

УТВЕРЖДЕНО:

**Правлением ПАО «Донкомбанк»
Протокол № 83
от « 30» декабря 2019**

**Правила
оказания услуг физическим лицам
в Системе «Интернет-Банк»
ПАО «Донкомбанк»**

**Ростов-на-Дону
2019**

Оглавление

Термины и определения	3
1. Основные положения	5
2. Описание услуг Системы «Интернет-Банк»	6
3. Порядок обслуживания клиентов	7
4. Уведомление клиента о совершенных операциях.....	8
5. Права и обязанности сторон.....	8
6. Конфиденциальность	11
7. Вознаграждение банка	12
8. Ответственность сторон	12
9. Урегулирование разногласий	13
10. Изменение условий	13
11. Срок действия и расторжение договора.....	14
12. Прочие условия.....	14
13.Порядок перехода на новую версию Системы.....	14

Термины и определения

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

АСП Клиента - аналог собственноручной подписи Клиента, удостоверяющий факт составления и подписания Электронного документа, передаваемого в Банк от имени Клиента с использованием системы «Интернет-Банк», удостоверяющий подлинность такого Электронного документа, включая все его обязательные реквизиты. В качестве АСП Клиента в целях Договора используется постоянный Пароль.

Авторизация - процедура, в результате которой подтверждаются полномочия Клиента на получение услуг с использованием системы «Интернет-Банк» путем ввода Клиентом Логина и Пароля (Временного пароля). Авторизация производится при каждом обращении Клиента за услугой ДБО.

Авторизационный сеанс пользователя – период непрерывной работы Клиента в Системе «Интернет-Банк», началом которого является проведение процедур обязательной идентификации Клиента.

Банк - Публичное Акционерное Общество «Донской коммерческий банк» (ПАО «Донкомбанк»), действующее на основании лицензии Банка России № 492 от 03 декабря 2014 года, включенное в реестр банков - участников системы обязательного страхования вкладов 18 ноября 2004 года под № 199.

Банковский счет:

Счет вклада - банковский счет, открытый Клиенту для учета денежных средств в целях хранения и получения дохода на условиях, предусмотренных Договором банковского вклада.

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.

Счет карты - текущий счет, открытый на имя Клиента для совершения операций с использованием банковской карты.

Счет кредита - банковский счет, открытый Клиенту для учета ссудной задолженности на условиях, предусмотренных Договором о предоставлении кредита.

Внешние переводы – переводы денежных средств в валюте Российской Федерации на счета, открытые в других кредитных организациях, в том числе:

- на счета того же Клиента;
- на счета других физических/юридических лиц;
- платежи в Бюджет РФ.

Внутренние переводы – переводы между Банковскими счетами, открытыми в Банке, в том числе:

- переводы денежных средств в валюте Российской Федерации и иностранной валюте между Банковскими счетами одного Клиента, в том числе переводы с конвертацией денежных средств;
- переводы денежных средств в валюте Российской Федерации с Банковских счетов Клиента на счета физических/юридических лиц.

Временный пароль - уникальная последовательность символов, предоставленная Клиенту Банком и используемая Клиентом вместо Пароля для установления личности Клиента при его первой Авторизации в Системе «Интернет-Банк», либо во время Авторизации, совершаемой после восстановления доступа к системе в случае повторного подключения к услуге.

Дистанционное банковское обслуживание (ДБО) - предоставление Банком Клиенту информационных, финансовых и других услуг, включая проведение финансовых операций по поручению Клиента, с использованием Системы «Интернет-Банк». 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.

Договор (Договор ДБО) - настоящий договор об оказании Банком услуг дистанционного

банковского обслуживания с использованием Системы «Интернет-Банк», заключенный путем присоединения Клиента к Правилам оказания услуг физическим лицам в Системе «Интернет-Банк» ПАО «Донкомбанк». Договор включает в себя Заявление Клиента на присоединение к Системе «Интернет-Банк» ПАО «Донкомбанк», подписанное собственноручно, настоящие Правила и Тарифы Банка.

Доверенное устройство – мобильный телефон или компьютер/планшетный компьютер, на котором Клиент успешно прошел Авторизацию.

Заявление - оформленное письменно Заявление Клиента на присоединение к Системе «Интернет-Банк» ПАО «Донкомбанк», подписанное им собственноручно при заключении Договора.

Идентификация - удостоверение Банком личности Клиента, обратившегося в Банк с Заявлением.

Клиент - физическое лицо, заключившее с Банком Договор.

Кодовое слово - последовательность символов, известная только Клиенту и Банку, которая используется для установления личности Клиента при его обращении по телефону в Банк. Кодовое слово указывается Клиентом в Заявлении, является уникальным и может использоваться многократно.

Лимиты - устанавливаемые Тарифами Банка верхние пределы сумм или количество Операций Клиента с использованием Системы «Интернет-Банк».

Логин – персональный номер, уникальный код Клиента, присваиваемый Клиенту Банком при регистрации Клиента в Системе; присваивается Банком Клиенту с соблюдением необходимых процедур безопасности.

Операционное время – часы работы Банка по обслуживанию физических лиц, в течение которого Банк осуществляет банковские операции текущим календарным днем.

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.

Офис Банка - подразделение Банка, осуществляющее обслуживание физических лиц.

Пароль - уникальная последовательность символов, известная только Клиенту (6-тизначный код), присваиваемый Банком при генерации Логина; формируется в Системе и используется Клиентом при подтверждении каждой Операции.

ПИН-код – цифровая последовательность, идентифицирующая Клиента, авторизовавшегося в мобильном приложении «Донкомбанк» на Доверенном устройстве.

Последующая идентификация - Идентификация Клиента в целях исполнения Договора. Осуществляется при обращении Клиента в Банк по телефону по Кодовому слову и иным персональным данным Клиента.

Приостановление обслуживания - временное ограничение доступа Клиента к Системе «Интернет-Банк» по инициативе Клиента или Банка. Приостановление обслуживания не означает расторжение Договора. Обслуживание может быть возобновлено в порядке, указанном в Правилах.

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.

Памятка Пользователя - инструкция пользователя Системой «Интернет-Банк», размещаемая на сайте www.doncombank.ru с целью оказания помощи Клиенту ориентироваться, получать информацию и совершать Операции в Системе «Интернет-Банк».

Система «Интернет-Банк» (Система) - электронное средство платежа, предоставляемое Банком Клиенту в целях получения через сеть Интернет информации по его Банковским счетам и других сведений о продуктах и услугах Банка и его партнеров. Возможность совершения операций по Банковским счетам, а также получения услуг Банка посредством Системы «Интернет-Банк» определяется условиями Договора и техническими возможностями Системы. Стоимость совершения Операций и услуг Банка указана в Тарифах Банка, размещенных на сайте Банка и в

Офисах Банка.

Стороны - совместно Банк и Клиент.

Счета третьих лиц - банковские счета, открытые физическим или юридическим лицам Банком или другой кредитной организацией, за исключением Банковских счетов Клиента.

Тарифы Банка - документ Банка, определяющий условия по предоставлению банковских услуг, размер вознаграждения Банка за предоставление услуг Клиентам, а также Сборник тарифов ПАО «Донкомбанк» на дистанционное банковское обслуживание физических лиц в Системе «Интернет-Банк».

Правила - настоящие Правила оказания услуг физическим лицам в Системе «Интернет-Банк» ПАО «Донкомбанк», размещение которых на официальном сайте Банка www.donkombank.ru и на информационных стендах в Офисах Банка является публичным предложением Банка Клиентам заключить Договор.

Электронный документ (ЭД) - заявление Клиента (оформленное в электронном виде после его надлежащей Авторизации в Системе «Интернет-Банк») о перечислении денежных средств с Банковского счета, об открытии Банковского счета (при наличии технической возможности), а также иные заявления Клиента Банку, в том числе на получение/отказ от получения банковской услуги. ЭД подписывается АСП Клиента, авторство удостоверяется Разовым Секретным Паролем. Клиент признает, что ЭД, сформированный и переданный в соответствии с настоящими Условиями, имеет равную юридическую силу и влечет такие же правовые последствия, что и документ, оформленный на бумажном носителе и подписанный собственноручной подписью Клиента.

1. Основные положения

1.1. Настоящие Правила устанавливают порядок обслуживания физических лиц с использованием Системы в целях предоставления услуг по дистанционному банковскому обслуживанию и определяют возникшие в этой связи права, обязанности и ответственность Сторон.

1.2. Правила являются типовым формуляром Банка и могут быть приняты Клиентом не иначе, как в целом.

1.3. Заключение договора осуществляется Клиентом в соответствии со статьей 428 Гражданского Кодекса Российской Федерации путем предоставления в Банк заявления на бумажном носителе, составленного по форме Приложения № 1 к настоящим Правилам.

На момент заключения договора Клиент должен обладать дееспособностью в полном объеме. Права и обязанности по настоящему договору возникают с момента заключения Договора.

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

1.4. Договор заключается при условии наличия у Клиента в Банке открытого Счета карты в рублях. С использованием карты Клиент получает возможность совершать определенные Правилами операции по своим Банковским счетам и другим продуктам в Банке через удаленные каналы обслуживания. Действия Правил распространяется на Банковские счета, иные банковские продукты и услуги, отрываемые или предоставляемые Клиенту.

1.5. Заявление оформляется при личном обращении Клиента в Офис Банка. При обращении Клиент предоставляет документы, необходимые для его идентификации в соответствии с действующим законодательством.

1.6. Банк вправе по своему усмотрению отказать Клиенту, представившему Заявление на присоединение к Системе «Интернет-Банк» ПАО «Донкомбанк», в заключении Договора без объяснения причин.

1.7. Договор считается заключенным в дату подписания Заявления Клиентом. Местом заключения Договора является Офис Банка, в который обратился Клиент.

1.8. Дистанционное банковское обслуживание Клиента с использованием Системы производится в соответствии с законодательством Российской Федерации и Правилами. В случае изменения законодательства Российской Федерации Правила, до их изменения Банком, применяются в части, не противоречащей требованиям законодательства Российской Федерации.

1.9. Вход в Систему «Интернет-Банк» осуществляется в сети Интернет, сайт www.doncombank.ru и www.donkombank.ru или через мобильные приложения с наименованием «Донкомбанк», размещенные в сервисах Google Play® и Apple AppStore®.

1.10. После регистрации в Системе Клиенту выдается Секретная информация: Идентификатор пользователя, Логин, Временный пароль, а также Памятка для пользователей. Секретную информацию (Логин, Временный пароль) Клиент получает на номер мобильного телефона после проведения в Банке процедуры обязательной идентификации.

1.11. 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.

1.12. Вход на сайт Системы осуществляется с использованием персонального компьютера, ноутбука, планшета, устройства мобильной связи, прочих устройств, предназначенных для выхода в Интернет. Ввод Логина и Пароля (Временного пароля) осуществляется в целях Авторизации Клиента.

1.13. Первичный вход в мобильное приложение осуществляется с выполнением процедуры Авторизации. После успешной процедуры авторизации, устройство считается Доверенным и Клиенту будет предложено установить ПИН-код.

1.14. Вход в мобильное приложение осуществляется с планшета компьютера, устройства мобильной связи, прочих устройств, поддерживаемых приложением и предназначенных для выхода в Интернет. Для входа в мобильное приложение используется назначенный Клиентом ПИН-код.

2. Описание услуг Системы «Интернет-Банк»

2.1. Услуги Системы включают в себя предоставление информации Клиенту о состоянии его Банковских счетов и перечне услуг Банка, а также направление в Банк ЭД, сформированных Клиентом, в том числе:

- просмотр операций по Банковским счетам, депозитным счетам, ссудным счетам, счетам начисленных процентов Клиента в Банке, об остатках на них;
- формирование и печать выписки по Банковским счетам, депозитным счетам, ссудным счетам Клиента в Банке;
- просмотр информации о заключенных между клиентом и Банком договорах банковского вклада и банковского кредита;
- получение сообщений от Банка, в том числе в формате Разовых Секретных Паролей для подтверждения Операций;
- внешние и внутрибанковские переводы, в том числе между Банковскими счетами Клиента;
- оплата услуг в пользу третьих лиц;
- операции по Счету карты (просмотр сведений и операций по действующей банковской карте, рублевые переводы между Счетами банковских карт клиентов Банка с использованием номера карты (PAN), осуществление безналичных переводов на Счет карты, со Счета карты, в том числе оплата услуг). Совершение операций по Счету карты посредством Системы определяется действующими «Условиями получения и использования личных международных банковских карт MasterCard ПАО «Донкомбанк» и открытие банковского счета» и наличием технической возможности;
- операции по Текущему счету (осуществление безналичных переводов на Текущий счет, с Текущего счета, в том числе оплата услуг). Совершение операций по Текущим счетам посредством Системы определяется действующими условиями Договора банковского счета и наличием технической возможности;
- операции с вкладами (осуществление безналичных переводов на Счет вклада, со Счета вклада (при наличии соответствующих опций). Совершение операций со вкладами посредством Системы определяется действующими условиями Договора банковского вклада и наличием технической возможности;
- операции по уплате начисленных текущих и просроченных процентов по ссудам, погашение просроченной ссуды.

- 2.2. Сведения об Операциях, проведенных Банком по Банковскому счету в срок, определяемый согласно п. 2.7 настоящего раздела Договора, а также сведения о действиях, предоставляются в режиме on-line (то есть на текущий момент).
- 2.3. 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.
- 2.4. Возможность направления Банку ЭД определяется условиями Договора, а также техническими возможностями Системы.
- 2.5. Все расходные операции Клиента по Банковским счетам посредством Системы являются безналичными расчетами и совершаются:
- в пределах Лимита на Операции по Системе;
 - в пределах доступных Клиенту денежных средств на Банковском счете на момент исполнения Банком ЭД;
 - на основании ЭД, составленного Клиентом по установленной Банком форме.
- 2.6. Все операции с Банковскими счетами осуществляются по мере поступления ЭД Клиента в сроки, определенные в Договоре согласно действующему законодательству Российской Федерации и техническим возможностям Системы.
- 2.7. Время исполнения Банком ЭД, сформированного Клиентом, зависит от вида Операции:
- Внутрибанковский перевод и перевод по оплате услуг в пользу третьих лиц в режиме «on-line»;
 - Внешний перевод исполняется в день отправки ЭД в Банк, если он поступил в Операционное время, которое установлено по московскому времени с 9:00 до 16:00 часов по Рабочим дням. Документы, принятые Банком по окончании Операционного времени, исполняются на следующий Рабочий день Банка. Конверсионные операции, которые желает выполнить Клиент после 16:00, и переводы свыше установленного лимита Системой отвергаются;
- Об исполнении ЭД Банк информирует Клиента путем размещения информации в Системе. Клиент должен самостоятельно проверять исполнение каждого ЭД о совершении расходных операций по Банковскому счету, в том числе в Системе в течение двух рабочих дней с момента формирования этого ЭД.
- 2.8. Банк не несет ответственности за убытки, понесенные Клиентом вследствие исполнения Банком ЭД Клиента, составленного с ошибками в информации, содержащейся в полях документа, а также в случае возвращения получателем платежа Клиента.
- 2.9. Банк осуществляет контроль за содержанием ЭД в порядке, установленном Положением Банка России № 383-П.
- 2.10. В случаях необоснованного или ошибочного перечисления Клиентом средств получателям через Систему Клиент самостоятельно урегулирует вопрос возврата средств с их получателями.
- 2.11. Клиент не вправе осуществлять на основании ЭД платежи, связанные с осуществлением предпринимательской деятельности.

3. Порядок обслуживания клиентов.

- 3.1. Доступ к Системе предоставляется Клиентам, заключившим Договор ДБО путем присоединения к Правилам и зарегистрированным Банком в Системе и не подлежит передаче третьим лицам.
- 3.2. Доступ Клиента к Системе осуществляются по Каналам доступа, поддерживаемым Системой, список которых устанавливается Банком, в том числе через сеть Интернет. Системой поддерживаются любые WEB-браузеры, включая: Internet Explorer версии 11.0, Firefox версии 4.4 и выше; Opera версия 35 и выше; Safari версия 9 и выше; Chrome версия 49 и выше.
- 3.3. Для работы с мобильными приложениями требуется телефон или планшетный компьютер с операционными системами Android версии 4.0.3 и выше или iOS версии 7.0 и выше.
- 3.4. Клиент самостоятельно и за свой счет обеспечивает подключение своих вычислительных средств к сети Интернет, доступ к сети Интернет, а также обеспечивает защиту собственных вычислительных средств от несанкционированного доступа и вредоносного программного обеспечения.
- 3.5. В случае получения услуги в Системе на не принадлежащих Клиенту вычислительных

средствах, Клиент соглашается нести все риски, связанные с возможным нарушением конфиденциальности и целостности информации, а также возможными неправомерными действиями третьих лиц.

3.6. Доступ Клиента к Системе осуществляется только при условии обязательной Идентификации Клиента.

3.7. Проведение любых Операций в Системе возможно только в пределах Авторизованного сеанса работы пользователя, в рамках которого производится информационно-операционное взаимодействие Клиента с Системой путем использования предоставленных Банком каналов доступа.

3.8. Основанием для проведения Операции по Банковским счетам Клиента является ЭД, сформированное в электронном виде, полученное Банком по каналу передачи информации и зафиксированное в протоколе соединения.

3.9. Подтверждением выполнения Банком ЭД, совершенного по любому из видов Услуг, является сообщение Системой Клиенту уникального пароля для осуществления Операции.

3.10. Все Операции в Системе как по получению информации, так и по совершению финансовых транзакций, совершенные в пределах Авторизованного сеанса работы пользователя с использованием паролей, являются аналогом собственноручной подписи Клиента и считаются совершенными от имени и за счет Клиента.

3.11. В случаях разрыва или нарушения соединения при работе с Системой Авторизованный сеанс работы пользователя считается завершенным, а дальнейшее продолжение работы в целях безопасности является возможным только после проведения повторных процедур обязательной идентификации пользователя.

3.12. ЭД, оформленные в Системе, принимаются и передаются без их последующего представления на бумажном носителе. По письменному запросу Клиента Банк обязан выдавать Клиенту документы на бумажном носителе, подтверждающие исполнение дистанционного распоряжения в соответствии с Тарифами Банка.

3.12. При окончании работы в системе Клиент в обязательном порядке должен осуществить выход из Системы, что будет означать завершение Авторизованного сеанса пользователя.

4. Уведомление клиента о совершенных операциях.

4.1. Обязанность Банка осуществлять информирование об операциях с АСП регулируется «Порядком об использовании электронного средства платежа», размещенного на сайте Банка.

5. Права и обязанности сторон

5.1. Банк имеет право:

5.1.1. Отказать в исполнении ЭД, если:

- на соответствующем Банковском счете Клиента отсутствует доступный для осуществления данного платежа остаток денежных средств с учетом комиссии за его исполнение (при наличии);
- имеется подозрение на нарушение безопасности при использовании Системы, в том числе, если Банк имеет основания считать, что исполнение ЭД может повлечь убытки для Банка либо Клиента или платеж, оформленный ЭД, связан с осуществлением Клиентом предпринимательской деятельности;
- сумма платежа превышает Лимит на одну Операцию в Системе;
- Банком получена информация о возможном недобросовестном поведении Клиента в отношении Банка, нарушения Клиентом условий Договора;
- исполнение ЭД повлечет нарушение действующего законодательства Российской Федерации или настоящих Правил, заключенных между Банком и Клиентом;
- в случае наличия неоплаченной задолженности Клиента Банку по банковским услугам, оказанным Банком Клиенту, включая просроченную задолженность по кредитам;
- обнаружения Банком ошибки, допущенной Клиентом при совершении операции, указания неверных реквизитов платежа и т. п.;
- непредставления Клиентом по запросу Банка документов, необходимых для

Идентификации Клиента, выгодоприобретателя или документов, раскрывающих характер проводимых Клиентом через Систему Операций, затребованных Банком в целях исполнения действующего законодательства РФ;

- в случае замены, ремонта, технического обслуживания и т. п. оборудования и (или) программного обеспечения, используемого Банком для оказания Услуги, - на срок проведения таких работ;

- если Клиент не осуществлял доступ к Системе в течение 3 (Трех) месяцев;

- в иных случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

Об отказе от исполнения ЭД Банк информирует Клиента незамедлительно. При этом Банк вправе не объяснять причины отказа.

5.1.2. Определять и изменять перечень банковских Операций и функций, которые могут осуществляться Клиентом по его Банковским счетам, через удаленные каналы обслуживания, а также устанавливать лимиты на суммы Операций, осуществляемых через удаленные каналы обслуживания.

5.1.3. Вводить постоянные или временные ограничения на исполнение ЭД Клиента, передаваемых при помощи Системы. О наличии ограничений Банк информирует Клиента путем размещения соответствующей информации на сайте Банка до принятия ЭД к исполнению.

5.1.4. Потребовать от Клиента изменения созданного Клиентом Пароля.

5.1.5. По собственному усмотрению изменять набор параметров услуг в Системе и/или приостановить/полностью прекратить предоставление дистанционных услуг при условии доведения информации об этом до сведения Клиента в Системе.

5.1.6. В соответствии с условиями Договора, Договора банковского счета, Договора банковского вклада, «Условиями получения и использования личных международных банковских карт MasterCard ПАО «Донкомбанк» и открытие банковского счета» списывать со счетов Клиента в Банке, по которым совершены Операции / оказаны платные услуги на основании ЭД, суммы вознаграждения Банка.

5.1.7. 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.

5.1.8. Отказать в исполнении ЭД в соответствии с «Правилами внутреннего контроля в целях противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения ПАО «Донкомбанк». Банк уведомляет Клиента о своем намерении отказать в приеме ЭД и отключении от Системы и приеме в дальнейшем к исполнению только надлежащим образом оформленных платежных документов на бумажных носителях. Клиент считается предупрежденным об отключении от Системы с момента направления письма по почтовому адресу и/или на адрес электронной почты и/или на номер мобильного телефона, указанных Клиентом в Заявлении.

5.1.9. Запрашивать у Клиента любые документы, касающиеся осуществления Операций с использованием Системы.

5.1.10. Отказать Клиенту в возобновлении доступа к Системе или в снятии установленных Банком ограничений при нарушении Клиентом порядка использования Системы.

5.1.11. Направлять по почтовому адресу, на адрес электронной почты либо на номер мобильного телефона, указанного Клиентом в Заявлении, сообщений информационного, в том числе рекламного характера.

5.2. Клиент имеет право:

5.2.1. Пользоваться услугами Системы с учетом ограничений, установленных Договором, Договором банковского счета, Договором банковского вклада, «Условиями получения и использования личных международных банковских карт MasterCard ПАО «Донкомбанк» и открытие банковского счета» и техническими возможностями Системы.

5.2.2. В случае изменения Банком перечня услуг пользоваться новыми услугами, используя Логин.

5.2.3. Контролировать исполнение Банком ЭД Клиента, в том числе путем получения в Банке выписки по соответствующему счету.

5.2.4. Самостоятельно изменять Пароль для доступа к Системе.

5.2.5. В случае утери Секретной информации: Идентификатор пользователя, Логин, Пароль, для получения доступа к Системе обратиться в Офис банка или по телефонам Банка 8-800-775-66-22, (863) 203-61-80, (863) 203-61-88, (863) 207-60-60.

5.2.6. Изменять в Системе параметры созданного им ЭД на совершение регулярных платежей со счета, а также полностью отменять его действие до момента наступления даты очередного списания.

5.2.7. Приостановить, возобновить (приостановленные ранее) или отказаться от услуг Системы, подав в Офис банка письменное заявление на блокирование Идентификатора Клиента в Системе, по форме, установленной Банком, или написав письмо в Системе.

5.2.8. Изменить Зарегистрированный номер телефона и/или Кодовое слово, оформив в Офисе банка соответствующее заявление по форме, установленной Банком.

5.2.9. В случае возникновения у Клиента претензий, связанных с предоставлением Услуги, оформить их в письменном виде и передать в Банк или написать письмо в Системе или на сайте Банка в разделе «Обратная связь».

5.2.10. Клиент имеет право подать в Банк заявление в свободной форме на возможность ограничения по параметрам операций по осуществлению переводов денежных средств, а именно:

- на максимальную сумму перевода денежных средств за одну операцию и (или) за определенный период времени;

- на перечень возможных получателей денежных средств;

- на временной период, в который могут быть совершены переводы денежных средств;

- на географическое местоположение устройств, с использованием которых может осуществляться подготовка и (или) подтверждение клиентом электронных сообщений;

- на перечень идентификаторов устройств, с использованием которых может осуществляться подготовка и (или) подтверждение клиентом электронных сообщений;

- на перечень предоставляемых услуг, связанных с осуществлением переводов денежных средств;

- на иные ограничения по параметрам операций по осуществлению переводов денежных средств.

5.2.11. Расторгнуть Договор в одностороннем порядке, уведомив об этом Банк в порядке, предусмотренном **разделом II** настоящих Правил.

5.3. Банк обязан:

5.3.1. Предоставить Клиенту доступ к Системе в порядке, определяемом Договором.

5.3.2. Принять все необходимые меры организационного и технического характера для обеспечения режима конфиденциальности в отношении Временного пароля и Логина.

5.3.3. Предоставить Клиенту возможность получения актуальной и достоверной информации по его Банковским счетам, открытым в Банке, об исполнении переданных Клиентом ЭД.

5.3.4. Исполнять ЭД Клиента в порядке, предусмотренном Договором.

5.3.5. Предоставлять по письменному требованию Клиента документы на бумажных носителях (выписки), подтверждающие совершение Клиентом операций по счетам в Системе.

5.3.6. Консультировать Клиента по вопросам подключения и использования Сервиса, порядку совершения операционно-информационных транзакций в Системе.

5.3.7. Информировать Клиента об изменении условий Договора в установленном в Договоре порядке и сроки.

5.4. **Клиент обязан:**

5.4.1. Лично совершать в Системе действия, предусмотренные Правилами. Клиент не вправе передавать третьим лицам права, предусмотренные Правилами.

5.4.2. Обеспечить хранение информации об авторизационных данных (Логин, Временный пароль и Пароль), способом, недоступным третьим лицам, а также немедленно уведомлять Банк о подозрении на использование авторизационных данных посторонними лицами.

5.4.3. Незамедлительно по телефону уведомить Банк обо всех случаях, когда авторизационные данные, а также сведения, используемые для установления личности Клиента, независимо от

воли Клиента стали известны третьим лицам. На основании указанного сообщения Банк прекращает доступ Клиента к Системе до момента личного обращения Клиента в Офис банка с письменным заявлением.

5.4.4. Обратиться в Банк в течение 5 (Пяти) рабочих дней с момента наступления событий, указанных в п. 5.4.3 настоящих Правил, и оформить письменное заявление с собственноручной подписью с описанием произошедшего (утрача, кража данных, мобильного телефона; использование компьютерного устройства, размещенного в общественном месте; другие риски, и своих действий по разрешению данной ситуации.

5.4.5. Хранить авторизационные данные (Логин и Пароль). Не сообщать Пароль работникам Банка, в том числе по телефону, по электронной почте или иным способом. Использование Пароля допускается только Клиентом на сайте Системы без участия третьих лиц, в том числе работников Банка.

5.4.6. Изменить Пароль при поступлении соответствующего требования от Банка на сайте Системы.

5.4.7. Уведомлять Банк об изменении фамилии, имени, отчества, данных документа, удостоверяющего личность, и иных сведений, необходимых для ведения Банковского счета, и представлять в Банк документы, подтверждающие произошедшие изменения, при первом после изменения этих данных обращениях в Банк, но не позднее 10 календарных дней с момента внесения указанных изменений.

5.4.8. В целях исполнения действующего законодательства РФ, а также по требованию Банка предоставлять в Банк документы, необходимые для проведения последним Идентификации Клиента и/или выгодоприобретателя, а также документы, раскрывающие характер проводимых Клиентом через Систему операций.

5.4.9. Не использовать Банковский счет для проведения операций, связанных с предпринимательской деятельностью.

6. Конфиденциальность

6.1. Банк обязуется принять 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 принять все необходимые меры организационного и технического характера для предотвращения доступа третьих лиц к такой информации до передачи ее Клиенту.

6.3. Клиент поставлен в известность и в полной мере осознает, что передача конфиденциальной информации по Каналам доступа влечет риск несанкционированного доступа к такой информации третьих лиц/

6.4. В случаях, когда передача информации по Каналам доступа осуществляется по требованию Клиента или в соответствии с Поручением Клиента, Банк не несет ответственности за несанкционированный доступ третьих лиц к такой информации при ее передаче.

6.5. 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.

6.6. Клиент поставлен в известность и в полной мере осознает, что передача конфиденциальной информации третьим лицам влечет риск несанкционированного доступа к такой информации сторонних лиц и может повлечь за собой убытки у Клиента.

6.7. Клиент поставлен в известность о том, что в отношении некоторых банковских Операций, осуществляемых Клиентом по своим Банковским счетам, могут применяться ограничения, установленные законодательством и нормативными актами Российской Федерации, внутренними правилами и процедурами Банка и/или других банков, финансовых учреждений и/или платежных

систем, через которые такие операции осуществляются. **Клиент уведомлен о том, что имеет право лично подать в Банк заявление в свободной форме на возможность ограничения по параметрам операций по осуществлению переводов денежных средств, изложенным в п. 5.2.10. настоящих Правил.**

6.8. Клиент соглашается с получением услуг через сеть Интернет, осознавая, что сеть Интернет не является безопасным каналом связи, и соглашается нести все риски, связанные с возможным нарушением конфиденциальности и целостности информации при её передаче через сеть Интернет.

7. Вознаграждение банка

7.1. Размер и порядок уплаты Клиентом комиссионного вознаграждения за предоставление Банком услуг в соответствии с Правилами устанавливаются Тарифами Банка.

7.2. Клиент поручает Банку списывать без дополнительного распоряжения с любых Банковских счетов (если не противоречит режиму соответствующего счета) Клиента в Банке комиссионное вознаграждение за услуги по настоящему Договору в соответствии с Тарифами Банка, а также другие расходы, понесенные Банком, в том числе комиссионные вознаграждения, выплачиваемые Банком третьим лицам, стоимость телефонных переговоров, факсимильных сообщений и почтовых отправлений, связанных с обслуживанием Клиента в Системе, что является заранее данным акцептом без ограничения по количеству расчетных документов, по сумме и требованиям из обязательств, вытекающих из Договора дистанционного банковского обслуживания, а также неотъемлемой и приоритетной частью Договора банковского счета, Договора банковского вклада, «Условий получения и использования личных международных банковских карт MasterCard ПАО «Донкомбанк» и открытие банковского счета» в российских рублях и иностранных валютах между Банком и Клиентом.

7.3. В случае недостаточности средств на Банковских счетах Клиента для списания сумм, указанных в пункте 7.2 Правил, Банк вправе производить частичное списание данных сумм в пределах имеющихся средств.

8. Ответственность сторон

8.1. Ответственность Банка:

8.1.1. Банк несет ответственность за ненадлежащее предоставление Клиенту услуги Системы в порядке, установленном Договором.

8.1.2. Банк несет ответственность за сохранность ЭД Клиента в течение срока, предусмотренного действующим законодательством РФ.

8.1.3. Банк не несет ответственности за невыполнение, несвоевременное или неправильное исполнение ЭД Клиента, если это было вызвано предоставлением Клиентом недостоверной информации, потерей актуальности информации, ранее предоставленной Клиентом и используемой при Авторизации Клиента, или вводом Клиентом неверных данных.

8.1.4. Банк не несет ответственности за ущерб, возникший вследствие несанкционированного использования третьими лицами авторизационных данных Клиента (Логина, Временного пароля, Пароля, Разового Секретного Пароля).

8.1.5. Банк не несет ответственности за невыполнение или несвоевременное исполнение ЭД Клиента, если их исполнение зависит от действий третьей стороны.

8.1.6. Банк не несет ответственности за неоказание, несвоевременное оказание третьими лицами услуг, оплаченных Клиентом через Систему.

8.2. Ответственность Клиента:

8.2.1. Клиент несет ответственность за правильность составления ЭД.

8.2.2. Клиент несет ответственность за конфиденциальность и сохранность авторизационных данных (Логина, Временного пароля, Пароля, Разового Секретного Пароля).

8.2.3. Клиент несет ответственность за все операции по его Банковским счетам, совершенные с использованием авторизационных данных Клиента, в том числе третьими лицами, до момента обращения в Банк с целью прекращения его доступа к Системе.

8.2.4. Клиент несет ответственность за убытки, возникшие у Банка в результате исполнения ЭД, переданных в Банк от имени Клиента неуполномоченным им лицом, при условии, что это стало возможно не по вине Банка.

8.3. 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.

8.4. 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.

9. Урегулирование разногласий

9.1. В случае несогласия Клиента с действиями Банка, связанными с регистрацией и исполнением Банком ЭД, Клиент направляет в Банк письменное заявление с изложением сути претензии. Банк в течение 30 (Тридцати) календарных дней рассматривает заявление Клиента и удовлетворяет претензию Клиента либо передает Клиенту письменное заключение о необоснованности его претензии.

9.2. Споры, возникающие в связи с исполнением Договора, Стороны обязуются разрешать путем переговоров с учетом принципов добросовестности и взаимного уважения. В случае невозможности урегулирования возникших разногласий путем переговоров, Стороны будут рассматривать споры в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации в суде.

Иски Клиента о защите прав потребителей разрешаются Сторонами в порядке, определенном законодательством Российской Федерации о защите прав потребителей.

10. Изменение условий

10.1. Банк имеет право изменять настоящие Правила, перечень услуг, а также Тарифы Банка в одностороннем порядке с обязательным уведомлением Клиента за 10 (Десять) календарных дней до введения в действие соответствующих изменений, путем размещения Правил, перечня Услуг и Тарифов Банка в местах, доступных для обозрения Клиентами - на информационных стендах в структурных подразделениях Банка, осуществляющих обслуживание Клиентов, а также на сайте Банка в сети Интернет (www.doncombank.ru и www.donkombank.ru).

10.2. Изменения вступают в силу через 10 (десять) календарных дней с момента их размещения на сайте Банка, 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 перечня и содержания бланков ЭД в Системе.

10.3. Клиент обязан не реже одного раза в 10 (десять) 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 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 10 (десяти) 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.

10.4. 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.

10.5. 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.

11. Срок действия и расторжение договора

11.1. Настоящие Правила вступает в силу для Клиента с момента подписания Заявления на присоединение к Системе и действуют без ограничения срока.

11.2. Банк вправе в одностороннем порядке расторгнуть договорные отношения и прекратить обслуживание Клиента с последующим письменным уведомлением Клиента в течение 3 (Трех) рабочих дней с даты прекращения обслуживания Клиента в случае невыполнения Клиентом настоящего Договора.

11.3. Клиент вправе в одностороннем порядке расторгнуть договорные отношения с Банком. Договорные отношения будут считаться расторгнутыми, а Идентификатор Клиента аннулирован со дня, следующего за днем получения Банком письменного уведомления Клиента о расторжении договорных отношений.

11.4. Стороны пришли к соглашению, что действие Договора прекращается в случае отсутствия фактов доступа Клиента в Систему и/или Операций в Системе в течение периода длительностью более трех месяцев. В указанном случае Банк не направляет Клиенту соответствующее уведомление о прекращении Договора.

12. Прочие условия

12.1. Все требования, уведомления и иные сообщения направляются Сторонами друг другу в письменной форме.

12.2. Клиент соглашается с тем, что Банк имеет право на хранение и обработку, в том числе автоматизированную, любой информации, относящейся к персональным данным Клиента, в том числе, указанной в Заявлении Клиента и/или в иных документах, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение, использование, распространение (в том числе передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных, предоставленных Банку в связи с заключением Договора в целях исполнения договорных обязательств, а также разработки Банком новых продуктов и услуг и информирования Клиента об этих продуктах и услугах. В случае отзыва Клиентом данного согласия, Банк обязан прекратить обработку персональных данных Клиента и уничтожить их после исполнения Клиентом всех своих обязательств, предусмотренных настоящими Правилами, за исключением персональных данных, дальнейшая обработка которых является обязанностью Банка, установленной законодательством РФ.

13. Порядок перехода на новую версию Системы

13.1. До начала действия новой версии Системы, Банк размещает на web-сайте по адресу www.doncombank.ru или www.donkombank.ru информацию по порядку работы (ссылки для входа, порядок установки мобильных приложения, руководство пользователя Системы). Также Банк размещает информацию по сроку действия переходного периода – одновременной работы текущей и новой версий Системы.

13.2. Банк направляет Клиенту на Актуализированный номер мобильного телефона SMS-сообщения с новым Логинем и Временным паролем.

Клиент проходит Авторизацию в новой системе с новым Логинем и временным паролем, используя web-сайт банка или мобильное приложение.

13.3. Клиент, в течение переходного периода, самостоятельно переносит индивидуальные настройки (шаблоны и расписания платежей, настройки уведомлений и т.п.) из текущей версии Системы в новую версию.

13.4. По окончании переходного периода, Банк автоматически отключает Клиента от текущей версии Системы. С этого момента новая версия Системы становится текущей версией Системы.