

УСЛОВИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ В СИСТЕМЕ «МОБИЛЬНЫЙ КЛИЕНТ-БАНК» В РАМКАХ ПАКЕТОВ БАНКОВСКИХ УСЛУГ

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Акцепт Банком Заявления Клиента – полное и безоговорочное согласие Банка на заключение с Клиентом Договора об обслуживании в Системе «Мобильный Клиент-Банк» на условиях, указанных Клиентом в Заявлении Клиента. Акцептом Банка Заявления Клиента является подписание Заявления Клиента уполномоченным сотрудником Банка (при оформлении Заявления Клиента на бумажном носителе) или совершение Банком действий по предоставлению Клиенту возможности совершать операции в Системе «Мобильный Клиент-Банк» (при оформлении Заявления Клиента в электронном виде через систему «Интернет-Банк»). При Акцепте Банком Заявления Клиента, оформленного в электронном виде через Систему «Интернет-Банк», Банк направляет Клиенту SMS-сообщение информационного характера о факте подключения Клиента к Системе «Мобильный Клиент-Банк».

Аналог собственноручной подписи (далее – **АСП**) – обязательный реквизит ЭД, защищающий ЭД от подделки и позволяющий однозначно подтвердить принадлежность ЭД Клиенту, а также целостность всех реквизитов ЭД и неизменности их содержания.

Аналог Счета – односимвольный уникальный код, используемый в качестве синонима номера Счета при работе в Системе «Мобильный Клиент-Банк». Аналог Счета устанавливается Клиентом в поле «Аналог Счета» Заявления Клиента.

Банк – ОАО АКБ «РОСБАНК», его обособленные структурные подразделения (дополнительные / операционные офисы и филиалы).

Банковская карта (Карта) – именная или неименная банковская карта, выданная на имя Клиента в Филиале Банка. Реквизиты Банковской карты (последние 4 цифры номера и ПИН2-код) используются Клиентом для персонализации Мобильного приложения в Системе «Мобильный Клиент-Банк». Банковская карта может выпускаться без ПИН2-кода. Если банковская карта выпущена без ПИН2-кода, для персонализации Мобильного приложения Клиент должен использовать Идентификационную карту и ПИН2-код к ней.

Валюта Счета – валюта, в которой открывается Счет Клиента.

Договор об обслуживании в Системе «Мобильный Клиент-Банк» – заключаемый между Клиентом и Банком договор о порядке проведения в Системе «Мобильный Клиент-Банк» операций, предусмотренных Условиями «Мобильный Клиент-Банк» и Пакетом. Договор об обслуживании в Системе «Мобильный Клиент-Банк» состоит из Заявления Клиента, Условий «Мобильный Клиент-Банк» и Пакета и считается заключенным с момента Акцепта Банком Заявления Клиента.

Доступный остаток – сумма денежных средств, доступная Клиенту для совершения операций по Счету.

Заявление – предлагаемая Банком официальная письменная форма, предназначенная для заполнения Клиентом на бумажном носителе (Заявление в ОАО АКБ "РОСБАНК" на предоставление пакета банковских услуг/открытие личного банковского счета/оформление и выдачу банковской карты/подключение к системам дистанционного банковского обслуживания) или в электронном виде через Систему «Интернет-Банк» (Заявление на подключение к Системе «Мобильный Клиент-Банк»), содержащая безотзывную оферту (предложение) Клиента на заключение в соответствии с Условиями «Мобильный Клиент-Банк» и Пакетом Договора об обслуживании в Системе «Мобильный Клиент-Банк» в целях последующего использования Клиентом Системы «Мобильный Клиент-Банк».

Идентификационная карта – специальная карта, выданная Банком на имя Клиента. Реквизиты Идентификационной карты (четыре последние цифры номера и ПИН2-код) используются Клиентом для персонализации Мобильного приложения в Системе «Мобильный Клиент-Банк» (с возможностью совершения расчетных операций по счетам Клиента и операций с Банковскими картами). Идентификационная карта имеет срок действия, который указывается на лицевой стороне Идентификационной карты. Идентификационная карта является действительной до последнего дня месяца года, указанного на лицевой стороне Идентификационной карты. По окончании срока действия Идентификационной карты, а также в случае утраты или повреждения Идентификационной карты Клиент вправе обратиться в дополнительный / операционный офис Банка для выдачи ему новой Идентификационной карты с новым сроком действия. Для получения Идентификационной карты и ПИН-конверта к ней Клиенту необходимо обратиться в дополнительный / операционный офис Банка. При получении Идентификационной карты Клиент должен проставить на отрывной части ПИН-конверта Идентификационной карты свои фамилию, имя и подпись, а также дату получения Идентификационной карты и незамедлительно передать заполненную отрывную часть ПИН-конверта Идентификационной карты в Банк.

Клиент – физическое лицо (гражданин РФ, иностранный гражданин или лицо без гражданства), банковские Счета которого обслуживаются в дополнительных / операционных офисах и филиалах Банка, заключившее Договор об обслуживании в системе «Мобильный Клиент-Банк».

Код операции – цифровой уникальный код, присваиваемый Банком каждому типу операций, доступных в Системе «Мобильный Клиент-Банк». Коды операций указываются в РП «Мобильный Клиент-Банк без использования Мобильного приложения».

Комиссии Банка – предусмотренные применяемым Пакетом комиссии и платы, которые Клиент обязан уплатить Банку в соответствии с Договором об обслуживании в Системе «Мобильный Клиент-Банк».

Комиссионный Счет – Счет, с которого в бесспорном порядке осуществляется списание Комиссий Банка. Комиссионным Счетом устанавливается Счет, используемый в качестве комиссионного счета в рамках применяемого Пакета банковских услуг.

Курс Банка – курс Банка, используемый для пересчета сумм операций по Счету, Комиссий Банка, комиссий

сторонних банков (при наличии) и расходов Банка, выраженных в валюте, отличной от Валюты Счета, в суммы, выраженные в Валюте Счета, определяемые в соответствии со Стандартными тарифами.

Мобильное приложение – специальное программное обеспечение (приложение), которое устанавливается на мобильный телефон Клиента. Информация о месте размещения Мобильного приложения приведена в РП «Мобильный Клиент-Банк с использованием Мобильного приложения», а также на Сайте Банка. Для совершения в Системе «Мобильный Клиент-Банк» расчетных операций и операций с Банковскими картами установка Мобильного приложения на мобильный телефон Клиента, номер которого указан в Заявлении, является обязательным условием.

Пакет банковских услуг (Пакет) – действующий пакет банковских услуг ОАО АКБ «РОСБАНК» в рамках Стандартных тарифов, который является неотъемлемой частью заключаемого с Клиентом Договора об обслуживании в системе «Мобильный Клиент-Банк», содержащий, в том числе, перечень тарифицированных услуг, размер Комиссий Банка, взимаемых Банком с Клиента при обслуживании в системе «Мобильный Клиент-Банк». Наименование применяемого Пакета, в рамках которого производится обслуживание в системе «Мобильный Клиент-Банк», указывается при предоставлении Пакета в Заявлении.

Пароль – секретный код длиной от 4 до 16 произвольных символов, который устанавливается Клиентом в момент прохождения процедуры персонализации Мобильного приложения в Системе «Мобильный Клиент-Банк». В дальнейшем Пароль вводится Клиентом при отправке в Банк ЭД через Систему «Мобильный Клиент-Банк» с использованием Мобильного приложения. Пароль известен только Клиенту, не передается в Банк.

ПИН2-код – персональный идентификационный номер, представляющий собой шестнадцатизначный буквенно-цифровой секретный код Банковской карты / Идентификационной карты, известный только Клиенту. ПИН2-код используется Клиентом для персонализации Мобильного приложения в Системе «Мобильный Клиент-Банк» с возможностью совершения расчетных операций и операций с Банковскими картами.

Рабочий день – календарный день, кроме выходных дней, которыми являются суббота и воскресенье, а также установленных федеральными законами праздничных нерабочих дней и выходных дней, перенесенных в соответствии с законодательством РФ.

Расчетный период – период, равный одному месяцу. Первый Расчетный период исчисляется с даты Акцепта Банком Заявления Клиента. В случае перехода Клиента на обслуживание в рамках Пакета, предусматривающего взимание абонентской платы, из Пакета, не предусматривающего взимание абонентской платы, датой начала Расчетного периода будет считаться дата смены Пакета. Если начало соответствующего Расчетного периода приходится на такой месяц, в котором нет числа, соответствующего числу Акцепта Банком Заявления Клиента, то такой Расчетный период начинается в последний календарный день этого месяца.

Руководство пользователя для работы с Системой «Мобильный Клиент-Банк» без использования Мобильного приложения (далее – РП «Мобильный Клиент-Банк без использования Мобильного приложения») – инструкция, описывающая порядок работы Клиента в Системе «Мобильный Клиент-Банк» без использования Мобильного приложения (без возможности совершения расчетных операций и операций с Банковскими картами). РП «Мобильный Клиент-Банк без использования Мобильного приложения» размещается на Сайте Банка.

Руководство пользователя для работы с Системой «Мобильный Клиент-Банк» с использованием Мобильного приложения (далее – РП «Мобильный Клиент-Банк с использованием Мобильного приложения») – инструкция, описывающая порядок работы Клиента в Системе «Мобильный Клиент-Банк» с использованием Мобильного приложения (с возможностью совершения расчетных операций и операций с Банковскими картами). РП «Мобильный Клиент-Банк с использованием Мобильного приложения» размещается на Сайте Банка, а также может быть предоставлено по запросу Клиента на бумажном носителе. На Сайте Банка может быть размещено несколько вариантов РП «Мобильный Клиент-Банк с использованием Мобильного приложения» для аппаратов, работающих на различных операционных системах.

Сайт Банка – информационный портал Банка в сети Интернет, расположенный по электронному адресу <http://www.rosbank.ru/>. Сайт Банка содержит информацию о банковских продуктах и услугах Банка, Стандартных тарифах, в т.ч. Пакетах, РП «Мобильный Клиент-Банк с использованием Мобильного приложения», РП «Мобильный Клиент-Банк без использования Мобильного приложения», а также иную необходимую Клиенту информацию.

Система «Интернет-Банк» – комплекс программно-технических средств и организационных мероприятий, предназначенных для предоставления Клиенту посредством сети Интернет банковских услуг.

Система «Мобильный Клиент-Банк» – комплекс программно-технических средств и организационных мероприятий, предназначенных для предоставления Клиенту банковских услуг посредством обмена с Банком Сообщениями.

Согласительная Комиссия (далее – СК) – специальная комиссия, создаваемая для решения возникающих в процессе обслуживания в Системе «Мобильный Клиент-Банк» споров и конфликтных ситуаций между Клиентом и Банком.

Сообщение – сообщение, передаваемое Клиентом посредством мобильного телефона в Банк и Банком на мобильный телефон Клиенту. В зависимости от типа совершаемой операции и модели мобильного телефона сообщение может быть передано посредством SMS-канала или посредством соединения по сети Интернет.

Стандартные тарифы – Стандартные тарифы Филиала Банка для клиентов - физических лиц.

Счет – банковский счет (текущий счет) Клиента или банковский счет Клиента по учету вклада (как вклада до востребования, так и срочного вклада), номер которого указан в «Списке доступных счетов» Заявления Клиента.

Счет не может быть использован Клиентом для проведения операций, связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Условия «Мобильный Клиент-Банк» (далее - **Условия**) – настоящие Условия обслуживания в Системе «Мобильный Клиент-Банк», включая все внесенные в них Банком изменения и дополнения. Сведения об Условиях размещаются Банком на информационных стендах в Банке и на Сайте Банка.

Филиал Банка – филиал ОАО АКБ «РОСБАНК», наименование которого указано в Заявлении.

Хэш – результат преобразования исходного ЭД в блок данных фиксированного размера, уникальный для каждого ЭД.

SMS-запрос – SMS-сообщение, передаваемое Клиентом в Банк для совершения операций в Системе «Мобильный Клиент-Банк» без использования Мобильного приложения. Список доступных операций приведен в Пакете и в РП «Мобильный Клиент-Банк без использования Мобильного приложения».

SMS-ПИН – персональный четырехзначный буквенно-цифровой идентификационный код, устанавливаемый Клиентом в поле «SMS-ПИН» Заявления Клиента. Указанный код используется Клиентом исключительно в случаях, когда работа с Системой «Мобильный Клиент-Банк» осуществляется без применения Мобильного приложения.

Электронный документ (далее - **ЭД**) — распоряжение Клиента Банку в виде SMS-сообщения, составленное с использованием Мобильного приложения, содержащее все реквизиты, необходимые для совершения операции, подписанное АСП Клиента, имеющее равную юридическую силу с документами, составленными на бумажных носителях, подписанными собственноручной подписью Клиента и являющимися основанием для совершения операций.

2. БАЗОВЫЕ УСЛОВИЯ

2.1. Обслуживание Клиента в Системе «Мобильный Клиент-Банк» осуществляется на основании заключенного между Клиентом и Банком Договора об обслуживании в Системе «Мобильный Клиент-Банк».

Клиент, заключивший Договор об обслуживании в Системе «Мобильный Клиент-Банк», тем самым подтверждает факт ознакомления с настоящими Условиями и Пакетом, а также соглашается с тем, что ими будут регулироваться все взаимоотношения Банка и Клиента, возникающие в процессе обслуживания в Системе «Мобильный Клиент-Банк».

Заключение Договора об обслуживании в Системе «Мобильный Клиент-Банк» является и понимается Банком и Клиентом как изменение и дополнение соответствующих договоров банковского счета/банковского вклада, заключенных между Клиентом и Банком.

2.2. Настоящие Условия регулируют порядок проведения Клиентом операций через Систему «Мобильный Клиент-Банк» и устанавливают процедуру использования Сообщений, SMS-запросов и ЭД в процессе отношений, возникающих между Клиентом и Банком при обслуживании в Системе «Мобильный Клиент-Банк». Операции, доступные в Системе «Мобильный Клиент-Банк», приведены в Пакете, РП «Мобильный Клиент-Банк с использованием Мобильного приложения» и РП «Мобильный Клиент-Банк без использования Мобильного приложения».

Банк вправе в одностороннем порядке изменять Условия «Мобильный Клиент-Банк», Пакет, РП «Мобильный Клиент-Банк с использованием Мобильного приложения», РП «Мобильный Клиент-Банк без использования Мобильного приложения» и перечень операций, которые Клиент может осуществлять с использованием Системы «Мобильный Клиент-Банк». Банк уведомляет Клиента о данном обстоятельстве за 14 (четырнадцать) календарных дней до вступления в силу такого изменения путем размещения соответствующей информации на информационных стендах в дополнительных / операционных офисах, филиалах Банка и (или) на Сайте Банка, либо иным способом по усмотрению Банка. Если Клиент не принимает изменения, внесенные в настоящие Условия, Пакет, РП «Мобильный Клиент-Банк с использованием Мобильного приложения» и РП «Мобильный Клиент-Банк без использования Мобильного приложения» и перечень операций, он вправе расторгнуть Договор об обслуживании в системе «Мобильный Клиент-Банк» в порядке, предусмотренном разделом 8 настоящих Условий.

2.3. Обслуживание в Системе «Мобильный Клиент-Банк» осуществляется в соответствии с действующим законодательством РФ, нормативными актами Банка России, внутренними документами Банка, Условиями «Мобильный Клиент-Банк», Пакетом.

2.4. Обязанность Банка осуществлять прием, обработку и исполнение SMS-запросов, возникает с момента Акцепта Банком Заявления Клиента.

Обязанность Банка по приему и исполнению ЭД, подписанных АСП, отправленных Клиентом в Банк с использованием Мобильного приложения, наравне с аналогичными документами, переданными на бумажном носителе и подписанными собственноручной подписью Клиента, возникает при одновременном соблюдении следующих условий:

- проставление Клиентом значения «Да» в поле «Совершать расчетные операции и операции с Картами» Заявления Клиента;
- наличие у Клиента Банковской карты с ПИН2-кодом или Идентификационной карты с ПИН2-кодом;
- успешное прохождение Клиентом процедуры персонализации Мобильного приложения в системе «Мобильный Клиент-Банк».

2.5. Банк и Клиент признают, что используемые при работе в Системе «Мобильный Клиент-Банк» ЭД, подписанные Клиентом АСП, подлинность которой подтверждена Банком, признаются имеющими равную

юридическую силу с документами, составленными на бумажном носителе, подписанными собственноручной подписью Клиента, и являются необходимым и достаточным условием для совершения Банком соответствующих операций. Форма ЭД, а также предъявляемые к ЭД требования указаны в РП «Мобильный Клиент-Банк с использованием Мобильного приложения».

Банк и Клиент признают, что используемый при работе в Системе «Мобильный Клиент-Банк» ЭД, содержащий распоряжение Клиента о проведении расчетной операции, который подписан подлинным АСП Клиента и соответствует всем предъявляемым к ним требованиям, признается эквивалентным заявлению Клиента, содержащему все необходимые Банку реквизиты для перечисления денежных средств.

2.6. Возможность направления Клиентом ЭД в Банк в порядке, установленном настоящими Условиями, не исключает обязанности Банка по приему документов, оформленных иным образом (в том числе переданных Клиентом в Банк на бумажном носителе).

2.7. Стороны признают, что в случае, когда использование Системы «Мобильный Клиент-Банк» осуществляется без применения Мобильного приложения, каналы связи являются открытыми и не гарантируют полного отсутствия возможности утечки информации. При этом технология обмена информацией основывается на том, что банковские реквизиты в открытом виде не передаются (в качестве номера счета используется Аналог Счета, известный только Клиенту и Банку; для идентификации Клиента в Системе «Мобильный Клиент-Банк» используется номер мобильного телефона Клиента и секретный пароль – SMS-ПИН).

2.8. Стороны признают, что применяемые в Системе «Мобильный Клиент-Банк» с использованием Мобильного приложения средства защиты информации от проникновения и несанкционированного доступа являются достаточными для обеспечения надежной и эффективной работы при обработке, хранении, приеме и передаче информации, а также обеспечивающими контроль целостности, достаточный для защиты от несанкционированного доступа и подтверждения авторства и подлинности ЭД. В Системе «Мобильный Клиент-Банк» в качестве алгоритма шифрования передаваемой информации используется RSA. Генерация уникального ключа Клиента, который используется для формирования АСП Клиента в ЭД, основана на алгоритме TDES. Доступ к уникальному ключу Клиента осуществляется с помощью секретного Пароля, который известен только Клиенту.

3. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ОПЕРАЦИЙ

3.1. Порядок проведения операций по SMS-запросу в Системе «Мобильный Клиент-Банк» без использования Мобильного приложения

3.1.1. Для осуществления операций Клиент формирует посредством мобильного телефона Клиента, номер которого указан в Заявлении, SMS-запрос установленного формата, содержащий SMS-ПИН, Аналог Счета и Код операции. При совершении некоторых операций в SMS-запросе могут не указываться Аналог Счета и/или Код операции. Форматы SMS-запросов приведены в РП «Мобильный Клиент-Банк без использования Мобильного приложения».

3.1.2. Клиент отправляет сформированный SMS-запрос в Банк на специальные номера телефонов, указанные в РП «Мобильный Клиент-Банк без использования Мобильного приложения».

3.1.3. Банк производит анализ полученного от Клиента SMS-запроса. Из SMS-запроса извлекаются номер мобильного телефона, SMS-ПИН, Аналог Счета (если указан) и Код операции (если указан).

3.1.4. Основанием для принятия Банком SMS-запроса на обработку служит проверка правильности ввода следующих реквизитов SMS-запроса:

- номер мобильного телефона – номер мобильного телефона, указанный Клиентом в поле «Номер мобильного телефона» Заявления;
- SMS-ПИН – значение SMS-ПИН, указанное Клиентом в поле «SMS-ПИН» Заявления Клиента;
- Аналог Счета (если указан) – значение Аналога Счета, указанное Клиентом в поле «Аналог Счета» Заявления Клиента;
- Код операции (если указан) – значение Кода операции, соответствующее одному из Кодов операций, доступных в Системе «Мобильный Клиент-Банк» и указанных в РП «Мобильный Клиент-Банк без использования Мобильного приложения».

3.1.5. Если SMS-запрос составлен в соответствии с пунктом 3.1.4 Условий «Мобильный Клиент-Банк», Банк производит обработку полученного от Клиента SMS-запроса и формирует ответное SMS-сообщение, содержащее результат выполнения операции, которое отправляется на номер мобильного телефона Клиента, с которого был получен SMS-запрос.

3.1.6. Если SMS-запрос составлен с нарушением условий пункта 3.1.4 Условий «Мобильный Клиент-Банк», Банк отказывает Клиенту в выполнении операции с использованием Системы «Мобильный Клиент-Банк». При этом Банк направляет Клиенту SMS-сообщение об ошибке.

3.2. Порядок проведения операций, формирования и обработки ЭД в Системе «Мобильный Клиент-Банк» с использованием Мобильного приложения

3.2.1. Для совершения операций в Системе «Мобильный Клиент-Банк» с использованием Мобильного приложения Клиенту необходимо установить Мобильное приложение на мобильный телефон, номер которого указан в Заявлении. Информация о месте размещения Мобильного приложения приведена в РП «Мобильный Клиент-Банк с использованием Мобильного приложения», а также на Сайте Банка. Подробный порядок установки и функционирования Мобильного приложения приведен в РП «Мобильный Клиент-Банк с использованием Мобильного приложения».

После установления Мобильного приложения на мобильный телефон Клиент должен пройти разовую процедуру персонализации Мобильного приложения в Системе «Мобильный Клиент-Банк». В ходе процедуры персонализации Мобильного приложения Банк предоставляет Клиенту уникальный ключ Клиента, на основании которого с использованием Мобильного приложения Клиент может сформировать АСП. Доступ к уникальному ключу Клиента осуществляется при помощи Пароля, который устанавливается Клиентом при персонализации Мобильного приложения.

В случае утраты контроля над Паролем Клиент должен повторно пройти процедуру персонализации Мобильного приложения и установить при этом новый Пароль.

Для осуществления персонализации Мобильного приложения Клиент должен запустить Мобильное приложение, установить Пароль (информация о Пароле не передается в Банк) и отправить с номера мобильного телефона, указанного в поле «Номер мобильного телефона» Заявления Клиента, в Банк Сообщение, содержащее последние 4 цифры номера Банковской карты и ПИН2-код к ней или последние 4 цифры номера Идентификационной карты и ПИН2-код к ней.

3.2.2. Если при персонализации Мобильного приложения в Системе «Мобильный Клиент-Банк» контрольные данные введены Клиентом правильно, Банк осуществляет персонализацию Мобильного приложения и направляет Клиенту соответствующее Сообщение в зашифрованном виде, содержащее положительный результат персонализации Мобильного приложения и данные уникального ключа Клиента. Указанное Сообщение из Банка расшифровывается Мобильным приложением, выводится на экран мобильного телефона в интерфейсе Мобильного приложения.

В случае если Клиент закрыл (отключил) Мобильное приложение и/или выключил телефон до момента получения ответного SMS-сообщения, содержащего результат персонализации Мобильного приложения, Банк не производит информирование Клиента о результатах персонализации Мобильного приложения, при этом Клиенту не предоставляется возможность совершения в Системе «Мобильный Клиент-Банк» операций с использованием Мобильного приложения.

С момента получения Клиентом от Банка SMS-сообщения, содержащего положительный результат персонализации Мобильного приложения, Клиенту предоставляется возможность использовать АСП для подписания ЭД, а также совершать в Системе «Мобильный Клиент-Банк» операции с использованием Мобильного приложения.

Если при персонализации Мобильного приложения в Системе «Мобильный Клиент-Банк» хотя бы одно значение из контрольных данных введено Клиентом неверно, Банк отказывает Клиенту в предоставлении возможности совершения в Системе «Мобильный Клиент-Банк» операций с использованием Мобильного приложения и направляет Клиенту соответствующее Сообщение об ошибке.

3.2.3. Для отправки ЭД в Системе «Мобильный Клиент-Банк» Клиент заполняет поля соответствующей формы ЭД в Мобильном приложении (в зависимости от совершаемой Клиентом операции) данными, необходимыми для совершения операции, вводит Пароль и производит отправку ЭД.

3.2.4. При помощи введенного Клиентом Пароля осуществляется доступ к уникальному ключу Клиента, с использованием которого формируется АСП Клиента. Сформированный АСП Клиента включается в направляемый в Банк ЭД. Если Клиент неправильно ввел Пароль 3 (три) раза подряд, Банк производит блокировку доступа Клиента в Систему «Мобильный Клиент-Банк». Для разблокировки работы в Системе «Мобильный Клиент-Банк» Клиент обязан передать в Банк письменное заявление о разблокировке по установленной Банком форме.

3.2.5. Банк при получении от Клиента ЭД через Систему «Мобильный Клиент-Банк» проверяет подлинность АСП Клиента, а также правильность оформления ЭД.

Проверка подлинности АСП Клиента осуществляется посредством криптографического программно-аппаратного модуля Банка.

3.2.7. Процедуры, описанные в пунктах 3.2.4. и 3.2.5 настоящих Условий, представляют собой единый и неделимый на части процесс получения Банком ЭД, не могут быть выполнены в другой последовательности и рассматриваться независимо друг от друга.

3.2.8. Основанием для принятия Банком на обработку ЭД служит правильность оформления ЭД и подтверждение Банком подлинности АСП в данном ЭД.

Банк имеет право не исполнять ЭД Клиента, направленные по Системе «Мобильный Клиент-Банк», а также отказать Клиенту в выполнении распоряжения о совершении расчетной операции или операции с Банковской картой, переданные в Банк с использованием Системы «Мобильный Клиент-Банк» и подписанные АСП, в случае если они не содержат информации, необходимой для совершения операции, и/или в случае, если проверка на подлинность АСП дала отрицательный результат, а также в иных случаях, установленные действующим законодательством Российской Федерации.

Банк вправе отказать Клиенту в проведении операции с использованием Системы "Мобильный Клиент-Банк", если ее совершение не предусмотрено соответствующими договорами банковского счета, банковского вклада или договорами выдачи и использования Банковской карты, заключенными между Банком и Клиентом.

3.2.9. В качестве подтверждения приема Банком ЭД на обработку Банк направляет Клиенту соответствующее Сообщение в зашифрованном виде, содержащее результат обработки ЭД. Ответное Сообщение из Банка расшифровывается Мобильным приложением, выводится на экран мобильного телефона в интерфейсе Мобильного приложения и сохраняется в хранилище Мобильного приложения. Количество сохраняемых в хранилище Мобильного приложения ответных Сообщений Банка определяется типом самой операции.

Подробный порядок получения и хранения ответных Сообщений описан в РП «Мобильный Клиент-Банк с использованием Мобильного приложения».

В случае если Клиент до получения ответного SMS-сообщения закрыл (отключил) Мобильное приложение и/или выключил телефон, Банк не производит информирование Клиента о результатах обработки ЭД.

3.2.10. Результаты проверки номера Банковской карты и ПИН2-кода к ней / Идентификационной карты и ПИН2-кода к ней при процедуре персонализации Мобильного приложения в Системе «Мобильный Клиент-Банк», а также результат проверки АСП при проведении Клиентом операций через Систему «Мобильный Клиент-Банк» фиксируются Банком с использованием электронных средств с обеспечением возможности представления результатов проверки на бумажных носителях.

3.2.11. Операции с использованием Банковской карты в Системе «Мобильный Клиент-Банк» осуществляются клиентом по Основному Счету указанной Банковской карты. Для совершения операций с использованием Банковских карт в Системе «Мобильный Клиент-Банк» Клиент может использовать все действующие Банковские карты, изготовленные на его имя в Филиале Банка.

3.2.12. В случае проставления значения «Да» в поле «Получение на e-mail сообщений о проведении в Системе «Мобильный Клиент-Банк» расчетных операций и операций с Картами» раздела V «Мобильный Клиент-Банк» Заявления Клиенту предоставляется возможность получать по адресу электронной почты, указанному в разделе I «Персональные данные о клиенте» Заявления, сообщения Системы «Мобильный Клиент-Банк» о проведении расчетных операций и операций с использованием Банковских карт.

3.2.13. В случае отсутствия или недостаточности денежных средств на Счете для проведения операций по Счету и/или оплаты Комиссий Банка, ареста денежных средств на Счете, приостановления операций по Счету, а также в иных случаях, предусмотренных действующим законодательством, Банк не производит операций по ЭД, переданным Клиентом через Систему «Мобильный Клиент-Банк» с использованием Мобильного приложения, при этом Банк направляет Клиенту соответствующие SMS-сообщения об ошибке.

3.2.14. Проведение операции «Перечисление денежных средств в рублях РФ со Счета в Банке на основании поручений-шаблонов» возможно только в том случае, если Клиент ранее заключил с Банком дополнительное соглашение «Поручение-шаблон на перечисление денежных средств по электронному документу, отправленному через Систему «Мобильный Клиент-Банк»» (далее – Дополнительное соглашение) по установленной Банком форме. Клиент имеет возможность заключить Дополнительное соглашение, обратившись лично в дополнительный / операционный офис Филиала Банка или через Систему «Интернет-Банк». Дополнительное соглашение не заключается в отношении операций по перечислению налоговых и иных обязательных платежей в бюджетную систему Российской Федерации.

Для заключения Дополнительного соглашения через Систему «Интернет-Банк» Клиент заполняет и подписывает своим аналогом собственноручной подписи Заявление на ввод реквизитов поручения-шаблона для Системы «Мобильный Клиент-Банк», которое акцептуется Банком путем совершения действий по предоставлению Клиенту возможности осуществлять операции с использованием данного поручения-шаблона. При акцепте Банком указанного заявления Банк направляет Клиенту сообщение информационного характера по Системе «Интернет-Банк» о возможности совершения операций с использованием соответствующего поручения-шаблона.

3.2.15. Проведение операции «Перечисление денежных средств в рублях РФ со Счета в Банке на основании поручений-шаблонов» будет осуществляться по отдельному Электронному документу, направленному через Систему «Мобильный Клиент-Банк», в котором указываются сумма, подлежащая перечислению, и аналог поручения шаблона (далее – Электронный документ «Поручение-шаблон») и на основании которого Банк составляет от имени Клиента расчетный документ. Списание денежных средств со Счета производится Банком не позднее Рабочего дня, следующего за операционным днем поступления в Банк надлежащим образом сформированного Электронного документа «Поручение-шаблон».

Электронный документ «Поручение-шаблон» считается поступившим в Банк в течение текущего операционного дня, если он поступил в Рабочий день и время поступления Электронного документа «Поручение-шаблон» не выходит за пределы операционного дня, установленного в Банке. Электронный документ «Поручение-шаблон» считается поступившим в следующий операционный день, если он поступил в Банк в день, не являющийся Рабочим днем, или в Рабочий день после окончания операционного дня, установленного в Банке.

3.2.16. Банк прекращает осуществлять прием, обработку и исполнение Электронных документов «Поручение-шаблон» с момента расторжения соответствующего Дополнительного соглашения или Договора «Мобильный Клиент-Банк».

Клиент вправе в одностороннем порядке расторгнуть Дополнительное соглашение, подав письменное заявление в дополнительный / операционный офис Филиала Банка. В данном случае дополнительное соглашение прекращается с Рабочего дня, следующего за днем поступления в Банк письменного заявления Клиента.

Банк вправе в одностороннем порядке расторгнуть Дополнительное соглашение, направив Клиенту письменное уведомление. В данном случае Дополнительное соглашение прекращается с даты, указанной Банком в письменном уведомлении.

Дополнительное соглашение может быть расторгнуто также через Систему «Интернет-Банк». Для расторжения Дополнительного соглашения через Систему «Интернет-Банк» Клиент заполняет и подписывает аналогом собственноручной подписи Заявление на расторжение дополнительного соглашения «Поручение-шаблон на перечисление денежных средств по электронному документу, отправленному через Систему «Мобильный Клиент-Банк» и удаление поручения-шаблона Системы «Мобильный Клиент-Банк», которое акцептуется Банком путем совершения действий по удалению соответствующего поручения-шаблона из Системы «Мобильный Клиент-Банк». При акцепте Банком указанного заявления Банк направляет Клиенту сообщение информационного характера по Системе «Интернет-Банк» об удалении соответствующего поручения-шаблона.

3.3. Порядок направления Банком SMS-сообщений при проведении операций с использованием

Банковских карт

3.3.1. Банк направляет Клиенту SMS-сообщение на номер мобильного телефона, клиента, указанный в Заявлении.

В направляемом Банком Клиенту SMS-сообщении содержится следующая информация:

- наименование операции;
- сумма операции с указанием валюты операции;
- доступный остаток денежных средств на Счете с указанием Валюты Счета;
- наименование точки обслуживания (указывается при совершении покупки и при проведении операции в банкомате);
- сумма, списанная со Счета (зачисленная на Счет), с указанием Валюты Счета (указывается для операций, при совершении которых в момент совершения операции осуществляется проводка по Счету);
- дата и время совершения операции.

3.3.2. Клиент может отказаться от получения SMS-сообщений, сформированных согласно п.3.3.1. Для этого Клиент должен подать в дополнительный / операционный офис Банка письменное заявление на изменение параметров работы в системе «Мобильный Клиент-Банк», составленное по форме, установленной Банком.

Не позднее следующего рабочего дня с момента получения от Клиента вышеуказанного письменного заявления, Банк прекращает направлять Клиенту SMS-сообщения, сформированные согласно п.3.3.1 Условий.

Клиент может отказаться от получения SMS-сообщений, сформированных согласно п.3.3.1 Условий, изменив параметры работы в системе «Мобильный Клиент-Банк» в порядке, предусмотренном п.3.5 Условий.

3.4. Порядок направления Банком SMS-сообщений при изменении Доступного остатка денежных средств на Счете

3.4.1. Банк направляет Клиенту SMS-сообщение на номер мобильного телефона, указанный в Заявлении, при выполнении всех следующих условий:

- на Счете, которому в Заявлении Клиента присвоен Аналог Счета, изменяется Доступный остаток денежных средств;
- изменение Доступного остатка денежных средств на Счете превышает ненулевое значение пороговой суммы, указанное Клиентом в поле «Сумма списания» (при отрицательном изменении Доступного остатка) или в поле «Сумма пополнения» (при положительном изменении Доступного остатка) Заявления Клиента;
- Банком не направлялось Клиенту SMS-сообщение, сформированное согласно пункту 3.3.1. Условий;
- время изменения Доступного остатка денежных средств не попадает в период времени, который Клиент указал в полях «Начало периода» и «Конец периода» Заявления Клиента как время, в течение которого Клиент не будет получать SMS-сообщения из Банка. Если время изменения Доступного остатка денежных средств на счете Клиента попадает в интервал времени, в течение которого Клиент не будет получать SMS-сообщения из Банка, то все SMS-сообщения, сформированные Банком за этот период времени, направляются Клиенту после окончания указанного периода.

3.4.2. В направляемом Банком Клиенту SMS-сообщении содержится следующая информация:

- Аналог Счета Клиента;
- Валюта Счета;
- Доступный остаток денежных средств на Счете;
- сумма изменения Доступного остатка денежных средств на Счете;
- дата и время изменения Доступного остатка денежных средств на Счете.

3.4.3. Клиент имеет возможность изменить значения пороговых сумм, при превышении которых Банк направляет Клиенту SMS-сообщение, и период времени, в течение которого Клиенту не будут направляться SMS-сообщения. Для этого Клиент должен направить в Банк Сообщение установленного формата. Порядок совершения данной операции описан в РП «Мобильный Клиент-Банк с использованием Мобильного приложения», а также в РП «Мобильный Клиент-Банк без использования Мобильного приложения».

3.5. Клиент имеет возможность изменить любой из параметров, указанных ранее в Заявлении Клиента при заключении Договора об обслуживании в Системе «Мобильный Клиент-Банк», а также добавить счета в список доступных для работы в Системе «Мобильный Клиент-Банк». Для этого Клиент должен подать в дополнительный / операционный офис Банка письменное заявление на изменение параметров работы в Системе «Мобильный Клиент-Банк» на бланке установленной Банком формы.

Клиент также может изменить параметры работы в Системе «Мобильный Клиент-Банк» (кроме номера мобильного телефона, указанного в Заявлении), заключив соответствующее соглашение через Систему «Интернет-Банк». Для заключения данного соглашения Клиент заполняет и подписывает аналогом собственноручной подписи Заявление на изменение параметров работы в Системе «Мобильный Клиент-Банк», которое акцептуется Банком путем совершения действий по изменению параметров работы в Системе «Мобильный Клиент-Банк». При акцепте Банком указанного заявления Банк направляет Клиенту сообщение информационного характера по Системе «Интернет-Банк» об изменении параметров работы в Системе «Мобильный Клиент-Банк».

3.6. В случае невозможности доставки SMS-сообщения Клиенту независимо от причины (телефон выключен; телефон находится вне зоны действия сети оператора связи; телефон отключен по факту неуплаты услуг и др.)

Сообщение аннулируется и больше не направляется Банком. При этом в случае невозможности доставки указанного SMS-сообщения по причине неисполнения Клиентом своих обязанностей, указанных в пункте 4.2.2 Условий «Мобильный Клиент-Банк», Комиссия Банка за проведение данной операции подлежит уплате Клиентом Банку в обязательном порядке.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

4.1. Взаимные права и обязанности сторон

4.1.1. Каждая сторона обязана за собственный счет поддерживать в рабочем состоянии свои технические и программные средства, используемые при проведении операций в Системе «Мобильный Клиент-Банк».

4.1.2. Стороны обязуются не разглашать третьей стороне (за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством) способы защиты информации, реализованные в используемом при работе в Системе «Мобильный Клиент-Банк» программном обеспечении, позволяющем осуществить доступ и работу в Системе «Мобильный Клиент-Банк».

4.2. Права и обязанности Клиента

4.2.1. Для работы в Системе «Мобильный Клиент-Банк» с использованием Мобильного приложения на мобильном телефоне Клиента должно быть обеспечено наличие соответствующих технических и программных средств, необходимых для установки и функционирования Мобильного приложения.

Список технических и программных средств, необходимых для установки и функционирования Мобильного приложения, приведен в РП «Мобильный Клиент-Банк с использованием Мобильного приложения», а также размещается на Сайте Банка.

4.2.2. Клиент обязан обеспечить возможность доставки Сообщений Банка на мобильный телефон, номер которого указан Клиентом в поле «Номер мобильного телефона» Заявления Клиента, а также возможность доставки сообщений Банка по адресу электронной почты, который указан в разделе I «Персональные данные о клиенте» Заявления Клиента.

4.2.3. В целях обеспечения безопасности Клиент обязан хранить информацию о своих ПИН2-коде, SMS-ПИН и Пароле в условиях, исключающих возможность доступа третьих лиц к данной информации.

4.2.4. В случае потери, кражи или несанкционированного доступа третьими лицами к информации о SMS-ПИН и/или Пароле, и/или реквизитах Банковской карты и ПИН2-коде к ней / Идентификационной карты и ПИН2-коде к ней, и/или утраты Клиентом мобильного телефона, номер которого указан в Заявлении, Клиент обязан незамедлительно по телефону или через иные средства связи оповестить об этом Банк. Клиент несет риск убытков, связанных с получением третьими лицами несанкционированного доступа к информации о реквизитах Банковской карты и ПИН2-коде к ней / Идентификационной карты и ПИН2-коде к ней, и/или SMS-ПИН, и/или Паролю, до момента блокировки Банком возможности работы в Системе «Мобильный Клиент-Банк» согласно пункту 4.3.3 Условий «Мобильный Клиент-Банк».

В случае если Клиент работает в Системе «Мобильный Клиент-Банк» с использованием Мобильного приложения, он имеет возможность самостоятельно произвести блокировку проведения операций через Систему «Мобильный Клиент-Банк», выполнив в Мобильном приложении соответствующую операцию. В данном случае Клиент несет риск убытков, связанных с получением третьими лицами несанкционированного доступа к информации о реквизитах Банковской карты и ПИН2-коде к ней / Идентификационной карты и ПИН2-коде к ней, и/или SMS-ПИН, и/или Паролю, до момента получения ответного SMS-сообщения от Банка с подтверждением блокировки проведения операций в Системе «Мобильный Клиент-Банк».

Подробный порядок действий Клиента по осуществлению блокировки операций в Системе «Мобильный Клиент-Банк» приведен в РП «Мобильный Клиент-Банк с использованием Мобильного приложения».

4.2.5. Для разблокировки работы в Системе «Мобильный Клиент-Банк» Клиент обязан передать в Банк письменное заявление о разблокировке.

4.2.6. Клиент признает, что получение Банком ЭД, удостоверенного АСП Клиента, через Систему «Мобильный Клиент-Банк» в порядке, установленном настоящими Условиями, эквивалентно получению документов на бумажном носителе, заверенных подписью Клиента, и является необходимым и достаточным условием для исполнения распоряжения Клиента, а также позволяющим установить, что ЭД исходит от Клиента.

4.2.7. Клиент обязуется уплачивать Комиссию Банка в соответствии с Пакетом в порядке, установленном в главе 5 Условий «Мобильный Клиент-Банк».

4.3. Права и обязанности Банка

4.3.1. Банк обязан обеспечивать конфиденциальность информации об ЭД, обрабатываемых в соответствии с настоящими Условиями.

4.3.2. Банк обязан хранить ЭД в архиве в течение 5-ти лет с момента получения ЭД от Клиента.

4.3.3. Банк обязан заблокировать работу Клиента в Системе «Мобильный Клиент-Банк» не позднее следующего Рабочего дня с момента поступления от Клиента заявления о блокировке согласно пункту 4.2.4 Условий «Мобильный Клиент-Банк».

4.3.5. Банк обязан разблокировать работу Клиента в Системе «Мобильный Клиент-Банк» не позднее следующего рабочего дня с момента подачи Клиентом письменного заявления о разблокировке согласно пунктам 3.2.4. и 4.2.5 Условий «Мобильный Клиент-Банк».

4.3.6. Банк имеет право расторгнуть Договор об обслуживании в Системе «Мобильный Клиент-Банк» в одностороннем порядке согласно пункту 8.2. Условий «Мобильный Клиент-Банк».

Банк имеет право заблокировать проведение операций через Систему «Мобильный Клиент-Банк» в случае несоблюдения со стороны Клиента требований Условий «Мобильный Клиент-Банк».

5. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ

5.1. Комиссия за подключение Клиента к Системе «Мобильный Клиент-Банк» подлежит оплате Клиентом в размере, установленном в Пакете в день Акцепта Банком Заявления Клиента.

За использование Клиентом Системы «Мобильный Клиент-Банк» и проведение операций через Систему «Мобильный Клиент-Банк» Клиент уплачивает Банку Комиссии Банка в соответствии с Пакетом в момент совершения соответствующих операций (оказания Банком соответствующих услуг), если иное не предусмотрено настоящими Условиями и Пакетом.

За использование Клиентом Системы «Мобильный Клиент-Банк» Клиент уплачивает Банку ежемесячную комиссию за абонентское обслуживание в системе «Интернет-Банк» (абонентскую плату) в размере, установленном в Пакете в следующем порядке:

- за первый месяц обслуживания абонентская плата в размере платы за один месяц подлежит уплате Клиентом в день Акцепта Банком Заявления Клиента;
- в последующем абонентская плата уплачивается Клиентом ежемесячно в дату начала каждого Расчетного периода. Если указанная дата начала Расчетного периода приходится на нерабочий по законодательству РФ день, то абонентская плата уплачивается Клиентом в первый следующий за ним рабочий день;
- в случае перехода Клиента на обслуживание в рамках Пакета, предусматривающего взимание абонентской платы, из Пакета, не предусматривающего взимание абонентской платы, датой начала Расчетного периода будет считаться дата смены Пакета.

За совершение в Системе «Мобильный Клиент-Банк» расчетных операций и операций с использованием Банковских карт Комиссии Банка подлежат оплате Клиентом только в том размере, который установлен Пакетом.

5.2. В целях уплаты Комиссий Банка, указанных в пункте 5.1 Условий «Мобильный Клиент-Банк», кроме Комиссий за совершение расчетных операций, Клиент поручает Банку без дополнительного распоряжения списывать необходимые для уплаты указанных Комиссий Банка денежные средства с Комиссионного счета.

В целях уплаты Комиссий Банка за совершение с использованием Системы «Мобильный Клиент-Банк» расчетных операций Клиент поручает Банку без дополнительного распоряжения списывать необходимые для уплаты указанных Комиссий Банка денежные средства со Счета, с которого производится списание денежных средств при проведении данной операции.

В случае если Счет, с которого производится беспорочное списание Комиссий Банка за совершение расчетной операции, открыт в иностранной валюте, Комиссии Банка взимаются в иностранной валюте, в которой у Клиента открыт указанный Счет. При этом конкретная сумма иностранной валюты, подлежащая уплате, определяется исходя из Курса Банка, установленного на день (уплаты) списания Комиссии Банка с соответствующего Счета.

Вышеперечисленные условия являются и понимаются Сторонами как изменение соответствующих договоров банковского счета, заключенных между Клиентом и Банком.

В случае отсутствия или недостаточности на Комиссионном счете денежных средств для оплаты Комиссий Банка, Клиент предоставляет Банку право без дополнительного распоряжения Клиента списывать соответствующие суммы с любого банковского счета Клиента/счета по учету вклада до востребования, открытого в Банке в рублях РФ, до полного погашения указанной задолженности.

Вышеперечисленные условия являются и понимаются Сторонами как изменение соответствующих договоров банковского счета, заключенных между Клиентом и Банком.

5.3. В случае если валюта счета Клиента, с которого производится списание Комиссий Банка, отлична от валюты задолженности Клиента по уплате Комиссий Банка, Клиент предоставляет Банку право без дополнительных распоряжений с его стороны списывать необходимые для погашения вышеуказанной задолженности денежные средства с указанного Счета, направлять их на конвертацию в валюту задолженности по курсу/кросс-курсу Банка России, действующему на дату проведения соответствующей конверсионной операции, для списания денежных средств в погашение вышеуказанной задолженности.

Вышеперечисленные условия являются и понимаются Сторонами как изменение соответствующих договоров банковского вклада и договоров банковского счета, заключенных между Клиентом и Банком.

5.3. При задержке Клиентом оплаты абонентской платы за обслуживанием в системе «Мобильный Клиент – Банк» в сроки, указанные в п. 5.1. Условий «Мобильный Клиент-Банк», Банк вправе заблокировать проведение Клиентом операций в Системе «Мобильный Клиент-Банк» до момента полной оплаты услуг Банка.

5.4. В случае отсутствия или недостаточности на Комиссионном счете денежных средств для оплаты Комиссий Банка за проведение операций через Систему «Мобильный Клиент-Банк» Банк вправе отказать Клиенту в проведении указанной операции с направлением соответствующего SMS-сообщения.

В случае отсутствия или недостаточности на Счете, с которого производится списание денежных средств при проведении расчетной операции, денежных средств для оплаты Комиссий Банка за проведение расчетных операций через Систему «Мобильный Клиент-Банк» Банк вправе отказать Клиенту в проведении указанной операции с направлением соответствующего SMS-сообщения.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

6.1. Банк не несет ответственности за убытки, понесенные Клиентом с момента утраты Клиентом мобильного телефона, а также с момента получения по вине Клиента третьими лицами доступа к информации о реквизитах Банковской карты и ПИН2-коде к ней / Идентификационной карты и ПИН2-коде к ней, и/или SMS-ПИН, и/или Пароле до момента осуществления Банком блокировки работы в Системе «Мобильный Клиент-Банк» по заявлению Клиента согласно пункту 4.3.3 Условий «Мобильный Клиент-Банк».

6.2. Банк не несет ответственности за ущерб, причиненный Клиенту в результате действия третьих лиц, связанных с неправомерным получением ими доступа к информации о реквизитах Банковской карты и ПИН2-коде к ней / Идентификационной карты и ПИН2-коде к ней, и/или SMS-ПИН, и/или Пароле в случае, если Банк надлежащим образом выполнил все действия по обеспечению надежной и эффективной работы при обработке, хранении, приеме и передаче информации и ее защиты от несанкционированного доступа в соответствии с пунктами 2.7. и 2.8. Условий «Мобильный Клиент-Банк».

7. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

7.1. В случае возникновения между Банком и Клиентом споров и конфликтных ситуаций в отношении операций, совершаемых с использованием Системы «Мобильный Клиент-Банк», они подлежат рассмотрению в претензионном порядке в соответствии с процедурой, предусмотренной пунктом 7.8 Условий «Мобильный Клиент-Банк».

7.2. По каждому факту отправки Клиентом ЭД по расчетным операциям и операциям с Банковскими картами в адрес Банка в Мобильном приложении Клиента сохраняется контрольное сообщение, включающее:

- текст вопроса, служащего для подтверждения отправки ЭД и содержащего все существенные параметры операции;
- Хэш отправленного в Банк ЭД.

В Мобильном приложении Клиента сохраняются 100 последних контрольных сообщений. Удаление конкретного контрольного сообщения или всех контрольных сообщений невозможно без полного удаления Мобильного приложения. Также, в Мобильном приложении Клиента сохраняется контрольное сообщение о прохождении персонализации. Данное контрольное сообщение хранится бессрочно до следующей персонализации.

7.3. В случае возникновения разногласий между Банком и Клиентом по поводу исполнения Банком ЭД, АСП по которому был воспринят Банком как подлинный, а также в случае неисполнения Банком ЭД, АСП по которому был воспринят Банком как неверный, стороны урегулируют возникшие разногласия путем создания СК.

7.4. Уклонение какой-либо стороны от участия в работе согласительной комиссии (далее – СК) может привести к невозможности ее создания и работы, но не может привести к невозможности урегулирования конфликта в претензионном порядке.

7.5. С момента обнаружения факта, послужившего причиной возникновения разногласий, Клиент обязан прекратить использование Мобильного приложения, не удалять Мобильное приложение из памяти мобильного телефона, номер которого указан в Заявлении, не производить повторную персонализацию Мобильного приложения и подать в Банк письменное заявление в свободной форме с описанием причины возникновения разногласий.

С момента получения Банком заявления Клиента о наличии спорной ситуации Банк имеет право заблокировать операции Клиента с использованием Системы «Мобильный Клиент-Банк».

7.6. Порядок создания СК

7.6.1. Не позднее чем через 30 (тридцать) рабочих дней с момента возникновения разногласий (поступления соответствующего письменного запроса Клиента в Банк) сторонами создается СК, в которую входят:

- Клиент или его представитель, которого он обязан назначить в течение 30-ти рабочих дней с момента возникновения разногласий (полномочия представителя Клиента должны быть подтверждены доверенностью, оформленной нотариально);
- один представитель от Банка, которого Банк обязан назначить в течение 30-ти рабочих дней с момента возникновения разногласий (полномочия представителя Банка должны быть подтверждены доверенностью);
- эксперт — представитель фирмы-разработчика Системы «Мобильный Клиент-Банк». Обязанность по организации и оплате работы эксперта возлагается на Банк.

7.6.2. Создание СК оформляется соответствующим актом, который подписывается всеми членами СК.

7.7. Перечень документов и материалов, представляемых СК

7.7.1. Клиент представляет в СК мобильный телефон с Мобильным приложением, при помощи которого был подготовлен спорный ЭД, и следующие документы:

- копию Заявления;
- копию заявления в Банк с описанием возникшей ситуации;
- выписку по Счету за соответствующий период.

7.7.2. Банк представляет в СК распечатку хранящейся в электронном виде информации по указанным Клиентом спорным операциям, а именно информацию о проведении Клиентом операций через Систему «Мобильный Клиент-Банк» с использованием АСП. Данная информация в т.ч. включает тип и параметры спорной операции и Хэш ЭД.

7.8. Процедура разрешения конфликтной ситуации

7.8.1. СК осуществляет оценку контрольных сообщений, хранящихся в Мобильном приложении Клиента и представленных сторонами документов, по поводу исполнения/неисполнения которых возникли разногласия, а также дополнительной информации, представленной сторонами по данному вопросу.

7.8.2. Для разрешения разногласий СК выполняет следующие действия:

7.8.2.1. Проверяет, был ли Клиент подключен к Системе «Мобильный Клиент-Банк».

- В том случае, если СК установит, что Клиент не был подключен к Системе «Мобильный Клиент-Банк» и спорная операция была принята и обработана Банком, спорная ситуация разрешается в пользу Клиента.

- В том случае, если СК установит, что Клиент не был подключен к Системе «Мобильный Клиент-Банк» и спорная операция не была принята и обработана Банком, спорная ситуация разрешается в пользу Банка.

7.8.2.2. Проверяет наличие Мобильного приложения в памяти представленного Клиентом мобильного телефона. В случае отсутствия Мобильного приложения спорная ситуация разрешается в пользу Банка.

7.8.2.3. Проверяет, была ли выполнена Клиентом операция персонализации Мобильного приложения до возникновения спорной ситуации.

- В том случае, если СК установит, что персонализация Мобильного приложения не была выполнена до возникновения спорной ситуации, и спорная операция была принята и обработана Банком, спорная ситуация разрешается в пользу Клиента.

- В том случае, если СК установит, что персонализация Мобильного приложения не была выполнена до возникновения спорной ситуации, и спорная операция не была принята и обработана Банком, спорная ситуация разрешается в пользу Банка.

7.8.2.4. Проверяет, была ли выполнена Клиентом операция персонализации Мобильного приложения после возникновения спорной ситуации. В том случае, если СК установит, что персонализация Мобильного приложения была выполнена после возникновения спорной ситуации, спорная ситуация разрешается в пользу Банка.

7.8.2.5. Среди сохраненных в Мобильном приложении контрольных сообщений выбираются все, совпадающие по параметрам со спорной. Путем сравнения Хэш в перечне операций Клиента, предоставленном Банком, устанавливается соответствие между сохраненными в Мобильном приложении контрольными сообщениями и операциями, выполненными Банком.

- Если для сохраненного в Мобильном приложении контрольного сообщения нет соответствующей операции в предоставленном Банком перечне, о факте прохождения спорного сообщения запрашивается организация, предоставляющая сервис передачи сообщений на специальный короткий номер Банка. Поиск спорного сообщения производится по Хэш.

- если организация, предоставляющая сервис передачи сообщений на специальный короткий номер Банка, подтверждает наличие спорного сообщения, спорная ситуация разрешается в пользу Клиента.
- если организация, предоставляющая сервис передачи сообщений на специальный короткий номер Банка, не подтверждает наличие спорного сообщения, спорная ситуация разрешается в пользу Банка.

- Если для операции, присутствующей в предоставленном Банком перечне нет соответствующего контрольного сообщения в Мобильном приложении Клиента, о факте прохождения спорного сообщения запрашивается организация, предоставляющая сервис передачи сообщений на специальный короткий номер Банка. Поиск спорного сообщения производится по Хэш.

- если организация, предоставляющая сервис передачи сообщений на специальный короткий номер Банка, подтверждает наличие спорного сообщения, спорная ситуация разрешается в пользу Банка.
- если организация, предоставляющая сервис передачи сообщений на специальный короткий номер Банка, не подтверждает наличие спорного сообщения, спорная ситуация разрешается в пользу Клиента.

7.8.3. Разрешение спорной ситуации в пользу Банка означает, что действия Банка в отношении обработки/отказа в обработке спорной операции были правомерны.

7.8.4. Разрешение спорной ситуации в пользу Клиента означает, что действия Банка в отношении обработки/отказа в обработке спорной операции были неправомерны.

7.8.5. По результатам работы СК принимается решение простым большинством голосов членов СК с фиксацией особого мнения членов СК, не согласных с принятым решением. Решение СК фиксируется в акте, подписываемом всеми членами СК.

7.8.6. Указанный акт признается сторонами в качестве окончательного документа, разрешающего возникшие разногласия. Акт СК является основанием для предъявления претензий к лицам, виновным в возникновении конфликта. Акт СК является доказательством при дальнейшем разбирательстве конфликта в судебных органах. В случае судебного разбирательства бремя доказательства фактов лежит на Клиенте.

7.9. В случае разрешения спорной ситуации в пользу Банка, Клиент возмещает Банку расходы, связанные с оплатой услуг эксперта.

7.10. Если при разрешении споров между Клиентом и Банком не было достигнуто согласия, то такие споры разрешаются в суде в порядке, установленном в Заявлении.

8. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА ОБ ОБСЛУЖИВАНИИ В СИСТЕМЕ «Мобильный Клиент-Банк»

8.1. Срок действия Договора об обслуживании в Системе «Мобильный Клиент-Банк» не ограничен.

8.2. Договор об обслуживании в Системе «Мобильный Клиент-Банк» может быть расторгнут Банком или Клиентом в одностороннем порядке:

8.2.1. По инициативе Клиента – путем направления Банку письменного уведомления о расторжении Договора об обслуживании в Системе «Мобильный Клиент-Банк».

8.2.2. По инициативе Банка – путем направления Клиенту письменного уведомления о расторжении Договора об обслуживании в Системе «Мобильный Клиент-Банк».

8.3. В случае расторжения Договора об обслуживании в Системе «Мобильный Клиент-Банк» по инициативе Клиента Договор об обслуживании в Системе «Мобильный Клиент-Банк» прекращается по истечении 30 (тридцати) календарных дней с даты получения Банком уведомления Клиента о расторжении Договора об обслуживании в Системе «Мобильный Клиент-Банк» при условии:

- погашения Клиентом Банку в полном объеме задолженности Клиента по Договору об обслуживании в Системе «Мобильный Клиент-Банк»;
- отсутствия финансовых претензий Клиента к Банку.

В случае расторжения Договора об обслуживании в Системе «Мобильный Клиент-Банк» по инициативе Банка Договор об обслуживании в Системе «Мобильный Клиент-Банк» прекращается с даты, указанной Банком в письменном уведомлении о расторжении Договора об обслуживании в Системе «Мобильный Клиент-Банк», при условии отсутствия финансовых претензий Клиента к Банку.

При ненаступлении всех вышеперечисленных условий прекращения в указанный срок Договор об обслуживании в Системе «Мобильный Клиент-Банк» считается расторгнутым по истечении 3 (трех) рабочих дней с даты наступления всех вышеперечисленных условий.

8.4. При расторжении Договора об обслуживании в Системе «Мобильный Клиент-Банк» Комиссии Банка, ранее уплаченные Клиентом Банку в соответствии с Пакетом, не возвращаются.