

УТВЕРЖДАЮ:  
Председатель Правления  
ООО КБ «РостФинанс»

Приказ № 1240 от «24» июля 2024 г.

**ПРАВИЛА**  
дистанционного банковского обслуживания физических лиц  
в ООО КБ «РостФинанс»

г. Ростов-на-Дону  
2024год

## Содержание

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.....	
2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	
3. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ БАНКОВСКИХ УСЛУГ ФИЗИЧЕСКИМ ЛИЦАМ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ СИСТЕМЫ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ.....	
4. ПОРЯДОК ДОСТУПА И РАБОТЫ В СИСТЕМЕ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ.....	
5. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ОПЕРАЦИЙ.....	
6. ПОРЯДОК УВЕДОМЛЕНИЯ КЛИЕНТА ОБ ОПЕРАЦИЯХ, СОВЕРШЕННЫХ ПО СЧЕТУ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ СИСТЕМЫ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ.....	
7. КОМПРОМЕТАЦИЯ СИСТЕМЫ ДБО И ОПЕРАЦИИ БЕЗ ДОБРОВОЛЬНОГО СОГЛАСИЯ КЛИЕНТА.....	
8. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ БАНКА.....	
9. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИЕНТА.....	
10. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН.....	
11. ПРЕДЪЯВЛЕНИЕ ПРЕТЕНЗИЙ И ИХ РАССМОТРЕНИЕ.....	
12. СРОК ДЕЙСТВИЯ И ПОРЯДОК РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА.....	
13. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	

## 1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**Аутентификация клиента (далее - Аутентификация)** – процедура проверки подлинности Идентификатора, предъявленного Клиентом, предъявленного Клиентом в Системе ДБО.

**Банк** – Общество с ограниченной ответственностью коммерческий банк «РостФинанс» (ООО КБ «РостФинанс»), его обособленные и внутренние структурные подразделения (Юридический адрес: 344019, г. Ростов-на-Дону, ул.1-я Майская, зд. 13а/11а. Универсальная лицензия Банка России на осуществление банковских операций со средствами в рублях и иностранной валюте (с правом привлечения во вклады денежных средств физических лиц) и на осуществление банковских операций с драгоценными металлами №481 от 26.09.2022. ОГРН 1022300003021, ИНН 2332006024, КПП 616701001).

**База данных о случаях и попытках осуществления переводов денежных средств без добровольного согласия клиента** – информация, полученная от Банка России о случаях и попытках осуществления переводов денежных средств без добровольного согласия клиента.

**Банковский счет (далее - Счет)** – счет Клиента, открытый в Банке для осуществления Операций в порядке и на условиях, предусмотренных соответствующим договором текущего счета/договором вклада/договором об открытии и обслуживании специального карточного счета, на основании которого открыт банковский счет

**ДБО** – дистанционное банковское обслуживание.

**Договор ДБО** – договор о предоставлении банковских услуг физическим лицам с использованием системы дистанционного банковского обслуживания, заключенный между Банком и Клиентом, устанавливающий правовые отношения между Банком и Клиентом при предоставлении Банком доступа к услугам, оказываемым с использованием Системы ДБО. Договор ДБО состоит из следующих неотъемлемых частей:

- **Заявление о присоединении** – заявление по форме, установленной Банком, поданное Клиентом в Банк с целью присоединения к настоящим Правилам.
- **Правила** – Правила дистанционного банковского обслуживания физических лиц в ООО КБ «РостФинанс», размещенные на сайте Банка [www.rostfinance.ru](http://www.rostfinance.ru) в сети Интернет.
- **Тарифы** – Сборник тарифов на услуги, предоставляемые ООО КБ «РостФинанс». Тарифы размещены для ознакомления на Сайте Банка по адресу <https://www.rostfinance.ru>

**Идентификатор пользователя (далее - Логин)** – последовательность комбинаций символов, цифр и/или букв и иной информации, которая позволяет Банку Идентифицировать Клиента в Системе ДБО. Логин формируется Клиентом самостоятельно в Системе ДБО в момент подключения к Системе ДБО. Логин уникален для каждого Клиента.

**Идентификация** – совокупность мероприятий по установлению определенных Федеральным законом № 115-ФЗ<sup>1</sup> сведений о клиентах, их представителях, выгодоприобретателях, бенефициарных владельцах и подтверждению достоверности этих сведений с использованием оригиналов документов и (или) надлежащим образом заверенных копий<sup>2</sup> и (или) государственных и иных информационных систем; установление личности Клиента, осуществляемое для входа Клиента в систему ДБО, в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

**Информирование** – уведомление, направленное Клиенту при выявлении Банком Операции, имеющей признаки осуществления перевода денежных средств без согласия Клиента. Банк Информировывает Клиента путем направления SMS-сообщения/PUSH-уведомления/телефонного звонка.

**Канал доступа** – информационно-телекоммуникационные каналы связи, позволяющие осуществлять дистанционное банковское обслуживание.

<sup>1</sup> Федеральный закон от 07.08.20021 №115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем и финансированию терроризма»

<sup>2</sup> В Банке используются следующие способы заверения копий документов (в том числе выписок из документов), представленных для целей идентификации клиентов, их представителей, выгодоприобретателей, бенефициарных владельцев или обновления сведений:

- копия документа может быть заверена нотариусом, при этом Банк оставляет за собой право сверить копии документов с их оригиналами. При получении документов от клиента/его законного представителя работник Банка проставляет на документах отметку «сверено с оригиналом», указывает дату, Ф.И.О., должность, проставляет подпись;
- копия документа может быть заверена клиентом/его законным представителем, при этом Банк оставляет за собой право сверить копии документов с их оригиналами. При получении документов от клиента/его законного представителя работник Банка проставляет на документах отметку «сверено с оригиналом», указывает дату, Ф.И.О., должность, проставляет подпись;
- копия документа может быть заверена работником Банка, получившим от клиента/его законного представителя оригиналы документов, при этом копии документов изготавливаются работником Банка. Работник Банка проставляет на документах отметку «копия верна», указывает дату, Ф.И.О., должность, проставляет подпись;
- иные, незапрещенные законодательством Российской Федерации, способы заверения копий документов (выписка из них).

**Клиент** – физическое лицо, принимаемое или находящееся на обслуживании в Банке, заключившее Договор ДБО с Банком.

**Компрометация Логина/Пароля и/или Одноразового пароля** – утрата доверия к тому, что используемые Логин, Пароль и/или Одноразовый пароль обеспечивают безопасность информации, передаваемой Клиентом в Банк с использованием Системы ДБО.

**Лимит на проведение операций** – предельно допустимый размер денежных средств на проведение Операций через Систему ДБО.

**Оповещение** - передача письма непосредственно клиенту, его Представителю в подразделении Банка (филиала); направление письма с использованием Системы ДБО; направление телефонограммы; направление письма по электронной почте на электронный адрес клиента; направление заказного письма Почтой России или экспресс-почтой; направление письма с использованием факсимильной связи.

**Одноразовый пароль** – автоматически генерируемый цифровой код, который формируется Системой ДБО и направляется Клиенту на указанный им номер мобильного телефона посредством SMS-сообщения/Push-уведомления. Одноразовый пароль используется для осуществления Аутентификации, подтверждения Операции Клиента в Системе ДБО.

**Онлайн-банк** – информационная система, предназначенная для предоставления Клиентам сервиса, позволяющего управлять Счетами и продуктами Банка в режиме реального времени посредством сети Интернет с помощью персонального компьютера или мобильного устройства.

**Операция** – любая осуществляемая Банком на основании Распоряжения Клиента банковская операция, совершаемая в Системе ДБО.

В рамках настоящих Правил различают следующие виды операций:

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

**Сервисная операция** – создание или изменение Логина и/или Пароля Клиента, блокировка/разблокировка карты Клиента, открытие/закрытие вклада/Счета Клиента, обращение Клиента в Банк через Систему ДБО.

**Несанкционированная операция** – Операция, совершенная без добровольного согласия Клиента.

**Пароль** – средство Аутентификации Клиента, представляющее собой секретную последовательность символов, которая известна только Клиенту.

**Подтверждение операции** – подтверждение Клиентом Распоряжения в Системе ДБО. Подтверждение осуществляется путем нажатия кнопки «ПЕРЕВЕСТИ/ОПЛАТИТЬ/ ОТПРАВИТЬ/ПОДТВЕРДИТЬ» в окне формы ввода одноразового пароля.

**Представитель клиента (далее - Представитель)** – лицо, совершающее операции с денежными средствами, полномочия которого подтверждены доверенностью, договором, законом либо актом уполномоченного на то государственного органа или органа местного самоуправления, в том числе лица, которым предоставлены полномочия по распоряжению Счетом с использованием ДБО.

**Признаки осуществления перевода денежных средств без добровольного согласия клиента** – признаки, устанавливаемые Банком России и размещаемые на его официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

**Простая электронная подпись (далее - ПЭП)** – электронная подпись, которая посредством использования кода, формируется Системой ДБО и направляется Клиенту на указанный им номер мобильного телефона посредством SMS-сообщения/Push-уведомления.

Простая электронная подпись используется в Банке:

- для удостоверения права Клиента распоряжением денежными средствами на счетах при совершении Операций;
- для предоставления согласия Клиента Банку на получение информации в Бюро кредитных историй, содержащейся в основной части кредитной истории Клиента, в объеме и порядке, предусмотренном Федеральным законом от 30.12.2004 №218-ФЗ «О кредитных историях»;
- для предоставления Согласия на обработку (совершение любых действий с использованием средств автоматизации или без их использования: сбор, запись, систематизация, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передача (предоставление, доступ), блокирование, удаление, уничтожение) персональных данных Банку

**Распоряжение** – поручение Клиента о совершении Операции по Счету, посредством Системы ДБО, в виде ЭД, подписанное Клиентом ПЭП и переданное в Банк по Каналам связи в соответствии с Договором ДБО.

**Регистрация распоряжений** – автоматическое внесение в электронной форме записи о получении Банком Распоряжения Клиента на совершение Операции в реестр распоряжений Системы ДБО, который формируется и ведется в Системе ДБО.

**Сайт Банка** – официальный сайт Банка в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу <https://www.rostfinance.ru>

**Система быстрых платежей (далее - СБП)** – сервис быстрых платежей платежной системы Банка России, позволяющий физическим лицам совершать мгновенные переводы денежных средств по номеру мобильного телефона в любой банк-участник СБП.

**Система дистанционного банковского обслуживания (далее – Система ДБО)** – система дистанционного банковского обслуживания, обмена электронными документами, включающая комплекс программно-аппаратных средств и организационных мероприятий для формирования, приема к исполнению, обработку, исполнение ЭД по телекоммуникационным каналам связи, используемым Клиентом и Банком. Банк предоставляет своим Клиентам ДБО с использованием Онлайн-банка.

**Сторона(-ы)** – Банк или Клиент, вместе или отдельно именуемые соответственно «Сторона», «Стороны».

**Электронный документ (далее - ЭД)** – документ, составленный в форме Распоряжения Клиента Банку в Системе ДБО. ЭД имеет равную юридическую силу с документом, составленным на бумажном носителе, подписанным собственноручной подписью Клиента, и является основанием для совершения операций.

## 2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Настоящие Правила регулируют порядок и условия предоставления Банком услуг с использованием Системы ДБО, включая порядок подключения Клиента к Системе ДБО, порядок обмена ЭД между Сторонами в целях выполнения обязательств по договорам между Банком и Клиентом, в соответствии с которыми был открыт хотя бы один Счёт, в также определяют права, обязанности и ответственность Сторон, возникающие в этой связи.

2.2. Настоящие Правила являются публичной офертой Банка. Действующая редакция настоящих Правил размещается на Сайте Банка. По просьбе Клиента работник Банка обязан предоставить в удобном Клиенту виде действующую редакцию настоящих Правил.

2.3. Настоящие Правила разработаны в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и национальными стандартами Российской Федерации в части обеспечения информационной безопасности и защиты информации, требованиями Банка России, требованиями Федеральных служб, уполномоченных в области безопасности, надзора в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций.

2.4. Настоящие Правила также распространяются на все правоотношения с Клиентом, возникшие до введения в действие настоящих Правил, касающиеся дистанционного банковского обслуживания физического лица в Системе ДБО.

2.5. Договор ДБО заключается только с Клиентом, находящимся на обслуживании в Банке на основании заключенных с Банком договоров, на основании которых был открыт хотя бы один Счёт.

2.6. Заключение Договора ДБО для подключения к Системе ДБО осуществляется способом присоединения Клиента к настоящим Правилам. Присоединение Клиента к части Правил, а также внесение Клиентом изменений и/или дополнений в текст настоящих Правил не предусматривается.

2.7. До заключения Договора ДБО Клиент обязан представить Банку достоверные сведения и информацию, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации и договоров между Банком и Клиентом. В случае изменения сведений и информации, предоставленных Банку ранее, Клиент должен представить сведения и информацию, актуальные на дату заключения Договора ДБО.

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

2.9. За обслуживание и использование Системы ДБО, совершение Операций в Системе ДБО Банк взимает комиссионное вознаграждение в соответствии с Тарифами.

2.10. Банк с целью ознакомления Клиентов с условиями Правил и Тарифов размещает Правила и Тарифы путем опубликования информации одним или несколькими из нижеперечисленных способов:

- размещение такой информации на Сайте Банка в сети Интернет [www.rostfinance.ru](http://www.rostfinance.ru);
- оповещение Клиентов через Систему ДБО;
- иные способы, позволяющие Клиенту получить информацию и установить, что она исходит от Банка.

2.11. Моментом ознакомления Клиента с опубликованной информацией считается момент, с которого информация доступна для Клиентов.

2.12. Клиент предоставляет Банку право списывать без дополнительных Распоряжений Клиента (заранее данный акцепт) с любых Счетов Клиента в Банке комиссионное вознаграждение за оказанные услуги по Договору ДБО 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 ДБО, за исключением случаев, когда такие списания противоречат условиям договора соответствующего счета.

2.13. Все операции в Системе ДБО отражаются по московскому времени.

2.14. Стороны договорились об использовании Системы ДБО для обмена между ними ЭД с применением ПЭП для совершения Операций в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

2.15. Клиент признает, что информационная безопасность Системы ДБО и алгоритмы достаточны для подтверждения подлинности, целостности и авторства Распоряжений (включая созданные Клиентом и принятые Банком ЭД).

2.16. 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.

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

2.18. Банком предпринимаются все возможные меры для обеспечения безопасности и защиты информации Клиента от несанкционированных попыток доступа, изменения, раскрытия или уничтожения, а также иных видов ненадлежащего использования.

2.19. В целях оказания услуг Банк поручает третьим лицам обработку персональных данных Клиента, указанных в Заявлении о присоединении, на срок действия Договора ДБО. Перечень третьих лиц указан на официальном сайте Банка в сети Интернет по адресу <https://www.rostfinance.ru>

2.20. При подключении в Системе ДБО Клиентом Системы быстрых платежей Клиент предоставляет Банку в отношении своих персональных данных (фамилия, имя, отчество (при наличии), номер банковского счета для списания/зачисления денежных средств, ИНН, адрес, абонентские номер подвижное радиотелефонное связи) согласие на их обработку, в том числе автоматизированную, следующими способами: сбор (получение), запись, систематизация, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение, передача (предоставление, доступ)), в том числе передача Банку России, АО «Национальная система платежных карт», Банкам - участникам расчетов в СБП и иным участникам расчетов СБП, размещенным на сайте <https://sbp.nspk.ru/>, в целях осуществления перевода денежных средств с использованием СБП. Согласие предоставляется с момента подключения к СБП с использованием системы дистанционного банковского обслуживания физических лиц. Настоящее согласие действует бессрочно и может быть отозвано при личном обращении в Банк.

### **3. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ БАНКОВСКИХ УСЛУГ ФИЗИЧЕСКИМ ЛИЦАМ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ СИСТЕМЫ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

3.1. Заключение Договора ДБО для первоначального подключения к Системе ДБО осуществляется путем присоединения Клиента к настоящим Правилам любым нижеперечисленным способом:

3.1.1. Путем личного обращения Клиента в офис Банка с Заявлением о присоединении;

3.1.2. При подписании заявлений, после принятия Банком которых открывается Счёт.

3.2. Для заключения Договора ДБО способом, указанным в п. 3.1.1 настоящих Правил, Клиент предоставляет в офис Банка надлежащим образом заполненное и подписанное Заявление о присоединении в 2 (двух) экземплярах.

Договор ДБО считается заключенным после передачи работнику Банка документов, указанных в п. 3.1 настоящих Правил, с момента проставления уполномоченным работником Банка соответствующей отметки о приеме.

Дата приема Банком документов, указанных в п. 3.1 настоящих Правил, является датой заключения Договора ДБО.

3.3. Банк считает достаточным основанием полагать, что Договор ДБО заключен непосредственно с Клиентом, если лицом, обратившемся за получением услуги ДБО, были предоставлены в Банк все необходимые сведения, указанные в п. 2.7 настоящих Правил. Риск убытков и иных неблагоприятных последствий вследствие доступа третьих лиц к сведениям, необходимым для самостоятельной регистрации в Системе ДБО, а также к номеру мобильного телефона Клиента и/или Логину, Паролю, несет Клиент.

3.4. Доступ к Системе ДБО предоставляется Клиентам, заключившим Договор ДБО с Банком и подключенным к Системе ДБО в соответствии с настоящими Правилами, не позднее рабочего дня, следующего за днем заключения Договора ДБО.

#### **4. ПОРЯДОК ДОСТУПА И РАБОТЫ В СИСТЕМЕ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

4.1. Банк предоставляет Клиенту доступ к Системе ДБО для совершения Операций и/или Сервисных операций, принимает к исполнению Распоряжения Клиента только при условии выполнения Идентификации Клиента с помощью предусмотренных Договором ДБО Логина, Пароля и Одноразового пароля.

4.2. Доступ Клиента в Систему ДБО осуществляется после выполнения Банком процедуры Аутентификации Клиента при входе в Интернет-банк.

4.3. Вход Клиента в Интернет-банк осуществляется через web-браузер поддерживающий работу Системы ДБО с помощью персонального компьютера или мобильного устройства.

4.4. Средством Аутентификации Клиента при входе в Систему ДБО является Логин, созданный Клиентом самостоятельно при регистрации в Системе ДБО на Сайте Банка, и Пароль.

В случае превышения лимита попыток неверного ввода Клиентом Логина и/или Пароля при входе в Систему ДБО доступ в Систему ДБО автоматически блокируется.

Автоматическая блокировка производится Системой ДБО после 3 (трех) неудачных попыток ввода Логина/Пароля на вход в Систему ДБО и снимается по истечении 30 (тридцати) минут для повторного ввода. Если Клиент не может воспроизвести Логин/Пароль, то ему необходимо восстановить его самостоятельно при помощи функции Системы ДБО или обращения в службу поддержки ДБО Банка.

4.5. Банк вправе приостановить использование Клиентом Пароля на основании требования Клиента, переданного способом, позволяющим Банку установить, что требование исходит от Клиента, а также в случае наличия у Банка оснований считать, что возможно несанкционированное использование Системы ДБО от имени Клиента.

4.6. Банк уведомляет Клиента о факте приостановления или прекращения использования Системы ДБО с указанием причины такого приостановления или прекращения в день приостановления (прекращения) использования Системы ДБО. Уведомление осуществляется направлением SMS сообщений/PUSH-уведомлений на номер мобильного телефона, указанный Клиентом при заключении Договора ДБО или на номер телефона, указанный Клиентом в соответствии с п. 6.9 настоящих Правил, или с помощью Системы ДБО. В SMS-сообщениях/PUSH-уведомлениях/уведомлениях в Системе ДБО указываются: дата, причины такого приостановления (прекращения) и другие данные по усмотрению Банка.

4.7. Клиент обязан проверять текст SMS-сообщения/PUSH-уведомления, содержащий Одноразовый пароль, а также краткую информацию о совершаемой Операции. Клиент не должен подписывать Распоряжение, если информация в SMS-сообщении/PUSH-уведомлении не совпадает с операцией, которую ему необходимо подтвердить.

4.8. Клиент вправе приостановить использование им Системы ДБО, подав в офис Банка Заявление об изменении доступа к системе ДБО, составленное по форме Банка или направив текстовое сообщение в произвольной форме по системе ДБО.

4.9. Для возобновления использования Системы ДБО, приостановленного по инициативе Клиента, Клиент должен обратиться в офис Банка с Заявлением об изменении доступа к Системе ДБО, составленное по форме Банка.

4.10. Возобновление использования Клиентом Системы ДБО осуществляется Банком не позднее третьего рабочего дня, после дня подачи Клиентом Заявления об изменении доступа к Системе ДБО.

## 5. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ОПЕРАЦИЙ

5.1. В Системе ДБО Банк предоставляет Клиенту доступ к текущим счетам, счетам по вкладам, специальным карточным счетам, к информации о действующих кредитных договорах, размере ссудной задолженности, а также к другим услугам Банка.

5.2. Все Операции осуществляются в пределах расходного лимита на счете Клиента с одновременным соблюдением Лимитов на проведение операций.

5.3. Для выполнения Операции с помощью Системы ДБО Клиент создает Распоряжение в Системе ДБО и подтверждает его.

5.4. Моментом Подтверждения операции считается нажатие клиентом кнопки «ПЕРЕВЕСТИ/ОПЛАТИТЬ/ОТПРАВИТЬ/ПОДТВЕРДИТЬ» в окне формы ввода одноразового пароля в Системе ДБО на Распоряжении.

5.5. Моментом поступления в Банк Распоряжения считается момент Регистрации распоряжения с внесением времени и даты записи Распоряжения в реестр распоряжений Системы ДБО. Время определяется по времени системных часов аппаратных средств Банка, настроенных на московское время.

5.6. В случае, если по каким-либо не зависящим от Банка и/или Клиента причинам (разрыв связи и тому подобное), Клиент не получил подтверждение о Регистрации распоряжения либо уведомление об отказе в Регистрации распоряжения, ответственность за установление окончательного результата передачи Распоряжения возлагается на Клиента.

5.7. Клиент и Банк признают, что ЭД:

5.7.1. Равнозначны, в том числе имеют равную юридическую и доказательную силу с аналогичными по содержанию и смыслу расчетными документами, подписанными собственноручной подписью Клиента;

5.7.2. Не могут быть оспорены Банком, Клиентом и третьими лицами или быть признаны недействительными по основанию, что они переданы в Банк с использованием Системы ДБО через сеть «Интернет», или составлены в электронной форме;

5.7.3. Могут использоваться в качестве доказательства в суде и в других государственных и негосударственных органах и организациях;

5.7.4. Достаточным и надлежащим образом удостоверяют право Клиента распоряжаться средствами, размещенными на счетах Клиента, подключенных к Системе ДБО.

5.8. Стороны признают, что переданные Банком Информационные операции, в том числе содержащие в установленных настоящими Правилами случаях электронные и иные средства, используемые Банком для подтверждения подлинности и/или неизменности и целостности направляемых Клиенту информационных сообщений, признаются равными по юридической силе соответствующим документам в письменном виде, подписанным уполномоченными лицами, оформляемым при совершении аналогичных операций в Банке лично Клиентом, и порождают аналогичные им права и обязанности сторон, и могут служить доказательством в суде.

5.9. Распоряжения Клиентов на выполнение Операций по Счету(ам) исполняются в соответствии со сроками выполнения Распоряжений Клиентов, установленными действующим законодательством Российской Федерации для распоряжений такого рода. Банк вправе исполнять отдельные распоряжения Клиентов в режиме реального времени.

5.10. Банк вправе отказаться от исполнения зарегистрированного Распоряжения в следующих случаях:

5.10.1. Проводимая Операция не соответствует режиму Счета и/или исполнение Распоряжения повлекло бы нарушение условий/соглашений, заключенных между Банком и Клиентом;

5.10.2. Распоряжение противоречит действующему законодательству Российской Федерации, настоящим Правилам, нормативным актам Банка России и/или внутренним документам Банка;

5.10.3. Если до исполнения Распоряжения Банком от Клиента получена информация о техническом сбое, в соответствии с п. 5.6 настоящих Правил.

5.11. Клиент имеет право направить в Банк запрос на отзыв ЭД в день его отправки. Банк принимает отзыв ЭД только в том случае, если у Банка имеется возможность отменить исполнение ЭД. Запрос направляется в виде заявления в свободной форме в разделе «Связь с Банком» Системы ДБО.

5.12. Клиент несет полную ответственность за правильность реквизитов ЭД, указанных им в распоряжении. В случае если Операция была произведена Банком по реквизитам, ошибочно указанным в распоряжении Клиента, Клиент самостоятельно обращается к получателю платежа с целью возврата денежных средств или в кредитную организацию, обслуживающую получателя перевода.



5.13. При выполнении Операций, связанных с переводами денежных средств между счетами, открытыми в разных валютах, Банком производится конвертация денежных средств по курсу Банка, установленного на момент выполнения операции. Информация о курсах валют доводится до Клиента путем размещения их на официальном сайте Банка в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу <https://www.rostfinance.ru> и Системе ДБО.

5.14. Банк исполняет операции на основании полученных и принятых к исполнению подтвержденных Распоряжений Клиента. Указанные Распоряжения передаются Клиентом Банку с использованием Канала доступа. Наличие в Банке подтвержденного Распоряжения Клиента на исполнение Операции является для Банка достаточным основанием (если иное не предусмотрено настоящими Правилами) для осуществления Операции.

5.15. Банк вправе в любой момент потребовать от Клиента подписание документов на бумажном носителе, эквивалентных по смыслу и содержанию, переданным Клиентом и зарегистрированным Банком Распоряжениям.

## **6. ПОРЯДОК УВЕДОМЛЕНИЯ КЛИЕНТА ОБ ОПЕРАЦИЯХ, СОВЕРШЕННЫХ ПО СЧЕТУ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ СИСТЕМЫ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

6.1. В соответствии с законодательством Российской Федерации Банк уведомляет Клиента об операциях по его Счетам. Уведомление Клиента о списании средств со Счета либо об отказе в совершении Операции по Счету осуществляется в Системе ДБО.

Клиент согласен с тем, что уведомление о списании средств со Счета в Системе ДБО является надлежащим уведомлением Банком Клиента о совершении Банком соответствующей Операции по Счету.

6.2. Клиент вправе выбрать в качестве дополнительного способа уведомления об Операциях, совершенных по Счету(ам) с использованием Системы ДБО, любой нижеперечисленный способ:

6.2.1. Посредством направления SMS-сообщений на номер мобильного телефона Клиента. SMS-сообщения подключаются Клиентом самостоятельно в Системе ДБО или посредством подачи Заявления об изменении доступа к Системе ДБО/Заявления по форме Приложения № 1 к Условиям предоставления услуги «SMS-информирование» для физических лиц в ООО КБ «РостФинанс» в любой офис Банка;

6.2.2. Посредством направления PUSH-уведомлений. PUSH-уведомления подключаются Клиентом самостоятельно в Системе ДБО.

6.3. Уведомление о совершенной Операции с использованием Системы ДБО считается полученным Клиентом:

- в момент доступа Клиента к Системе ДБО, зафиксированного программным обеспечением Банка;
- с момента отправления SMS-сообщения, указанного в п. 6.2.1 настоящих Правил, зафиксированного программным обеспечением Банка;
- с момента отправления PUSH-уведомления, указанного в п. 6.2.2 настоящих Правил, на мобильное устройство Клиента.

6.4. Клиент обязан предоставить Банку достоверную информацию для получения уведомлений о совершенной Операции с использованием Системы ДБО, при изменении информации, указанной в настоящем пункте, своевременно предоставить в Банк обновленную информацию.

6.5. Клиент вправе в любой момент изменить способ получения уведомлений, подав в Банк Заявление об изменении доступа к Системе ДБО или направив текстовое сообщение в произвольной форме в разделе «Связь с Банком» Системы ДБО.

6.6. Уведомление об Операциях, совершенных по Счету(ам) с использованием Системы ДБО, способом, указанным в п. 6.1 настоящих Правил, осуществляется без взимания Банком комиссионного вознаграждения. За предоставление уведомлений способом, указанным в п. 6.2 настоящих Правил, Банк вправе взимать вознаграждение в соответствии с Тарифами.

6.7. В целях снижения рисков Несанкционированных операций, совершенных по Счету(ам) с использованием Системы ДБО Клиенту необходимо своевременно знакомиться с уведомлениями, пришедшими на номер мобильного телефона и/или осуществлять доступ к Системе ДБО.

6.8. Клиент обеспечивает наличие в Банке контактной информации о номере мобильного телефона, необходимой для направления уведомлений о совершении Операций по Счету(ам) с использованием Системы ДБО, и поддерживает её в актуальном состоянии.

6.9. В случае изменения номера мобильного телефона, предоставленного в Банк для получения Клиентом уведомлений в Системе ДБО, Клиент своевременно представляет в Банк измененную информацию. Изменение информации о номере мобильного телефона производится путем подачи заявления на бумажном носителе по форме Заявления об изменении доступа к Системе ДБО в офис Банка. До момента предоставления Клиентом в Банк изменений контактной информации способом, указанным в настоящем пункте, Клиент принимает на себя риски, связанные с непредставлением Банку информации об изменении номера мобильного телефона.

6.10. Клиент должен содержать технические средства (мобильный телефон, ноутбук, компьютер, планшет и т.д.), обеспечивающие возможность получения от Банка уведомлений о совершении каждой Операции по Счету(ам) с использованием Системы ДБО, в исправном рабочем состоянии. В случае неисправности указанных технических средств, Клиент принимает на себя риски, связанные с неполучением от Банка уведомлений о совершении Операций по Счету(ам) с использованием Системы ДБО.

6.11. Клиент самостоятельно и за свой счет обеспечивает и оплачивает технические, программные и коммуникационные ресурсы, необходимые для организации получения направляемых Банком уведомлений о совершении Операций с использованием Системы ДБО.

## **7. КОМПРОМЕТАЦИЯ СИСТЕМЫ ДБО И ОПЕРАЦИИ БЕЗ ДОБРОВОЛЬНОГО СОГЛАСИЯ КЛИЕНТА**

7.1. В случае Компрометации Логина/Пароля (в том числе утраты, незаконного использования третьими лицами и т.д.), и/или их использования без добровольного согласия Клиента, и/или совершения Несанкционированной операции Клиент обязан направить уведомление в Банк незамедлительно после обнаружения факта Компрометации Логина/Пароля, и/или их использования без согласия Клиента, и/или совершения Несанкционированной операции, не позднее дня, следующего за днем получения от Банка уведомления об операции, совершенной по счету с использованием Системы ДБО. До момента поступления в Банк уведомления о компрометации Логина/Пароля (в том числе утраты, незаконного использования третьими лицами и т.д.) и/или их использования без добровольного согласия Клиента, совершении Несанкционированной операции ответственность по операциям, совершенным по счету с использованием Системы ДБО, несет Клиент.

7.2. Клиент уведомляет Банк о Компрометации Логина/Пароля (в том числе утраты, незаконного использования третьими лицами и т. д.) и/или их использовании без добровольного согласия Клиента, совершения Несанкционированной операции любым из следующих способов:

7.2.1. По номеру телефона, опубликованному на Сайте Банка;

7.2.2. Путем подачи Клиентом в офис Банка на бумажном носителе заявления, заполненного в произвольной форме.

7.3. После получения любым из перечисленных в п. 7.2 способов от Клиента уведомления о Компрометации Логина/Пароля (в том числе утраты, незаконного использования третьими лицами и т.д.) и/или их использования без согласия Клиента Банк приостанавливает использование Клиентом Логина/Пароля Системы ДБО и инициирует их смену, после чего прекращается возможность совершения Клиентом операций с использованием Системы ДБО до смены Логина/Пароля. Приостановление работы Клиента в Системе ДБО не прекращает обязательств Клиента и Банка, возникших до момента ее приостановления.

7.4. Формирование нового Логина Клиентом осуществляется самостоятельно.

7.5. Банк до момента совершения Операции Клиентом осуществляет проверку наличия признаков осуществления перевода денежных средств без добровольного согласия Клиента, а именно без согласия Клиента или с согласия Клиента, полученного под влиянием обмана или при злоупотреблении доверием.

7.6. В случае выявления Банком Операции, соответствующей признакам осуществления перевода денежных средств без добровольного согласия Клиента, Банк на срок не более 2 (двух) дней приостанавливает исполнение соответствующего Распоряжения о списании денежных средств со Счета Клиента, а в случае Операции с использованием Карт или перевода денежных средств с использованием СБП отказывает в совершении соответствующей Операции.

7.6.1. О данном факте Банк незамедлительно информирует Клиента и запрашивает у Клиента подтверждение возобновления исполнения Распоряжения на проведение операции.

7.6.2. При получении от Клиента подтверждения возобновления исполнения Распоряжения по Операции Банк незамедлительно возобновляет исполнение Распоряжения по Операции или информирует клиента о необходимости совершить повторную Операцию аналогичную отозванной в

случае Операции с использованием платежных карт или перевода денежных средств с использованием СБП.

7.6.3. При неполучении от Клиента подтверждения возобновления исполнения Распоряжения по Операции Банк отменяет исполнение Распоряжения.

7.6.4. В случае если несмотря на получение от Клиента подтверждения возобновления исполнения Распоряжения по Операции реквизиты получателя Операции находятся в Базе данных о случаях и попытках осуществления переводов денежных средств без добровольного согласия Клиента, в том числе сведения федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел о совершенных противоправных действиях Банк на 2 (два) повторно приостанавливает ранее подтвержденное Клиентом Распоряжение или отказывает в совершении соответствующей Операции в случае Операции с использованием Карт или перевода денежных средств с использованием СБП.

## **8. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ БАНКА**

### **8.1. Банк обязуется:**

8.1.1. Не позднее рабочего дня, следующего за днем присоединения Клиента к настоящим Правилам путем подачи Заявления о присоединении в офис Банка, предоставить Клиенту доступ к Системе ДБО.

8.1.2. Принять все необходимые меры организационного и технического характера для обеспечения режима конфиденциальности в отношении Логина Клиента, а также обеспечить невозможность доступа посторонних лиц к информации о Логинах и Паролях, находящейся в распоряжении Банка.

8.1.3. Принять меры для предотвращения несанкционированного доступа третьих лиц к конфиденциальной информации, связанной с использованием Системы ДБО. Любая информация такого рода может быть предоставлена третьим лицам в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

8.1.4. В случае, когда использование Логина и/или Пароля предполагает передачу Клиенту либо хранение Банком какой-либо конфиденциальной информации, принять все необходимые меры организационного и технического характера для предотвращения доступа третьих лиц к конфиденциальной информации до передачи ее Клиенту, а также во время хранения.

8.1.5. Предоставлять Клиенту документы, актуальную и достоверную информацию о переданных Клиентом ЭД, проведенных Операциях по его Счету(ам) с использованием Системы ДБО.

8.1.6. Уведомлять Клиентов об изменении и/или дополнении Тарифов и/или Правил не позднее, чем за 14 (четырнадцать) календарных дней до даты введения в действие новых Тарифов Банка и/или новой редакции настоящих Правил путем размещения соответствующих изменений и дополнений или новых редакций указанных документов на Сайте Банка.

8.1.7. Регистрировать и хранить в течение не менее 5 лет протоколы действий Клиента в Системе ДБО. Протоколы Операций Клиента являются конфиденциальной информацией Банка. В случае компрометации ключевой информации Системы ДБО Банк имеет право отказать Клиенту в предоставлении данной информации по письменному или устному заявлению Клиента. Протоколы Операций могут быть выданы только по решению суда либо по письменному запросу правоохранительных органов при урегулировании споров.

8.1.8. С целью реализации ограничения операций по осуществлению переводов денежных средств в Системе ДБО применить ограничения на осуществления операций либо ограничения на максимальную сумму перевода денежных средств за одну операцию и (или) за определенный период времени на основании поданного в Банк от Клиента заявления в порядке, предусмотренном пунктом 9.2.6. настоящих Правил.

8.1.9. Предъявить действующую редакцию Правил по требованию при обращении Клиента в офис.

### **8.2. Банк имеет право:**

8.2.1. Отказать в заключении Договора ДБО и представлении банковского обслуживания, в случае если Клиентом в Банк не представлены все требуемые для заключения Договора ДБО документы, контактный номер мобильного телефона, либо представлены недостоверные документы и информация, а также в иных случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

8.2.2. Проверять любую информацию о Клиенте, которую Банк сочтет необходимой для надлежащего исполнения им своих обязательств в рамках настоящих Правил, любыми способами и средствами, не противоречащими действующему законодательству Российской Федерации.

8.2.3. Запрашивать информацию, необходимую для фиксирования информации в соответствии с нормами Федерального закона №115-ФЗ, включая информацию о выгодоприобретателях, и

бенефициарных владельцев. На регулярной основе принимать обоснованные и доступные в сложившихся обстоятельствах меры по определению целей финансово-хозяйственной деятельности, финансового положения и деловой репутации клиентов, а также вправе принимать обоснованные и доступные в сложившихся обстоятельствах меры по определению источников происхождения денежных средств и (или) иного имущества клиентов.

8.2.4. После предварительного предупреждения отказывать клиентам в приеме от них распоряжений на проведение операции по банковскому счету (вкладу), подписанных аналогом собственноручной подписи, в случае выявления сомнительных операций клиентов. При этом Банк принимает от таких клиентов только надлежащим образом оформленные расчетные документы на бумажном носителе. Указанный в настоящем подпункте отказ клиенту в приеме от него распоряжения на проведение операции по банковскому счету (вкладу), подписанному аналогом собственноручной подписи, не является отказом в совершении операции, в том числе в совершении операции на основании распоряжения Клиента, в соответствии с п. 11 ст.7 Федерального закона №115-ФЗ. Возобновление обслуживания Клиента в системе ДБО, в случае его ограничения по основаниям, указанным в настоящем пункте, допустимо при условии предоставления Клиентом в Банк оригиналов или надлежащим образом заверенных копий запрошенных документов, на основании которых Банк сможет сделать вывод об отсутствии оснований для признания операций по счетам (вкладам) клиента или деятельности клиента в целом сомнительной.

8.2.5. Отказать в совершении операции Клиента, в том числе в совершении операции на основании распоряжения Клиента, по основаниям, предусмотренным п. 11 ст.7 Федерального закона №115-ФЗ при условии, что в результате реализации Правил внутреннего контроля у работников Банка, возникают подозрения, что операция совершается в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, или финансирования терроризма.

8.2.6. Приостановить или прекратить доступ Клиента в Систему ДБО в следующих случаях:

8.2.6.1. Нарушения Клиентом условий настоящих Правил, Договора ДБО и (или) договора текущего счета/договора вклада/договора об открытии и обслуживании специального карточного счета;

8.2.6.2. Несоблюдения Клиентом правил и рекомендаций по обеспечению безопасности, определенных настоящими Правилами и Памяткой о мерах по безопасному использованию электронного средства платежа;

8.2.6.3. Если информация о Клиенте содержится в Базе данных о случаях и попытках осуществления переводов денежных средств без добровольного согласия Клиента, в том числе сведения федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел о совершенных противоправных действиях на период нахождения сведений, относящихся к Клиенту в указанной Базе данных.

8.2.6.4. Недостаточности средств на Счете, с которого Банком удерживается плата за услуги ДБО в соответствии с Тарифами, для единовременного полного списания платы в соответствии с Тарифами;

8.2.6.5. Непредставления/предоставления не в полном объеме документов, необходимых для фиксации информации в соответствии с нормами действующего законодательства, в течение 7 рабочих дней с даты направления запроса Банком в виде Оповещения. В этом случае Банк будет принимать только надлежащим образом оформленные расчетные документы на бумажном носителе;

8.2.6.6. В случае непредставления сведений и/или документов по запросу Банка в целях обновления сведений, полученных при Идентификации Клиента, его Представителя, бенефициарного владельца и выгодоприобретателя (при его наличии);

8.2.6.7. В случае, если у работников Банка, возникают подозрения, что операции по счетам Клиента в Банке совершается в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, или финансирования терроризма;

8.2.6.8. Возобновление обслуживания Клиента в системе ДБО производится при условии предоставления Клиентом в офис Банка оригиналов или надлежаще заверенных копий запрошенных документов, на основании которых Банк сможет сделать вывод об отсутствии подозрений в том, что целью совершения операции является незаконный вывод денежных средств из РФ, легализация (отмывание) доходов, полученных преступным путем, или финансирование терроризма.

8.2.6.9. В случае, если в течение 90 (Девяноста) календарных дней подряд с момента регистрации Клиента в Системе ДБО Клиент не выполнил ни одного входа в Систему ДБО. В случае принятия Банком решения о приостановлении или прекращении доступа Клиента в Системе ДБО по причинам, указанным в пп.8.2.6.1. – 8.2.6.9. Правил, Банк уведомляет об этом посредством Системы ДБО и СМС-оповещения за 30 (Тридцать) календарных дней до планируемой даты прекращения обслуживания Клиента в Системе ДБО. По истечении 30 (Тридцати) календарных дней Банк прекращает

предоставление услуг, Договор ДБО считается расторгнутым с даты и времени, указанных в уведомлении, после чего прекращается прием и исполнение Распоряжений Клиента.

8.2.7. Отказать/приостановить выполнения Распоряжения Клиента на совершение Операции в случае:

8.2.7.1. не подтверждения Распоряжения Клиентом;

8.2.7.2. выявления Банком Операции, соответствующей признакам осуществления перевода денежных средств без согласия Клиента;

8.2.7.3. недостаточности денежных средств на Счете Клиента для исполнения Распоряжения; превышение установленного Лимита на проведение операций.

8.2.8. Ограничить перечень видов Операций и Сервисных операций, а также устанавливать и/или изменять лимиты на проведение операций, осуществляемых через Систему ДБО.

8.2.9. В случае недостаточности средств на Счетах Клиента для списания сумм комиссионного вознаграждения и иных вознаграждений в соответствии действующими Тарифами производить частичное списание данных сумм в пределах, имеющихся на Счетах Клиента средств, за исключением случаев, когда такое списание противоречит условиям договора соответствующего Счета.

8.2.10. Отказать в возобновлении использования Клиентом Системы ДБО, приостановленного как по инициативе Банка, так и по инициативе Клиента, без объяснения причин.

8.2.11. Изменять и дополнять в одностороннем порядке настоящие Правила и/или Тарифы, за исключением случаев, когда одностороннее изменение Банком условий Правил/Тарифов запрещено законодательством Российской Федерации.

## **9. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИЕНТА**

### **9.1. Клиент обязуется:**

9.1.1. Самостоятельно знакомиться на Сайте Банка с условиями настоящих Правил (с условиями прочих документов Банка), в том числе, при заключении Договора ДБО для первоначального подключения к Системе ДБО.

9.1.2. Строго соблюдать условия настоящих Правил.

9.1.3. Своевременно оплачивать Банку комиссии и иные вознаграждения в соответствии с действующими Тарифами.

9.1.4. Создать и хранить в тайне Логин и Пароль при первом входе в Систему ДБО.

9.1.5. Осуществлять контроль над Операциями по Счету(ам) в целях своевременного выявления и предупреждения совершения Несанкционированных операций путем получения и оперативной проверки уведомления, получаемого от Банка.

9.1.6. Самостоятельно и за свой счет обеспечить доступ в сеть «Интернет» для пользования услугами Банка с использованием Системы ДБО.

9.1.7. Письменно информировать Банк об изменении сведений, указанных Клиентом в Заявлении о присоединении, в течение 3 (трех) рабочих дней с даты изменений по форме Заявления об изменении доступа к Системе ДБО в офис Банка.

9.1.8. Ознакомиться с Памяткой о мерах по безопасному использованию электронного средства платежа, размещенной на Сайте Банка, соблюдать требования, изложенные в ней, а также соблюдать иные рекомендации по информационной безопасности, направленные Банком посредством Оповещений.

9.1.9. Обеспечить хранение Логина/Пароля/Одноразового пароля способом, делающим их недоступными третьим лицам, а также немедленно уведомлять Банк об их компрометации.

9.1.10. Представлять документы и сведения по запросу Банка, необходимые Банку для осуществления функций, возложенных на него законодательством Российской Федерации.

9.1.11. Знакомиться не реже одного раза в неделю, с текущей редакцией Правил и/или Тарифов, следить за изменениями и/или дополнениями, вносимыми Банком в Правила и/или Тарифы. Проведение операции в Системе ДБО Клиентом, ознакомившимся с Правилами и Тарифами на Сайте Банка в день ее проведения, свидетельствует о принятии Клиентом условий Правил и Тарифов с учетом всех изменений и дополнений, действующих на дату проведения Операции.

9.1.12. Знакомиться в системе ДБО с входящей корреспонденцией от Банка не реже 1 раза в календарный день.

9.1.13. Предоставлять Банку по его запросу информацию, необходимую для исполнения Банком требований Федерального закона №115-ФЗ, включая сведения и документы, необходимые для фиксации информации в соответствии с нормами действующего законодательства, информацию о

выгодоприобретателях, бенефициарных владельцах, об источниках происхождения денежных средств и (или) иного имущества клиентов.

9.1.14. Своевременно уведомлять Банк об изменении идентификационных данных (фамилия, имя, а также отчество (если иное не вытекает из закона или национального обычая), гражданство, реквизиты документа, удостоверяющего личность, данные документов, подтверждающих право иностранного гражданина или лица без гражданства на пребывание (проживание) в Российской Федерации (если наличие таких документов обязательно в соответствии с международными договорами Российской Федерации и законодательством Российской Федерации), адрес места жительства (регистрации) или места пребывания, идентификационный номер налогоплательщика, а также иная информация, позволяющая подтвердить указанные сведения)

## **9.2. Клиент имеет право:**

9.2.1. Осуществлять Операции в Системе ДБО в рамках настоящих Правил.

9.2.2. Неоднократно проверять статусы направленных в Банк ЭД и формировать выписки по Операциям.

9.2.3. Получить на руки настоящие Правила при обращении в любой офис Банка.

9.2.4. Приостановить/возобновить использование им Системы ДБО в порядке, установленном настоящими Правилами.

9.2.5. Расторгнуть Договор ДБО в порядке, установленном настоящими Правилами, в том числе в случае несогласия с изменениями/дополнениями, внесенными в Правила и/или Тарифы.

9.2.6. Подать в Банк заявление об установлении по инициативе Клиента в Системе ДБО ограничений на осуществление операций либо ограничений на максимальную сумму перевода денежных средств за одну операцию и (или) за определенный период времени по форме, установленной в Банком.

9.2.7. Подать через Банк заявление в Банк России об исключении сведений, относящихся к Клиенту, в том числе сведений федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел о совершенных противоправных действиях, из Базы данных о случаях и попытках осуществления переводов денежных средств без добровольного согласия Клиента

## **10. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

10.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по Договору ДБО в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Причинение убытков, вызванных неисполнением либо ненадлежащим исполнением этих обязательств, влечет за собой их возмещение виновной стороной в полном объеме.

10.2. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение принятых по Договору ДБО обязательств на период действия обстоятельств непреодолимой силы и их последствий. К таким обстоятельствам относятся такие чрезвычайные события как землетрясение, извержение вулкана, наводнение, засуха, ураган, цунами, сель, военные действия, эпидемии, крупномасштабные забастовки и другие обстоятельства. Сторона, пострадавшая от влияния обстоятельств непреодолимой силы обязана в возможно короткий срок, но не более, чем через 7 (семь) календарных дней после завершения этих обстоятельств, довести до сведения другой Стороны информацию о случившемся. Подтверждением наличия обстоятельств непреодолимой силы и их продолжительности является письменное свидетельство уполномоченных органов или уполномоченных организаций.

10.3. Банк не несет ответственности в случае, если информация о счетах и иная конфиденциальная информация о Клиенте или проведенных им банковских операций станет известна иным лицам в результате прослушивания или перехвата Каналов связи во время их использования, в результате изготовления дополнительных сим-карт к телефону Клиента, либо в результате несоблюдения Клиентом условий хранения и использования информации.

10.4. Банк не несет ответственности в случае возникновения спорных ситуаций вследствие невыполнения Клиентом требований настоящих Правил, действующего законодательства и/или заключенных с Банком договоров.

10.5. Клиент несет ответственность за все Операции, проводимые им или его Представителем в соответствии с условиями Договора ДБО.

10.6. Банк не несет ответственности за технические сбои систем связи, иных технических средств и систем, повлекшие за собой неисполнение своих обязательств в соответствии с данным Договором ДБО.

10.7. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения своих обязательств по Договору ДБО, Банк несет ответственность только при наличии вины.

10.8. Банк не несет ответственности за невыполнение, несвоевременное или неправильное выполнение поручений Клиентов, если это было вызвано предоставлением Клиентом недостоверной информации, потерей актуальности информации, ранее предоставленной Клиентом, недостоверной информации, используемой при регистрации и исполнении Банком поручения, или вводом Клиентом ошибочных данных.

10.9. Банк не несет ответственности за ущерб, возникший вследствие несанкционированного использования третьими лицами Логина/Пароля и/или Одноразового пароля Клиента, если такое использование стало возможным не по вине Банка.

10.10. Банк не несет ответственности за ошибочную передачу Клиентом Распоряжений.

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

10.12. Клиент несет риск убытков, возникших у него в результате исполнения Распоряжений, переданных в Банк с использованием направленных Клиенту в установленном настоящими Правилами порядке Одноразовых паролей.

10.13. Банк не несет ответственности, если информация об изменении/дополнении Правил и/или Тарифов, опубликованная в порядке и в сроки, установленные настоящими Правилами, не была получена и/или изучена и/или правильно истолкована Клиентом.

## **11. ПРЕДЪЯВЛЕНИЕ ПРЕТЕНЗИЙ И ИХ РАССМОТРЕНИЕ**

11.1. В случае несогласия со списанием со Счета какой-либо суммы денежных средств Клиент обязан подать в Банк письменное заявление (претензию) в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня совершения Операции. Претензия оформляется в свободной форме с изложением причин, по которым Клиент считает Операцию неправомерной, и с приложением к ней документов, подтверждающих совершение Операции списания оспариваемой суммы денежных средств.

При отсутствии обращения Клиента в Банк в срок, указанный в настоящем пункте Операция, совершенная по Счету с использованием Системы ДБО, считается подтвержденной Клиентом.

11.2. Банк рассматривает претензию, связанную с использованием Системы ДБО, и предоставляет ответ Клиенту в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня получения.

11.3. Банк вправе запросить у Клиента предоставление дополнительных документов и информации, необходимой для всестороннего рассмотрения претензии, в том числе документы, подтверждающие обращение Клиента в правоохранительные органы Российской Федерации.

В случае непредставления в Банк необходимых документов в течение 7 (семи) календарных дней с момента запроса Банком у Клиента недостающих документов Банк составляет мотивированный ответ о невозможности опротестования Операции из-за недостаточности предоставленных Клиентом документов путем направления письменного уведомления Клиенту.

11.4. Если в ходе рассмотрения претензии Клиента у Банка по объективным причинам возникают сложности в расследовании обстоятельств, в том числе связанные с запросом Банком необходимых документов, то срок ее рассмотрения может быть увеличен, но не более чем на 30 (тридцать) календарных дней.

11.5. По результатам расследования Банк принимает решение о возмещении/отказе в возмещении оспариваемой суммы Операции, совершенной по Счету с использованием Системы ДБО.

11.6. В случае принятия Банком решения о возмещении Клиенту оспариваемой суммы Банк перечисляет оспариваемую сумму Операции на Счет Клиента в течение 3 (трех) рабочих дней с даты принятия такого решения. В случае принятия Банком решения об отказе в возмещении суммы Операции Банк направляет Клиенту по Системе ДБО или иным согласованным с Клиентом способом связи письменное уведомление с обоснованием отказа ему в возмещении денежных средств по спорной Операции.

## **12. СРОК ДЕЙСТВИЯ И ПОРЯДОК РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА**

12.1. Договор ДБО считается заключенным на неопределенный срок.

12.2. Договор ДБО может быть расторгнут в одностороннем порядке по инициативе любой из Сторон.

12.3. С целью расторжения Договора ДБО Клиент представляет в офис Банка на бумажном носителе Заявление об изменении доступа к Системе ДБО или посредством заявления в свободной форме в разделе «Связь с Банком» Системы ДБО. Договор ДБО считается расторгнутым с даты принятия данного заявления Банком. При этом расторжение Договора ДБО не освобождает Клиента от обязанности по погашению перед Банком задолженности по Договору ДБО.

12.4. При расторжении Договора ДБО по инициативе Банка Банк направляет Клиенту уведомление о расторжении Договора ДБО посредством Системы ДБО и СМС-оповещения за 30 (Тридцать) календарных дней до планируемой даты прекращения обслуживания. По истечении 30 (Тридцати) календарных дней Банк прекращает предоставление услуг, Договор ДБО считается расторгнутым с даты и времени, указанных в уведомлении, после чего прекращается прием и исполнение Распоряжений Клиента.

12.5. Все Распоряжения Клиента, зарегистрированные Банком до момента расторжения Договора ДБО, считаются поданными от имени Клиента и исполняются Банком в соответствии с условиями Договора ДБО.

12.6. Расторжение Договора ДБО не влечет прекращения обязательств по иным договорам (соглашениям), заключенным между Клиентом и Банком.

12.7. В случае неисполнения Клиентом своих обязательств по оплате обслуживания в Системе ДБО Банк вправе произвести отключение соответствующих услуг (отключение производится Банком после 10 числа месяца, за который не внесена предусмотренная плата).

12.8. При расторжении Договора ДБО плата за оказанные услуги Банка Клиенту не возвращается.

### **13. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

13.1. Банк извещает Клиента об изменениях Правил и (или) Тарифов за 10 (Десять) календарных дней до даты их введения в действие путем размещения информации на сайте Банка в сети Интернет ([www.rostfinance.ru](http://www.rostfinance.ru)), либо иными способами, указанными в пункте 2.10 настоящих Правил по выбору Банка.

13.2. Договор ДБО и (или) Тарифы считаются измененными по соглашению Сторон по истечении 10 (Десяти) рабочих дней после публикации сообщения (оферты) об изменениях на сайте Банка при условии, что в течение этого срока Банк не получит от Клиента письменного Заявления об изменении доступа к Системе ДБО с отметкой о расторжении Договора ДБО.

13.3. Клиент обязан не реже 1 (Одного) раза в неделю знакомиться с информацией, публикуемой Банком в соответствии с пунктом 2.10 настоящих Правил.

13.4. В случае несогласия Клиента с планируемыми изменениями в Правила или Тарифы Клиент вправе расторгнуть Договор ДБО в порядке, установленном в разделе 12 настоящих Правил.

13.5. Во всем остальном, что не предусмотрено настоящими Правилами, Банк и Клиент руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

13.6. Все споры, возникающие между Сторонами, которые не могут быть урегулированы путем переговоров, подлежат разрешению судом в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

13.7. При внесении изменений и (или) дополнений в Правила, такие изменения вступают в силу и подлежат применению по истечении 14 (четырнадцать) календарных дней с даты размещения на Сайте Банка текста Правил с учетом внесенных изменений. Изменения в Правила становятся обязательными для Банка и Клиента с даты введения редакции в действие. Неполучение Банком от Клиента до вступления в силу новой редакции Правил письменного уведомления о расторжении Договора ДБО считается выражением согласия Клиента на изменение настоящих Правил.

13.8. В случае изменения действующего законодательства Российской Федерации, нормативных актов Банка России или внутренних документов Банка до приведения настоящих Правил в соответствие данным изменениям настоящие Правила действуют в части им не противоречащей.