

Правила дистанционного обслуживания клиентов - физических лиц через Интернет банк

1. Настоящие Правила дистанционного обслуживания Клиентов через Интернет банк (далее — «настоящие Правила») регулируют взаимоотношения ПАО «Норвик Банк» и Клиента в связи с дистанционным банковским обслуживанием Клиента посредством автоматизированной системы дистанционного обслуживания Интернет банк.

2. Понятия и термины, используемые в настоящих Правилах:

Аутентификация — удостоверение правомочности обращения Клиента в Банк для совершения банковских операций и/или получения информации по Счету.

Банк — ПАО «Норвик Банк».

Идентификация — установление личности Клиента при его обращении в Банк для совершения банковских операций или получения информации по Счету.

Клиент — физическое лицо, которому предоставляется дистанционное банковское обслуживание посредством автоматизированной системы дистанционного обслуживания Интернет банк.

Временный пароль — пароль, предоставленный Банком Клиенту для первоначального входа в Интернет банк, позволяющий Клиенту самостоятельно сформировать Пароль, известный только Клиенту.

Запрос — действие Клиента, совершенное через Интернет банк, содержащее его волеизъявление и порождающее юридические последствия. Запрос, направленный Клиентом через Интернет банк, имеет юридическую силу надлежащим образом оформленного письменного заявления (поручения) Клиента.

Логин — уникальный идентификатор Клиента в виде последовательности цифр и/или букв, присваиваемый Клиенту при регистрации его в Интернет банке. Логин, введенный Клиентом при прохождении процедуры Идентификации, должен соответствовать Логину, присвоенному Клиенту и содержащемуся в информационной базе Банка. Логин присваивается исключительно Клиенту. Представителю Клиента (в т.ч. Доверенному лицу) Логин не присваивается.

Одноразовый пароль — пароль, предназначенный для однократного использования, поступающий либо на номер мобильного телефона Клиента, либо полученный путем генерации при помощи Мобильного токена (при входе в Интернет-банк, подтверждении платежа, а также в иных случаях, установленных Банком).

Пароль — уникальная последовательность буквенных, числовых и иных символов, известная только Владельцу Логина, соответствующая присвоенному ему Логину и используемая для аутентификации в Интернет банке.

Мобильный (виртуальный) токен — специальное мобильное приложение (средство информационной защиты), которое устанавливается на мобильном устройстве пользователя, для генерации Одноразовых паролей.

Счет — любой из счетов, открываемый Банком Клиенту для осуществления банковских операций.

Сайт Банка — официальный сайт Банка в сети интернет по адресу: www.вяткабанк.рф.

Тарифы — сборник комиссий и их значений (как общих, так и индивидуальных), подлежащих уплате Клиентом за услуги Банка.

3. Банк предоставляет Клиенту услугу дистанционного доступа к своим Счетам и банковским услугам с использованием Интернет банка при наличии технической возможности.

4. Подключение услуги Интернет банк производится после Идентификации и Аутентификации Клиента, а также выражения Клиентом согласия с настоящими Правилами путем подписания заявления о предоставлении возможности дистанционного банковского обслуживания посредством автоматизированной системы дистанционного обслуживания Интернет банк и совершения конклюдентных действий в соответствии с инструкциями на Сайте Банка.

5. Для доступа к Интернет банку Банк выдает Клиенту Временный пароль и Логин. Временный пароль имеет ограниченный срок действия и предназначен исключительно для первоначального входа в Интернет банк и не позволяет осуществлять иные операции за исключением формирования Клиентом Пароля. Пароль формируется Клиентом самостоятельно при первом использовании Интернет банка. Одноразовый пароль формируется Банком при подаче Клиентом распоряжения в Интернет банке и позволяет произвести Аутентификацию Клиента. Порядок применения Одноразового пароля для целей Аутентификации Клиента в Интернет банке определяется Банком самостоятельно.

6. Клиент соглашается с тем, что использование его Логина и Пароля является надлежащей и достаточной Идентификацией Клиента и подтверждением права проводить операции по Счетам Клиента, а также пользоваться другими услугами Интернет банк.

7. Основанием для предоставления услуги проведения операций по Счетам Клиента через Интернет банк является положительная Идентификация и Аутентификация Клиента.

8. Услуга Интернет банк предоставляется в соответствии с Тарифами. При проведении операций по Счетам Клиента через Интернет банк применяются Тарифы, действующие на момент проведения операции. Списание сумм операций и комиссий за проведение операций осуществляется Банком со Счета, с которого осуществляется списание денежных средств по операциям. В случае проведения операции в валюте, отличной от валюты Счета, Банк производит списание (зачисление) суммы операции по курсу Банка на дату совершения операции, установленному Банком для данного вида валюты и типа операций.

9. При получении от Клиента Запроса на проведение операции по Счету через Интернет банк, Банк исполняет поручение Клиента не позднее одного рабочего дня, следующего за днем получения от Клиента поручения. Список Операций, осуществляемых через Интернет банк, определяется Банком и доводится до Клиентов через Интернет банк или иным способом по усмотрению Банка.

10. В случае выявления Банком на стадии исполнения Запроса Клиента ошибок и/или отсутствия необходимых реквизитов (документов), несоответствия операции законодательству Российской Федерации, банковским правилам либо условиям Договора, Запрос Клиента не исполняется до момента получения Банком от Клиента необходимых реквизитов (документов) в порядке, предусмотренном п. 11 настоящих Правил.

11. В случае если для исполнения распоряжения Клиента по Счету требуется дополнительная проверка в части соответствия операции требованиям валютного законодательства или проведение юридической экспертизы, Клиент передает платежные или иные документы в Банк с оформлением расписки по форме, установленной Банком. Банк имеет право не исполнять распоряжения Клиента и вернуть платежные и иные документы, если в ходе проведения проверки или экспертизы выявлены ошибки, несоответствие реквизитов или несоответствие указанных документов/операции законодательству Российской Федерации. Возврат не принятых Банком документов производится в течение 3 (трех) рабочих дней с даты их принятия от Клиента. В этом случае сумма операции остается заблокированной до момента получения Банком от Клиента необходимых реквизитов (документов) или принятия Банком решения о невозможности исполнения поручения Клиента.

12. В случае необходимости, Клиент имеет право обратиться в Банк для получения письменного подтверждения операции, проведенной в Интернет банке.

13. Клиент обязан самостоятельно осуществлять контроль исполнения Банком Запросов.

14. В случае если операция в Интернет банке осуществляется с использованием Одноразового пароля, такие Запросы Клиента исполняются после положительных результатов проверки соответствия Одноразового пароля, введенного

Клиентом, информации, содержащейся в базе данных Банка.

15. Используемые во взаимоотношениях между Сторонами документы в электронной форме, направленные Клиентом в Банк через Интернет банк, после положительных результатов Идентификации и Аутентификации Клиента в Интернет банке считаются отправленными от имени Клиента и признаются равными соответствующим бумажным документам, заверенным собственноручной подписью Клиента (считаются подписанными АСП) и порождают аналогичные им права и обязанности Сторон по настоящему Договору. Данные документы могут служить доказательством в суде при разрешении спорных ситуаций.

16. Банк имеет право ограничить функциональность Интернет банка для определенных Клиентов и/или групп Клиентов по собственному усмотрению. При этом у Банка отсутствует обязанность уведомить Клиента о введении указанных ограничений и их причину.

17. Банк имеет право установить, изменить и отменить максимальные и минимальные размеры переводов в Интернет банке.

18. Клиент обязан исключить возможность использования иными лицами мобильного телефона, номер которого используется для предоставления услуги Интернет банк или на котором установлено приложение «Мобильный токен».

19. Клиент подтверждает, что принятый Банком через Интернет банк Запрос рассматривается Банком как распоряжение на проведение операций по Счетам Клиента, полученное непосредственно от Клиента. Банк исполняет Запрос Клиента в соответствии с установленными внутрибанковскими процедурами.

20. Банк имеет право блокировать доступ к Интернет банку в случае неоднократного (до трех раз включительно) некорректного ввода Пароля.

21. В случае если на Счете Клиента недостаточно собственных денежных средств для оплаты комиссий за услуги Интернет банка, Банк имеет право не исполнять Запрос Клиента.

22. Банк вправе без объяснения причин отказать Клиенту в регистрации и/или предоставлении доступа к Интернет банк.

23. В случае если Клиент в течение 1 (одного) года не пользовался услугой дистанционного доступа к своим Счетам и банковским услугам с использованием Интернет банка, то его Логин и Пароль аннулируются. При желании Клиент вправе вновь воспользоваться услугой Интернет банк, ему необходимо повторно подключить услугу Интернет банка согласно п.3-5 настоящих Правил.

24. Клиент соглашается с тем, что Банк не несет ответственности:

а) за несвоевременное исполнение обязательств, предусмотренных настоящими Правилами, если такое неисполнение вызвано наступлением форс-мажорных обстоятельств, а именно стихийных бедствий, военных действий, забастовок и т.п., при условии, что данные обстоятельства непосредственно повлияли на выполнение обязательств, предусмотренных настоящими Правилами, и при условии предоставления стороной, не выполнившей обязательств, подтверждающих документов;

б) в случае указания Клиентом в Запросе неверного реквизита платежа и/или суммы платежа, а также по спорам и разногласиям, возникающим между Клиентом и получателями платежа, если споры и разногласия не относятся к предоставлению услуг Интернет банка;

в) за какие-либо аварии, сбои или перебои в обслуживании, связанные с нарушениями в работе оборудования, систем подачи электроэнергии и/или линий связи или сетей, которые обеспечивают функционирование Интернет банка;

г) за ущерб и факт разглашения банковской тайны, возникшие вследствие допущения Клиентом иных лиц к использованию компьютера, мобильного телефона или иных технических средств, которые используются Клиентом для получения услуг Интернет банка;

д) за последствия исполнения Запроса Клиента, переданного в Банк с использованием Интернет банка, в том числе, в случае использования Интернет банка неуполномоченными Клиентом лицами, если таковое использование стало возможным по небрежности или умыслу Клиента или его уполномоченного лица или вследствие нарушения требований по информационной безопасности при работе в Интернет банке.

е) Клиент имеет право самостоятельно временно заблокировать и впоследствии разблокировать доступ к Интернет банку при обращении в Контакт-центр или в Отделение Банка. Блокировка Клиентом доступа к Интернет банку осуществляется после надлежащей Идентификации и Аутентификации Клиента.

25. Клиент соглашается с тем, что Банк предоставляет услуги Интернет банк до наступления следующих событий:

а) самостоятельная блокировка Клиентом услуги в соответствии с пп. «е» п.24 настоящих Правил;

б) отключения от услуги Банком с предварительным уведомлением Клиента об отключении;

в) закрытие Счета, с которого списывается комиссия за услугу в соответствии с действующими Тарифами.

26. Клиент обязуется:

26.1. Соблюдать требования настоящих Правил дистанционного обслуживания клиентов – физических лиц через Интернет банк и законодательства Российской Федерации.

26.2. Установить на свой компьютер и мобильный телефон антивирусное программное обеспечение и регулярно производить его обновление и обновление других используемых программных продуктов.

26.3. Для работы в Интернет банке использовать только исправный и проверенный на отсутствие компьютерных вирусов персональный компьютер или иное вычислительное устройство.

26.4. При совершении операций со стороннего компьютера убедиться, что персональные данные и другая информация об операциях не сохранилась.

26.5. Соблюдать конфиденциальность информации, касающейся логина и паролей, используемых в Интернет банке, хранить такую информацию в неявном виде и недоступном для третьих лиц, в том числе родственников, месте. Иметь при себе информацию о контактных телефонах Банка.

26.6. Не отвечать на электронные письма, в которых от имени Банка предлагается предоставить персональные данные, информацию, касающуюся логина и паролей и не следовать по ссылкам, указанным в таких электронных письмах (включая ссылки на Сайт Банка);

26.7. В целях информационного взаимодействия с Банком использовать только реквизиты средств связи (мобильных и стационарных телефонов, факсов, интерактивных web-сайтов/порталов, обычной и электронной почты), которые указаны в документах, полученных непосредственно в Банке.

26.8. Ни при каких обстоятельствах не вводить информацию о логине, паролях в ответе на СМС-сообщения/Е-mail-сообщения об операциях, которые Клиент не совершал.

27. Услуга Интернет банк предоставляется в соответствии с «Инструкцией клиента по Интернет-банку «Банк Online», размещенной на Сайте Банка.