неисправности, компрометации и (или) блокировке;

- несоблюдения Клиентом настоящих Условий;

- нарушения Клиентом порядка использования Системы ДБО;

- Компрометации Пароля, Кодов подтверждения, а также вследствие несанкционированного доступа к средствам формирования ЭП Клиента, Электронным средствам платежа, произошедшего не по вине Банка;

- заражения технических средств Клиента вредоносным программным обеспечением, сбоев в работе технических средств Клиента;

- аварий, сбоев или перебоев в обслуживании, связанных с нарушением в работе оборудования, систем подачи электроэнергии и/или линий связи или сетей, которые обеспечиваются, подаются, эксплуатируются и/или обслуживаются третьими лицами;

- отсутствия своевременного информирования о совершенных операциях, в том числе в Системе ДБО, в случае непредставления в Банк номера телефона для направления SMS-сообщений в рамках услуги «Информирование о действиях в Системе ДБО», непредставления в Банк в установленном порядке информации об изменении номера телефона Клиента, предоставления в Банк недостоверного номера телефона Клиента, в иных случаях, делающих невозможным направление Банком и получение SMS-сообщений/ Push-уведомлений в рамках услуги «Информирование о действиях в Системе ДБО» по вине Клиента;

5.3.3. если информация об операциях по Счету/Карте Клиента станет известна третьим лицам не по вине Банка в процессе использования Системы ДБО;

**5.4.** Банк не несет ответственности за несвоевременное/некорректное направление оператором сотовой связи SMS-сообщения. Данное обстоятельство не может являться предметом претензии со стороны Клиента.

**5.5.** Банк не несет ответственность за:

- ошибочное совершение Клиентом перевода денежных средств посредством использования системы быстрых платежей платежной системы Банка России в соответствии с Условиями предоставления услуги по переводу денежных средств посредством использования системы быстрых

платежей платежной системы Банка России, являющимися приложением к настоящим Условиям (далее – СБП);

- отказ в совершении перевода денежных средств посредством использования СБП;
- ошибки Клиента, совершенные им при указании идентификатора получателя денежных средств при осуществлении перевода денежных средств посредством использования СБП. В указанном случае Поручение Банку о переводе денежных средств посредством использования СБП считается исполненным Банком надлежащим образом, а Клиент самостоятельно урегулирует все возможные дальнейшие претензии и/или взаиморасчеты с получателем денежных средств, на счет которого поступили денежные средства по переводу посредством использования СБП;
- непредставление/представление не в полном объеме сведений, необходимых для осуществления перевода денежных средств посредством использования СБП в соответствии нормативными актами Банка России, законодательством Российской Федерации и настоящими Условиями, а также корректность предоставленных сведений;
- бесперебойность функционирования СБП, работоспособность которого обеспечивается и контролируется Банком России.

**5.6.** Клиент несет ответственность перед Банком в следующих случаях:

5.6.1. в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, в том числе за убытки, возникшие у Банка, в результате исполнения Поручений, переданных в Банк от имени Клиента третьим лицом с использованием принадлежащих Клиенту Кодов подтверждения;

5.6.2. за все действия, произведенные через Систему ДБО от имени Клиента и с использованием Пароля, ЭП Клиента.

5.6.3. за правильность и актуальность всех сведений, сообщаемых им Банку в целях заключения и исполнения Договора присоединения.

**5.7.** Клиент несет риск убытков, возникших у него в результате исполнения Банком Поручений, переданных в Банк от имени Клиента третьим лицом с использованием принадлежащих Клиенту Кодов подтверждения, в случае нарушения срока уведомления, указанного в п. 4.3.6 настоящих Условий.

**5.8.** Стороны не несут ответственности за убытки, понесенные одной Стороной не по вине другой Стороны в результате использования Системы ДБО, в том числе при исполнении ошибочного ЭД, если ЭД передан Банку в надлежаще оформленном виде, содержит корректную ЭП, а Банком получен, проверен и признан верным.

**5.9.** Стороны взаимно освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору присоединения, если оно вызвано факторами непреодолимой силы и/или чрезвычайными обстоятельствами, к которым относятся:

- пожары, наводнения, иные стихийные бедствия или техногенные катастрофы;
- разрушения или значительные повреждения занимаемых Банком помещений;
- массовые беспорядки, вооруженные столкновения, демонстрации;
- террористические акты или диверсии;
- любые другие подобные события или обстоятельства, которые могут существенным образом затруднить или сделать невозможным выполнение обязательств по Договору присоединения;
- принятие или любые изменения актов государственных органов Российской Федерации, а также письма, телеграммы или иные действия, которые прямо или косвенно при определенном их толковании или определенном стечении обстоятельств, сделали, делают или могут сделать невозможным, или значительно затруднить дальнейшее выполнение обязательств по Договору присоединения.

## **6. СОГЛАШЕНИЯ И ГАРАНТИИ**

**6.1.** Клиент и Банк признают используемые ими в рамках настоящих Условий системы обработки, хранения, защиты и передачи информации достаточными для обеспечения надежной, эффективной и безопасной работы и защиты от несанкционированного доступа, а также для подтверждения авторства и подлинности ЭД.

**6.2.** Клиент подтверждает свое согласие с тем, что ЭД, сформированный в Системе ДБО и подтвержденный ЭП Клиента, имеет юридическую силу и влечет предусмотренные для данного документа правовые последствия в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящими Условиями.

**6.3.** Клиент признает, что получение Банком ЭД по Системе ДБО, подтвержденного ЭП Клиента, эквивалентно получению Банком документа на бумажном носителе, заверенного собственноручной подписью Клиента.

**6.4.** Клиент, направивший в Банк заявление на получение Карты/заявление на предоставление кредитного лимита к Счету Карты посредством Системы ДБО ознакомлен и согласен с:

- Договором комплексного банковского обслуживания физических лиц в Банке «ВБРР» (АО) в том числе с Условиями выпуска, обслуживания и использования банковских карт Банка «ВБРР» (АО) (договор на открытие банковского счета, выпуск и обслуживание банковских карт), являющимся договором присоединения в соответствии со ст. 428 Гражданского кодекса Российской Федерации, присоединяется к нему и обязуется неукоснительно соблюдать;

- Тарифами на услуги Акционерного общества «Всероссийский банк развития регионов» за выпуск и обслуживание банковских карт для физических лиц (далее – Тарифы), а также положениями Памятки по безопасному использованию банковских карт Банка «ВБРР» (АО), размещаемыми на сайте Банка «ВБРР» (АО) и на информационных стендах в обособленных и внутренних структурных подразделениях Банка, обслуживающих Клиентов;

- Условиями Программы Mastercard Rewards в России (далее – Программа MCR) и Уведомлением о конфиденциальности по Программе MCR, информация о которых размещена на сайте [www.mastercard.ru](http://www.mastercard.ru) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в случае выпуска банковской карты Mastercard World «Вокруг света»/Mastercard World Black Edition «Вокруг света»;

- участием в Программе лояльности ПАО «НК «Роснефть» «Семейная команда» (далее – Программа «Семейная команда»), оператором которой является ООО «РН-Лояльность» (ОГРН 1157746385170), в случае выпуска именной банковской карты Mastercard World «Семейная команда», в том числе с условиями Программы «Семейная команда», порядком регистрации, размером и порядком начисления бонусных баллов, информация о которых размещена на сайте Программы «Семейная команда» [www.komandacard.ru](http://www.komandacard.ru) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

- тем, что Банк не обязан возмещать Клиенту расходы (при наличии таковых), понесенные им в целях предоставления документов для рассмотрения вопроса в предоставлении продуктов и/или услуг Банка в рамках Договора комплексного банковского обслуживания физических лиц в Банке «ВБРР» (АО)/выпуске Карты/открытия кредитного лимита к Счету Карты (если предусмотрено Тарифами).

**6.5.** Клиент гарантирует что:

- все сведения, содержащиеся в поданных в Банк заявлениях, а также во всех затребованных Банком документах, являются достоверными и полными на дату направления заявления в Банк, и предоставлены исключительно в целях получения продуктов и/или услуг Банка в рамках Договора комплексного банковского обслуживания физических лиц в Банке «ВБРР» (АО)/выпуска Карты и/или открытия кредитного лимита к Счету Карты (если предусмотрено Тарифами).

## **7. ОБРАБОТКА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ**

**7.1.** Персональные данные Клиентов согласно настоящим Условиям обрабатываются Банком в целях возникновения, сопровождения, прекращения гражданско-правовых отношений, а также осуществления сопутствующих функций, полномочий и обязанностей, возложенных на Банк законодательством Российской Федерации, в том числе в рамках Договора присоединения.

**7.2.** Перечень действий с персональными данными, общее описание способов обработки персональных данных: любые действия (операции) или совокупность действий (операций), включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение, извлечение, использование, передачу, обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных, как с использованием средств автоматизации, так и без использования таких средств.

**7.3.** Срок обработки персональных данных: с момента предоставления Заявления о присоединении и до истечения 5 (пяти) лет с момента прекращения Договора присоединения/кредитного договора, на основании которого Клиенту предоставлен кредитный лимит к Счету Карты.

**7.4.** Выпуск и получение Карты на основании заявления на получение Карты/заявления на предоставление кредитного лимита к Счету Карты, направленного Клиентом посредством Системы ДБО, влечет передачу персональных данных Клиента, в объеме ФИО, даты рождения, контактного телефонного номера, номера Карты, в целях возникновения, сопровождения, прекращения гражданско-



правовых отношений, в частности регистрации в программе лояльности для держателей банковских карт, следующим третьим лицам:

- в случае выпуска Карты платежной системы «Мир» - АО «НСПК» (ОГРН 1147746831352, место нахождения: 115184, г. Москва, ул. Большая Татарская, д. 11);

- в случае выпуска Карты Mastercard World Вокруг света/Mastercard World Black Edition Вокруг света – бельгийской компании с ограниченной ответственностью Mastercard Europe SA, зарегистрированной Коммерческим судом г. Нивель (Бельгия), бельгийский номер предприятия RPR 0448038446, с местом нахождения по адресу: Бельгия, Ватерлоо 1410, Шоссе де Тервурен, 198/А (далее – Mastercard);

- в случае выпуска именной Карты Mastercard World «Семейная команда» – ООО «Русский АвтоМотоКлуб» (ОГРН 1097746333420, место нахождения: 127566, г. Москва, Алтуфьевское ш., д. 48, корп. 3);

- иным третьим лицам, с которыми Банк заключил договор в целях предоставления Клиенту услуг в рамках Договора комплексного банковского обслуживания физических лиц Банка «ВБРР» (АО), организациям, проводящим бухгалтерский аудит Банка и цессионариям (новому кредитору), в случае уступки Банком прав требования по кредитному договору.

## **8. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ ПРЕДОСТАВЛЯЕМОЙ БАНКОМ УСЛУГИ**

**8.1.** Клиент оплачивает предоставляемую Банком Услугу в соответствии с настоящими Условиями согласно Тарифам Банка, действующим на момент предоставления Услуги.

**8.2.** Банк вправе вносить изменения в Тарифы в порядке, установленном п. 2.10 настоящих Условий. При несогласии с новыми Тарифами Клиент вправе расторгнуть с Банком Договор присоединения, направив в Банк соответствующее заявление до даты введения в действие новых Тарифов. В случае непоступления в адрес Банка заявления о расторжении Договора присоединения в указанный срок, Клиент считается предоставившим свое согласие на изменение Тарифов.

**8.3.** Списание денежных средств в соответствии с Тарифами Банка со Счетов/Карт Клиента производится с соблюдением требований законодательства Российской Федерации.

## **9. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ**

**9.1.** Споры и разногласия по Договору присоединения, которые могут возникнуть между Банком и Клиентом в ходе исполнения Договора присоединения, будут разрешаться путем переговоров.

**9.2.** В случае невозможности разрешения споров и разногласий путем переговоров заинтересованная Сторона направляет претензию в письменной форме.

**9.3.** Претензия должна быть направлена заказным письмом с уведомлением о вручении и с описью вложения, а также иным способом, позволяющим зафиксировать дату отправки претензии и получения ее другой Стороной.

**9.4.** Сторона, которой направлена претензия, обязана рассмотреть полученную претензию и о результатах уведомить в письменной форме заинтересованную Сторону в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты получения претензии.

**9.5.** В случае неурегулирования споров и разногласий в претензионном порядке, а также в случае неполучения ответа на претензию в течение срока, указанного в п. 9.4 настоящих Условий, спор передается на рассмотрение суда общей юрисдикции.

## **Правила предоставления услуги по переводу денежных средств посредством использования системы быстрых платежей платежной системы Банка России**

### **1. Термины и определения**

**Банк Отправителя** — кредитная организация, в том числе Банк, являющаяся участником СБП, клиент которой выступает в роли Отправителя по Переводу.

**Банк Получателя** — кредитная организация, в том числе Банк, являющаяся участником СБП, клиент которой выступает в роли Получателя по Переводу.

**Идентификатор Получателя** - номер мобильного телефона, указанный Получателем, позволяющий однозначно установить номер банковского счета Получателя для зачисления денежных средств по Переводу. Указание Клиентом своего Идентификатора Получателя осуществляется в Системе ДБО.

**Национальная система платежных карт (НСПК)** — Акционерное общество «Национальная система платежных карт», являющееся операционным и платежным клиринговым центром СПБ для целей осуществления переводов денежных средств в валюте Российской Федерации между счетами физических лиц по поручениям физических лиц.

**Перевод** — перевод денежных средств в российских рублях, осуществляемый посредством использования СБП, в реквизитах которого указан Идентификатор Получателя.

**Отправитель** - физическое лицо, осуществляемое Перевод со своего счета, открытого в Банке Отправителя.

**Получатель** - физическое лицо, на счет которого в Банке Получателя поступил Перевод.

**Система быстрых платежей (СБП)** — сервис по переводу денежных средств с использованием номера мобильного телефона, предусматривающий выполнение в режиме реального времени процедур приема к исполнению Банком Отправителя распоряжений Отправителя и процедур исполнения таких распоряжений. Банк России обеспечивает осуществление расчетов посредством использования СБП.

**Типовые Тарифы** – Типовые тарифы на услуги Банка «ВБРР» (АО) по переводам денежных средств на сайте Банка с использованием реквизитов банковских карт и в системе дистанционного-банковского обслуживания посредством Системы быстрых платежей для физических лиц.

Иные термины, упоминаемые по тексту настоящих Правил предоставления услуги по переводу денежных средств посредством использования системы быстрых платежей платежной системы Банка России с заглавной буквы, используются в значении, предусмотренном Условиями предоставления услуги дистанционного банковского обслуживания физических лиц в Банке «ВБРР» (АО), неотъемлемой частью которых они являются (далее – Условия по ДБО).

### **2. Основные положения**

2.1. СБП доступен Клиентам в системе ДБО.

2.2. Совершить Перевод можно в Интернет-банке или Мобильном приложении.

2.3. СБП позволяет в режиме реального времени переводить денежные средства на банковские счета Получателей, в том числе открытые в других кредитных организациях, по Идентификатору Получателя.

2.4. Переводы доступны только для кредитных организаций, подключенных к СБП. Перечень банков, подключённых к СБП, размещается на сайте Банка в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: [www.vbrr.ru](http://www.vbrr.ru).

2.5. Клиент может в рамках СБП выступать как в качестве Отправителя, так и в качестве Получателя.

2.6. Для получения Переводов, в том числе внутрибанковских, Клиент использует Идентификатор Получателя, который может быть привязан только к одному Счету Клиента. Клиент может изменить

Счет в любой момент в Интернет-банке или Мобильном приложении. Изменение Счета для получения Переводов влечет за собой изменение Счета и для получения внутрибанковских Переводов.

### **3. Условия использования СБП Клиентом**

**3.1** Клиент, выступая в качестве Получателя:

3.1.1. Соглашается на зачисление на свой Счет денежных средств по Переводу, в котором в качестве реквизитов указан Идентификатор Получателя.

3.1.2. Для обеспечения возможности получения Перевода, обязан привязать свой Счет к своему номеру телефона, который будет использоваться как Идентификатор Получателя.

3.1.3. По своему усмотрению (желанию) может установить Банк по умолчанию для получения Переводов. Установка Банка по умолчанию для получения Переводов подтверждается вводом Клиентом одноразового пароля, направляемого НСПК на номер мобильного телефона Клиента (Идентификатор Получателя).

**3.2** Клиент, выступая в качестве Отправителя, получает возможность:

3.2.1. Совершать Переводы в адрес Получателя с выбором Банка Получателя из списка кредитных организаций, подключенных к СБП.

3.2.2. Формировать, подтверждать и передавать в Банк Поручения, в которых в качестве реквизитов Получателя указан Идентификатор Получателя.

### **4. Порядок осуществления Переводов Клиентом**

4.1. Переводы осуществляются в российских рублях.

4.2. Переводы осуществляются со Счетов Клиента на банковские счета Получателей, открытые в российских рублях в Банке или иной кредитной организации, подключенной к СБП.;

4.3. Переводы совершаются Клиентом путем направления Банку Поручений с указанием в них Идентификатора Получателя, суммы Операции, наименование Банка Получателя и иных параметров, если они запрошены Банком.

4.4. При отсутствии согласия Получателя, а также в случае наличия иных ограничений, установленных Банком Получателя, последний информирует Банк, выступающий в качестве Банка Отправителя, об отсутствии возможности осуществления Перевода и Банк отказывает Клиенту в приеме Поручения.

4.5. По факту формирования Клиентом распоряжения на Перевод, Банк предоставляет Клиенту сведения для проверки (включая, но не ограничиваясь): номер банковского счета Получателя (при наличии), наименование Банка Получателя, фамилия, имя, отчество (при наличии) Получателя (сведения могут предоставляться в маскированном виде). В случае успешной проверки Клиентом предоставленных сведений, Клиент подтверждает распоряжение.

4.6. Информация о размере комиссии за Перевод/получение Перевода содержится в Типовых Тарифах.

4.7. Лимиты на совершение Переводов предусмотрены законодательством Российской Федерации и Условиями по ДБО.

### **5. Прочие условия**

5.1. Банк отказывает Клиенту в осуществлении Перевода в случае:

- непредставления сведений, необходимых для формирования расчетных документов в соответствии с нормативными актами Банка России и законодательством Российской Федерации;
- отсутствия технической возможности выполнения Перевода;
- недостаточности средств на Счете для осуществления Перевода и оплаты комиссии Банка в соответствии с Типовыми Тарифами.