

Условия банковского обслуживания физических лиц с использованием системы дистанционного банковского обслуживания «Алеф - Банк Online»

Акционерное общество «Акционерный коммерческий банк «АЛЕФ-БАНК» осуществляет банковское обслуживание физических лиц с использованием системы дистанционного банковского обслуживания «Алеф - Банк Online» в соответствии с положениями настоящих Условий банковского обслуживания физических лиц с использованием системы дистанционного банковского обслуживания «Алеф - Банк Online».

1. УСЛОВИЯ ЗАКЛЮЧЕНИЯ И ИСПОЛНЕНИЯ ДОГОВОРА БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ В СИСТЕМЕ «Алеф-Банк Online».

Настоящие Условия банковского обслуживания физических лиц с использованием системы дистанционного банковского обслуживания «Алеф - Банк Online» определяют права, обязанности и ответственность Сторон, в целях предоставления Услуги «Алеф-Банк Online».

1.1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

АСП – аналог собственноручной подписи, простая электронная подпись подтверждающая факт ее формирования Клиентом путем использования Логина (код), Пароля и Сеансового Ключа.

Аутентификация – проверка Системой факта регистрации в Системе Логина, использованного Клиентом при обращении к Системе, установление принадлежности указанного Логина Клиенту и идентификация Клиента путем автоматизированной проверки Пароля, указанного Клиентом при обращении к Системе, включающей проверку соответствия Пароля и Логина Клиента.

Принятие Банком Заявления Клиента - полное и безоговорочное согласие Банка на заключение с Клиентом Договора банковского обслуживания физического лица в Системе «Алеф-Банк Online» на условиях, указанных Клиентом в Заявлении на подключение к Системе (Приложение №1 к Условиям). Принятием Банком Заявления на подключение к Системе является подписание указанного Заявления Клиента ответственным сотрудником Банка.

Абонентская плата - плата за пользование Системой, взимаемая Банком с определенной периодичностью.

Веб-сайт Банка – корпоративный веб-сайт Банка, размещенный в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по адресу www.alefbank.ru.

Выписка по Счету – вид Уведомления, содержащий информацию об операциях, совершенных по Счету в течение указанного периода времени, остатке денежных средств на Счете и сумме удержанных Банком комиссий в соответствии с Тарифами Банка.

Дистанционное банковское обслуживание (Услуга) - предоставление Клиенту возможности совершения в рамках Системы Расчетных или Информационных операций по открытому в Банке Счету (Счетам), а также возможности получения/отправки Информационных сообщений в Банк/из Банка.

Договор дистанционного банковского обслуживания физического лица с использованием Системы «Алеф-Банк Online» (Договор) – договор между Клиентом и Банком, заключенный путем присоединения Клиента к настоящим Условиям и подписания Клиентом Заявления на подключение к Системе, и состоящий из настоящих Условий, Заявления на подключение к Системе и Тарифов Банка.

Е-токен (E-token PASS) – аппаратное устройство, предназначенное для генерации Сеансовых ключей, используемых в целях дополнительного подтверждения подлинности и авторства Электронных документов, направляемых Клиентом в Банк и содержащих поручение Клиента на совершение Расчетных операций.

Идентификатор – уникальный код Клиента, состоящий из последовательности цифр и/или букв, или другая информация, выделяющая Клиента среди других клиентов Банка и используемая для Идентификации Клиента при входе в Систему или других, установленных Банком случаях.

Идентификация – установление личности Клиента на основании, предъявленного Клиентом Идентификатора, в случае его обращения через дистанционный канал обслуживания.

Информационное сообщение - сообщение информационного характера (запрос, уведомление и т.д.), передаваемое Сторонами друг другу.

Информационное обслуживание - предоставление Банком Клиенту по Каналам доступа, с использованием средств Системы, информации о счетах, расчетных и кредитных картах, вкладах Клиента, открытых в Банке, операциях с этими счетами, картами и вкладами, и кредитах Клиента, полученных в Банке.

Информационный доступ – способ использования Системы, при котором Клиент может получать исключительно Информационное обслуживание.

Информационная операция – предоставление Банком Клиенту информации о состоянии Счета Клиента (в том числе остатках денежных средств), о движении денежных средств по Счету (проведенных Расчетных операциях), а также иной информации по операциям, проведенных Клиентом по Счету (Счетам).

Клиент – физическое лицо, не занимающееся предпринимательской деятельностью, имеющее в Банке Счет и заключившее с Банком Договор.

Кодовое слово – последовательность символов, известная только Клиенту и Банку, используемая для Аутентификации Клиента при обслуживании через службу поддержки системы (ответственный сотрудник Банка). Кодовое слово может использоваться Клиентом многократно.

Компрометация Конфиденциальной информации – утрата Банком и/или Клиентом уверенности в том, что Конфиденциальная информация не может быть использована неуполномоченными лицами.

Конфиденциальная информация - Пароль для входа в Систему (в том числе в комбинации с Идентификатором) /Кодовое слово/Сеансовый ключ (ключи).

Логин - уникальный код Клиента, присваиваемый Клиенту Банком, состоящий из последовательности цифр и букв, и используемый для идентификации Клиента при входе в Систему или в других, установленных Банком, случаях.

Лимит платежей - максимальная допустимая сумма любого из платежа и/или общая сумма платежей, осуществляемых с использованием Системы в течение определенного периода времени.

Мобильный банк / Сервис «Мобильный банк Online» / Alef-Bank Mobile – мобильная версия Системы «Алеф - Банк Online», адаптированная для использования с мобильных устройств, работающих на базе операционных систем IOS версии 5 и выше, Android версии 2.2 и выше. Сервис «Мобильный банк» подключается при условии наличия у Клиента доступа к Системе Интернет-Банк.

Операционный день – рабочий день, когда Банк производит обслуживание Клиентов, прием расчетных документов для отражения в учете.

Оповещение – направление Банком Клиенту сообщений об определенных событиях по открытым каналам связи.

Открытые каналы связи – способы передачи информации, незащищенные иным, кроме стандартного для таких каналов способа, посредством которых осуществляется передача Банком Клиенту информации или сообщений об определенных событиях. Открытыми каналами связи признаются, в том числе: интернет-сайт Банка <https://online.alefbank.ru> информационные стенды в помещениях Банка и т.п.

Пароль – уникальная последовательность символов, известная только Клиенту и используемая для Аутентификации Клиента при входе в Систему. Генерируемый Клиентом Пароль может использоваться многократно.

ПИН-Конверт – бумажный конверт, изготавливаемый и запечатываемый автоматизированным способом, в котором помещается Пароль. ПИН-Конверт обеспечивает невозможность доступа к паролю третьих лиц без ведома Клиента до момента вскрытия ПИН-конверта.

Полный доступ - способ использования Системы, при котором Клиент может одновременно получать Информационное обслуживание и осуществлять Расчетные операции по открытым в Банке счетам и вкладам. Осуществление Расчетных операций подразумевает прием Банком от Клиента Электронных Поручений Online с их последующей обработкой Банком.

Расчетная операция – операция по распоряжению денежными средствами, инициируемая Клиентом путем формирования Электронного документа, содержащего соответствующее распоряжение, и направления его в Банк посредством Системы.

Сервис – комплекс функциональных возможностей, доступных Клиенту при работе в Системе. Перечень Сервисов и состав образующих их функций определяется Банком и может быть изменен им в одностороннем порядке.

Система «Алеф - Банк Online»/ Система – программно-аппаратный комплекс, позволяющий организовать обмен документами в электронной форме между Банком и Клиентом.

Средство доступа – способы удаленной передачи данных, посредством которых осуществляется доступ к Системе. В качестве Средства доступа используется информационно-телекоммуникационная сеть Интернет.

Сеансовый (разовый) ключ – разовый пароль, используемый Клиентом для подтверждения действительности Электронных Поручений, передаваемых через Систему. Сеансовый ключ генерируется при помощи средств создания АСП. Использование Сеансового ключа для подтверждения распоряжения Банку об осуществлении операции по счету/вкладу признается Банком и Клиентом в качестве аналога собственноручной подписи (АСП) Клиента. Электронный документ, отправка которого в Банк подтверждена Сеансовым ключом, является документом, подписанным простой электронной подписью в смысле применимого законодательства и признается Сторонами равнозначным документу на бумажном носителе.

Стороны – одновременно АО АКБ «Алеф-Банк» и Клиент.

Счет – банковский (текущий) счет Клиента, открытый в Банке на основании договора банковского счета, и/или банковский счет (счет срочного вклада), открытый на основании договора банковского вклада, и/или счет, открытый для расчетов с использованием Банковской карты, на основании соответствующего договора о выпуске и обслуживании банковской карты.

Тарифы Банка – документ, устанавливающий размер вознаграждения Банка (абонентская плата, плата за регистрацию в Системе и др. комиссии) за предоставление Клиенту Услуги, а также размеры иных комиссионных вознаграждений Банка, взимаемых Банком за совершение отдельных операций с использованием Системы. Информация о Тарифах Банка публикуется на Веб-сайте Банка.

Уведомление – информация о совершенной операции с использованием Системы «Алеф - Банк Online», направленная Клиенту в порядке и сроки, определенные Договором.

Условия – настоящие Условия банковского обслуживания физических лиц с использованием Системы «Алеф-Банк Online» АО АКБ «Алеф-Банк», являющиеся публичной офертой на

заключение Договора банковского обслуживания физических лиц с использованием Системы «Алеф-Банк Online», утвержденные Банком и размещенные на Веб-сайте Банка.

Учетная запись – комбинация Идентификатора и Пароля Клиента, позволяющая аутентифицировать Клиента при входе в Систему.

Шаблон - форма стандартных платежных документов, используемых Клиентом для проведения в Системе операций, в том числе повторных и регулярных.

Электронный документ – сформированный в Системе документ в электронно-цифровой форме, формируемый Клиентом и содержащий распоряжение Клиента на проведение по\Счету Расчетной или Информационной операции. Электронный документ также может содержать запрос Клиента на получение иных услуг, предусмотренных Договором и Тарифами Банка, или дополнительной информации об указанных Услугах.

1.2. ОФЕРТА. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Акционерное общество Акционерный коммерческий банк «АЛЕФ-БАНК», именуемое в дальнейшем «Банк», с одной стороны, и Клиент, с другой стороны, совместно именуемые «Стороны», заключили настоящий договор банковского обслуживания физических лиц с использованием системы дистанционного обслуживания «Алеф-Банк Банк Online» на изложенных ниже условиях.

1.2.1. Заключение Договора между Банком и Клиентом производится на условиях, предусмотренных для договора присоединения в соответствии со ст. 428 Гражданского Кодекса Российской Федерации, т.е. без каких-либо изъятий, условий или оговорок, на основе принятого Банком подписанного Клиентом Заявления на подключение к Системе, в котором определен способ предоставления Клиенту услуги системы «Алеф - Банк Online».

1.2.2. Оказание Клиенту Услуги осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.06.2011 г. № 161-ФЗ «О национальной платежной системе» и иными нормативно-правовыми актами Российской Федерации, настоящими Условиями и Тарифами Банка. В случае изменения законодательства Российской Федерации настоящие Условия, до момента их обновления, действуют в части, не противоречащей требованиям законодательства.

1.2.3. Услуга может быть предоставлена только лично Клиенту: представителям Клиента, в том числе законным представителям и представителям по доверенности, Услуга не предоставляется. Заключение Договора в пользу третьего лица, а также передача прав, принадлежащих Клиенту по Договору, не допускается.

1.2.4. Перечень Расчетных, Информационных операций, а также иных операций, которыми Клиент может воспользоваться в рамках Системы, указаны в Тарифах Банка.

1.2.5. Подписанием Заявления на подключение к Системе Клиент признает, что подтверждает операции, совершаемые Клиентом в Системе с использованием Пароля и (для Расчетных операций) Сеансовым ключом, являющимися аналогом собственноручной подписи Клиента. Электронные документы, используемые во взаимоотношениях между Клиентом и Банком, успешно подтвержденные Клиентом в Системе, признаются равными по юридической силе соответствующим документам в письменном виде, оформляемым при совершении аналогичных операций в Банке лично Клиентом, и порождают аналогичные им права и обязанности.

1.2.6. Подписанием Заявления на подключение к Системе Клиент соглашается с получением услуг через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет, осознавая, что информационно-телекоммуникационная сеть Интернет не является безопасным каналом связи, и соглашается нести все риски, связанные с возможным нарушением конфиденциальности и целостности информации при её передаче через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет.

1.2.7. Подписание Клиентом Заявления на подключение к Системе является подтверждением принятия Клиентом настоящих Условий и согласия Клиента на заключение с Банком Договора. Договор считается заключенным между Сторонами с даты принятия Банком лично от Клиента Заявления на подключение к Системе, подписанного Клиентом собственноручно, при предъявлении документа, удостоверяющего личность - в соответствии с законодательством Российской Федерации. Документы, предъявляемые Клиентом, должны соответствовать требованиям Банка.

1.2.8. Клиент соглашается с тем, что использование его Идентификатора, Пароля и Сеансового ключа является надлежащей и достаточной Аутентификацией Клиента и подтверждением права проводить по Счету Расчетные операции. Банк не несет ответственность за убытки, понесенные Клиентом в связи с использованием им Системы (в том числе убытки, понесенные в связи с неправомерными действиями третьих лиц), за исключением убытков, вызванных непосредственно неправомерными действиями или бездействием Банка, действующего преднамеренно или с неосторожностью.

1.2.9. При открытии Клиентом нового Счета (заключение договоров/соглашений, предусматривающих возможность управления Счетом через Систему) совершение Расчетных и иных операций по такому Счету в рамках Системы осуществляется согласно настоящим Условиям.

1.2.10. После оформления и подписания Клиентом Заявления на подключение к Системе, Банк осуществляет регистрацию Клиента: присваивает Идентификатор и формирует Пароль для осуществления первого входа в Систему.

При первом входе в Систему Клиент обязан сменить полученный Пароль на новый.

1.2.11. Банк осуществляет Расчетные и Информационные операции в Системе на основании Электронных документов, полученных и принятых Банком от Клиента.

Формирование и передача Электронных документов в Банк осуществляется Клиентами с использованием Типовых или Индивидуальных шаблонов.

Типовые шаблоны – шаблоны операций, не содержащие индивидуальных параметров Клиента. Типовые шаблоны формируются Банком и могут быть изменены (отменены) Банком в одностороннем порядке без согласования с Клиентом. Банк несет ответственность за соответствие параметров Типовых шаблонов требованиям законодательства Российской Федерации.

Индивидуальные шаблоны – шаблоны операций, созданные конкретным Клиентом на базе Типовых шаблонов, принадлежащие и доступные для использования только ему. Индивидуальные шаблоны содержат параметры, характерные только для данного Клиента и могут быть изменены по его усмотрению. Создавая и применяя Индивидуальный шаблон, Клиент несет ответственность за корректность их оформления и соответствие требованиям законодательства Российской Федерации.

1.2.12. Клиент формирует Электронный документ путем внесения в Типовой (Индивидуальный) шаблон необходимых реквизитов. Наличие обязательных для заполнения Клиентом реквизитов Шаблона проверяется Системой автоматически. В случае положительного результата проверки формируется Электронный документ, который направляется в Банк на исполнение, в случае нарушения требований оформления Шаблона Система отказывает Клиенту в формировании Электронного документа.

1.2.13. Электронный документ, содержащий распоряжение Клиента на проведение Расчетной операции, должен быть подписан Сеансовым ключом. При отсутствии подтверждения операции Сеансовым ключом Электронный документ Системой не регистрируется и к исполнению Банком не принимается.

1.2.14. Моментом поступления в Банк Электронного документа считается момент его регистрации в Системе (фиксируются точные дата и время – время московское).

1.2.15. Исполнение распоряжений Клиента на выполнение Расчетных операций, переданных Клиентом в Банк по Системе, осуществляется не позднее рабочего дня, следующего за днем получения от Клиента поручения.

1.2.16. Конверсионные операции, совершаемые Клиентом посредством Системы, осуществляются в соответствии с правилами Банка и по курсу Банка, действующими на момент обработки принятого Банком Электронного документа Клиента.

1.2.17. Операции, совершаемые Клиентом в Системе, осуществляются с учетом ограничений, установленных действующим валютным законодательством Российской Федерации.

1.2.18. Электронные документы, сформированные Клиентом в Системе, принимаются и исполняются Банком без их последующего представления на бумажных носителях.

1.2.19. В целях предупреждения рисков мошенничества при работе в Системе через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет, Банк устанавливает лимиты на совершение Клиентами в Системе Расчетных операций. Перечень Расчетных операций, на которые Банком устанавливаются лимиты определен в Тарифах Банка.

1.2.20. За предоставление Клиенту Услуги Банк взимает с Клиента абонентскую плату в размере, установленном действующими Тарифами Банка.

1.2.21. При работе в Системе, Клиенту необходимо руководствоваться действующей редакцией Руководства пользователя Системы - документа, описывающего функциональные возможности Системы и правила ее использования Клиентом, и Рекомендаций клиентам по обеспечению безопасности при работе с Системой. Актуальные версии Руководства пользователя Системы и Рекомендаций клиентам по обеспечению безопасности при работе с Системой размещены на Вэб - сайте Банка и в Системе.

1.2.22. Клиент предоставляет Банку право списывать без дополнительных распоряжений (акцепта) Клиента в форме прямого дебетования на основании платежных требований или иных документов Банка со Счетов (кроме счета срочного вклада) Клиента в валюте Российской Федерации и иностранной валюте, открытых, а также открываемых Клиентом в будущем в Банке, денежные средства в размере любого предусмотренного настоящими Условиями платежа, либо неисполненного обязательства (задолженности) Клиента по настоящим Условиям в дату, в которую такая задолженность должна быть погашена.

При отсутствии и/или недостаточности денежных средств на Счете (кроме счета срочного вклада) Клиента, открытом в валюте задолженности, настоящим Клиент предоставляет Банку право и дает распоряжение списать со Счета (кроме счета срочного вклада) Клиента в валюте, отличной от валюты задолженности, необходимые для погашения задолженности средства, осуществить их конвертацию в валюту задолженности по курсу, действующему в Банке на дату проведения конверсионной операции, для последующего зачисления полученных от конвертации средств на Счет (кроме счета срочного вклада) Клиента в Банке в валюте задолженности и списания денежных средств в счет погашения задолженности по настоящим Условиям.

1.2.23. Клиент подтверждает, что условие, указанное в пункте 1.2.22 Условий, является акцептом Клиента любых требований Банка (с возможностью их частичного исполнения) на прямое дебетование Счетов (кроме счета срочного вклада) Клиента в соответствии с настоящими Условиями (заранее данный акцепт) в течение всего срока действия Договора.

1.2.24. Клиент осознает увеличение риска хищения и дальнейшего неправомерного использования Пароля и другой аутентификационной и конфиденциальной информации при доступе к Системе с гостевых рабочих мест (интернет-кафе, отели и т.д.).

1.2.25. Подключение Сервиса «Мобильный банк Online» осуществляется одновременно с предоставлением первоначального доступа к Системе при условии указания Клиентом в Заявлении на подключение к Системе «Алеф-Банк Online» необходимости подключения Сервиса «Мобильный банк Online», либо на основании отдельного заявления (Приложение №6). Отключение Сервиса «Мобильный банк Online» осуществляется при расторжении Клиентом Договора либо на основании отдельного заявления (Приложение №6).

1.2.26. Стороны пришли к соглашению, что Банк информирует Клиента о совершении каждой Расчетной операции по Счету с использованием Системы или Сервиса «Мобильный банк Online» путем направления ему Уведомления посредством Системы или Сервиса «Мобильный банк Online», смс-сообщения, направленного на номер мобильного телефона Клиента, указанного в Заявлении на подключение к Системе «Алеф-банк Online», а также отражения Расчетной операции в Выписке по Счету.

1.2.27. Банк предоставляет Клиенту Уведомления в следующие сроки:

- при направлении Уведомления посредством Системы или Сервиса «Мобильный банк Online» или смс-сообщения – в день проведения Расчетной операции;
- при предоставлении (направлении) Уведомления в виде Выписки по Счету при личном обращении в Банк – ежедневно (по рабочим дням).

1.2.28. Фактом подтверждения отправки Банком Уведомления является:

- при предоставлении Уведомления путем направления Уведомления посредством Системы или Сервиса «Мобильный банк Online» - изменение Банком в Системе или Сервисе «Мобильный банк Online» статуса распоряжения Клиента с «Принято к исполнению» на «Исполнено»;

- при направлении Уведомлений в виде смс-сообщений – дата отправки Банком смс-сообщения Клиенту, отраженная в журнале направленных смс-сообщений компании SMS Traffic, осуществляющей отправку смс-сообщений, по совершенным Клиентом Расчетным операциям;

- при предоставлении Уведомления в виде Выписки по Счету при личном обращении в Банк – факт получения Клиентом Выписки по Счету в подразделении Банка, что подтверждается личной подписью Клиента на втором экземпляре Выписки по Счету.

1.2.29. До получения, предусмотренного пунктом 2.1.16 настоящих Условий уточняющего заявления, операции совершаются Банком на основании заявления Клиента на подключение к Системе без ограничений параметров, устанавливаемых уточняющим заявлением.

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

2.1. Банк обязуется:

2.1.1. Осуществить регистрацию Клиента в Системе и предоставить Клиенту Идентификатор и Пароль на вход в Систему для доступа в Систему.

2.1.2. Активировать Услугу в течение банковского дня принятия Банком Заявления на подключение к Системе.

2.1.3. Принимать к исполнению поступившие от Клиента Электронные документы при условии, что указанные Электронные документы оформлены в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, требованиями нормативных документов Банка России и настоящих Условий, и (для Электронных документов, содержащих распоряжение на проведение Расчетных операций) подтверждены Сеансовыми ключами Клиента, за исключением случаев, указанных в пункте 2.2.1 настоящего договора.

2.1.4. Принимать меры для предотвращения несанкционированного доступа неуполномоченных лиц к Конфиденциальной информации Клиента, а также информации о Клиенте (в том числе персональных данных Клиента) и проводимых им в Системе операциях.

2.1.5. Не разглашать и не передавать третьим лицам информацию о Клиенте и его операциях в Системе.

2.1.6. Обеспечить сохранность информации об операциях Клиента в Системе в течение срока, установленного действующим законодательством Российской Федерации.

2.1.7. В случае невозможности предоставления Услуги по использованию Системы по техническим или иным причинам опубликовать соответствующую информацию в порядке, предусмотренном *разделом 6* настоящих Условий.

2.1.8. Уведомлять Клиента о внесении изменений в настоящие Условия и Тарифы в порядке, предусмотренном *разделами 5-6* настоящих Условий.

2.1.9. Производить обработку принятых до 17:30 (время московское) электронных документов текущим днем, электронные документы, принятые после 17:30 (время московское) - следующим операционным днем.

2.1.10. Направлять Клиенту Уведомления о совершении каждой Расчетной операции с использованием Системы или Сервиса «Мобильный банк Online» в порядке, предусмотренным Договором.

2.1.11. Обеспечить возможность направления Клиентом уведомления об утрате Идентификатора и/или Пароля для входа в Систему, и/или о его использовании без согласия Клиента.

2.1.12. Обеспечить получение Клиентом документов и информации, которые связаны с использованием Клиентом Услуги электронно по Системе или на бумажном носителе.

2.1.13. Обеспечить фиксирование всех направленных Клиенту и полученных от Клиента уведомлений, а также их хранение в течение трех лет, если иные сроки не установлены законодательством Российской Федерации.

2.1.14. Рассматривать заявления Клиента, в том числе при возникновении споров, связанных с использованием Системы или Сервиса «Мобильный банк Online», а также предоставить Клиенту

возможность получать информацию о результатах рассмотрения заявлений в порядке и сроки, установленные законодательством и Договором.

2.1.15. Обеспечить приостановление пересылки Клиенту извещений (подтверждений) о принятии к исполнению распоряжений и иной защищаемой информации, и осуществления перевода денежных средств на основании сообщений (кодов), отправленных с номера телефона, указанного в договоре с клиентом, в случае если Банку стало известно о признаках, указывающих на изменение:

- получателя информации, направленной Банком и используемой при аутентификации клиента;
- отправителя сообщений (кодов) с номера телефона, указанного в договоре с Клиентом, на основании которых осуществляется перевод денежных средств;

К указанным признакам может быть отнесена информация о замене SIM-карты клиента, прекращении обслуживания или смене номера телефона, указанного в договоре с клиентом.

2.1.16. На основании поданного лично Клиентом в офис Банка уточняющего заявления, составленного по форме Банка, установить параметры операций, которые могут осуществляться Клиентом с использованием Системы.

2.2. Банк имеет право:

2.2.1. Отказать Клиенту в выполнении распоряжения по списанию денежных средств с его счета в случае непредставления Клиентом документов, необходимых для фиксации информации в соответствии с положениями Федерального закона от 07.08.2001 № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма», а также в случае возникновения у Банка подозрений, что операция Клиента совершается в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, или финансирования терроризма.

2.2.2. Отказать Клиенту в оказании Услуги:

- в случае отсутствия на Счете Клиента средств для списания абонентской платы за оказание Услуги;
- в случае отсутствия на Счете Клиента средств для совершения запрошенной Клиентом операции и оплаты комиссионного вознаграждения Банка за ее проведение (если такое комиссионное вознаграждение предусмотрено Тарифами Банка);
- если Электронные документы предъявлены к Счету, который закрыт по причине прекращения действия договора банковского счета, на основании которого он был открыт;
- если исполнение Электронного документа повлечет нарушение действующего законодательства Российской Федерации, настоящих Условий, договора банковского Счета, заключенного между Банком и Клиентом;
- в случае обнаружения Банком ошибки, допущенной Клиентом при совершении операции, указания неверных реквизитов платежа и т. п.;
- в иных случаях, установленных действующим законодательством Российской Федерации.

2.2.3. Если указанное не запрещено применимым к отношениям Сторон законодательством, ограничить доступ или использование Клиентом Системы в одностороннем порядке с предварительным уведомлением Клиента в порядке, предусмотренном разделом 6 настоящих Условий, за исключением случая, указанного в п.2.2.3.2, предусматривающего иной порядок уведомления:

2.2.3.1. при выявлении фактов или признаков Компрометации Конфиденциальной информации, нарушении иных правил информационной безопасности работы в Системе, если Банк имеет основания полагать, что исполнение Электронного документа может повлечь убытки для Банка либо Клиента;

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

2.2.3.2. после предварительного уведомления, в случае возникновения у Банка подозрений, что операция Клиента совершается в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, или финансированию терроризма, а также в случае непредставления Клиентом документов, необходимых для фиксирования информации в соответствии с положениями Федерального закона от 07.08.2001 № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма», включая информацию о своих выгодоприобретателях и бенефициарных владельцах. Уведомление и/или иное сообщение, направляемое Банком, может быть отправлено адресату почтовой связью заказным письмом, либо в электронном виде по системе «Алеф-Банк Online» или иным аналогичным системам, используемым Банком и Клиентом, либо доставлено представителем Банка или курьерской службой по адресу, указанному Клиентом в Заявлении на подключение к системе «Алеф-Банк Online», либо вручено Клиенту (его представителю) при личном обращении в Банк, либо отправлено любым другим способом, доступным Банку в определенной ситуации. Обязанность Банка по направлению уведомления и/или иного сообщения считается исполненной с одной из следующих дат (в зависимости от способа направления уведомления или сообщения): с даты его приема организацией почтовой связи или курьерской службой, даты, подтверждающей его отправку Клиенту в электронном виде, даты вручения Клиенту (его представителю) при личном обращении в Банк.

2.2.4. Устанавливать лимиты на совершение операций в Системе, а также реализовывать в Системе другие механизмы, сокращающие риски Банка и/или Клиента.

2.2.5. В одностороннем порядке вносить изменения в настоящие Условия, Тарифы Банка и Руководство пользователя Системы в порядке, предусмотренном *разделом 5* настоящих Условий.

2.2.6. Направлять на адрес электронной почты либо по номерам телефонов, указанных Клиентом (в том числе путем направления sms-сообщений), сообщений информационного, в том числе рекламного, характера.

2.2.7. Расторгнуть Договор в одностороннем порядке, уведомив Клиента в порядке, предусмотренном *разделом 4* настоящих Условий.

2.2.8. В одностороннем порядке ограничить доступ или использование Клиентом Системы с предварительным уведомлением Клиента в виде СМС-сообщения, направленного на номер мобильного телефона предоставленного Клиентом при заключении Договора в Заявлении на подключение к Системе «Алеф-Банк Online» или ином заявлении Клиента, либо в порядке, предусмотренном *разделом 6* настоящих Условий, в случае:

- если Клиент не осуществлял вход в Систему в течение 3 (трех) месяцев;
- при отсутствии активации доступа к Системе в течении 3 (трех) месяцев со дня предоставления Клиенту первичного пароля для доступа к Системе.

Повторное предоставление доступа Клиента к Системе осуществляется Банком:

- бесплатно - на основании Заявления Клиента поданного в Банк лично в течение 1 (одного) года с даты ограничения доступа к Системе и при условии, что ранее доступ к Системе был предоставлен Клиенту после уплаты комиссии за подключение к Системе в соответствии с Тарифами Банка;
- при оплате комиссии за подключение к Системе в соответствии с Тарифами Банка – в иных случаях.

2.3. Банк не несет ответственность:

2.3.1. В случае невозможности предоставления Услуги по независящим от Банка обстоятельствам:

- 2.3.2. за ошибки, задержки или невозможность Клиента получить доступ в Систему, связанные с неисправностью оборудования Клиента;
- 2.3.3. за повреждение оборудования Клиента (хранящейся на нем информации), Компрометацию Конфиденциальной информации или несанкционированное распространение иной информации о Клиенте или его Счетах ограниченного распространения (в том числе персональных данных Клиента) вследствие недостаточности принятых Клиентом мер по защите программного обеспечения и персонального компьютера от различных вредоносных программ (вирусов, программ-шпионов и т.д.), запущенных (установленных или находящихся) на персональном компьютере, с которого Клиент осуществляет доступ к Системе;
- 2.3.4. за невыполнение содержащихся в Электронных документах распоряжений Клиента, если на Счет Клиента был наложен арест, или операции по нему были приостановлены, или в выполнении их отказано в случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации, настоящими Условиями или договором банковского счета, на основании которого был открыт Счет;
- 2.3.5. за средства, продукты и услуги, с помощью которых производится обслуживание в Системе, обеспечиваемые третьей стороной (провайдер доступа к информационно-телекоммуникационной сети Интернет, услуг операторов мобильной связи и предусмотренном разделом других сервисов, сетей связи, электрических сетей и пр.);
- 2.3.6. за последствия (ущерб) вследствие несвоевременного уведомления Клиентом банка о Компрометации (подозрении на Компрометацию) Конфиденциальной информации или о попытках несанкционированного доступа к Счету Клиента (либо о совершении такого доступа), а также за убытки, понесенные Клиентом в связи с неправомерными действиями третьих лиц в указанном случае;
- 2.3.7. за последствия в случаях необоснованного или ошибочного перечисления Клиентом через Систему средств третьим лицам: в данном случае Клиент самостоятельно урегулирует вопрос возврата средств с их получателями;
- 2.3.8. за иные последствия (ущерб), возникшие при использовании Системы при наличии вины Клиента.

2.4. Клиент обязуется:

- 2.4.1. Поддерживать на своем Счете остаток денежных средств, достаточный для списания Банком в одностороннем порядке (на условиях заранее данного акцепта Клиента) платы за предоставление Клиенту Услуги.
- 2.4.2. Нести ответственность по операциям, совершенным через Систему при условии успешной Аутентификации Клиента.
- 2.4.3. Хранить в недоступном для неуполномоченных лиц месте и не передавать другим лицам Конфиденциальную информацию.
- 2.4.4. Предоставлять информацию и документы, запрашиваемые Банком в рамках исполнения им Федерального закона от 07 августа 2001 года № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма», включая информацию о своих выгодоприобретателях и бенефициарных владельцах.
- 2.4.5. В случае утраты Идентификатора и/или Пароля для входа в Систему, и/или его использования без согласия Клиента, при возможности незамедлительно произвести смену Пароля в Системе, и незамедлительно обратиться в Банк по телефонам, указанным на Веб-сайте Банка, с последующим направлением соответствующего уведомления в Банк, по форме приложения 3 к настоящим Условиям, для блокировки доступа к Системе. Уведомление должно быть направлено в срок не позднее дня, следующего за днем получения от Банка уведомления о совершении операции, требующей опротестования.
- 2.4.6. При Компрометации (подозрении на Компрометацию) Логина, Пароля или Сеансового ключа (ключей) (например, в случае если доступ к eToken или к номеру мобильного телефона, зарегистрированного в Системе, получило неуполномоченное лицо) незамедлительно обратиться

в Банк по телефонам, указанным на Веб-сайте Банка, сообщить Кодовое слово и заблокировать доступ в Систему. Далее необходимо лично обратиться в отделение Банка и на основании письменного заявления произвести смену (в случае необходимости) Логина, Пароля, номера мобильного телефона или устройства eToken и восстановить доступ к Системе.

2.4.7. Содержать в исправном рабочем состоянии персональный компьютер, обеспечить его подключение к информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

2.4.8. Самостоятельно осуществлять контроль исполнения Банком Электронного документа.

2.4.9. Контролировать состояние своего Счета на основании направленных Банком Уведомлений.

При обнаружении факта совершения несанкционированной операции или несогласия с Расчётной операцией, отраженной в Уведомлении, Клиент обязан, незамедлительно совершить действия указанные в п.2.4.6 настоящих Условий, затем в первый рабочий день, следующий за днем получения от Банка Уведомления, явиться в Банк и написать заявление о несогласии с проведенной с использованием Системы или Сервиса «Мобильный банк Online» Расчётной операцией (Приложение №3 к Памятке держателям банковских карт АО АКБ «Алеф-Банк», а также пользователям системы «Алеф-Банк Online»).

При наличии документов, подтверждающих невозможность предоставления Клиентом оригинала заявления о несогласии с проведенной с использованием Системы или Сервиса «Мобильный банк Online» Расчётной операцией в срок, установленный в настоящем пункте Условий выше, подписанное Клиентом заявление направляется в Банк не позднее первого рабочего дня, следующем за днем получения от Банка Уведомления, в котором отражена Расчётная операция, оспариваемая Клиентом, одним из следующих способов:

- путем направления скан-копии на электронный адрес: Cards_pretenziy@alefbank.ru.
- по факсу на телефонный номер +7 (495) 411-77-48.

При направлении в Банк заявления о несогласии с проведенной с использованием Системы или Сервиса «Мобильный банк Online» Расчётной операцией по факсу или в виде скан-копии оригинал такого заявления предоставляется в Банк Клиентом в течение 15 (Пятнадцати) рабочих дней с даты направления в Банк копии заявления о несогласии с проведенной с использованием Системы или Сервиса «Мобильный банк Online» Расчётной операцией.

2.4.10. Уведомлять Банк об ошибочно зачисленных/списанных суммах в сроки, предусмотренные п 2.4.9 настоящих Условий.

2.4.11. Предоставлять Банку достоверные и актуальные данные о себе при оформлении Заявления на подключение к Системе или иных документов, формируемых при исполнении Договора.

2.4.12. Уведомлять Банк об изменении своих персональных данных, а также иных данных, необходимых Банку для исполнения Договора, в срок до 5-ми (Пяти) календарных дней с даты наступления таких изменений.

2.4.13. В случае необходимости изменения Специальных данных Клиента (Кодового слова, номера контактного мобильного телефона, или электронного почтового адреса) Клиент уведомляет об этом Банк путем предоставления Заявления на изменение Специальных данных Клиента в системе «Алеф - Банк Online», составленного по форме *Приложения 2* к настоящим Условиям.

2.4.14. Не совершать с находящимися на Счете денежными средствами операции, связанные с предпринимательской деятельностью.

2.4.15. Использовать только лицензионное системное и прикладное программное обеспечение, оперативно обновлять его.

2.4.16. Обеспечить на персональном компьютере непрерывное функционирование средств антивирусной защиты. Следить за актуальностью антивирусных баз и обновлять их не реже раза в сутки. Выполнять полную антивирусную проверку системы не реже раза в неделю.

2.4.17. Проверять и устанавливать обновление для браузеров и других потенциально уязвимых программ (Acrobat, Java, Flash и т.д.) не реже раза в неделю.

2.4.18. Регулярно знакомиться с информацией, публикуемой Банком в соответствии с *разделом 6* настоящих Условий.

2.5. Клиент имеет право:

2.5.1. Совершать в Системе операции и получать иные услуги, указанные в Тарифах Банка.

2.5.2. Распоряжаться находящимися на его Счете (Счетах) денежными средствами в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации, договором на обслуживание соответствующего банковского Счета и механизмами, реализованными в Системе.

2.5.3. Отменить Расчетную операцию, распоряжение о совершении которой было направлено Клиентом посредством Системы. Для отмены указанной операции Клиенту необходимо лично обратиться в структурное подразделение Банка, в котором был заключен Договор на обслуживание банковского Счета, по которому была осуществлена операция. Отмена операции осуществляется на основании предоставленного Клиентом заявления соответствующего содержания, составленного согласно требованиям Банка, при условии, что на момент принятия заявления операция ещё не была исполнена Банком.

2.5.4. Давать Банку указания о блокировании и разблокировании Учетной записи (приостановлении/возобновлении доступа к Системе).

2.5.5. Блокировка Учетной записи может быть осуществлена одним из перечисленных ниже способов:

- путем обращения в Банк лично и предоставления Заявления о блокировке/разблокировке Учетной записи, составленного по форме Приложения 3 к настоящим Условиям;
- путем обращения в Банк по телефону, указанному на Веб-сайте Банка.

2.5.6. Разблокировка Учетной записи осуществляется путем обращения в Банк лично и предоставления Заявления о блокировке/разблокировке Учетной записи, составленного по форме *Приложения 3* к настоящим Условиям.

2.5.7. В случаях, когда доступ Клиента к Системе был ограничен по причине неверного ввода им 3-х паролей подряд при входе в Систему или ввода 3-х неверных Сеансовых ключей подряд при подтверждении Расчетной операции, дополнительно разблокировка может быть осуществлена через обращения в Банк по телефону, указанному на Веб-сайте Банка;

2.5.8. Выполнение распоряжений Клиента на блокировку/разблокировку доступа к Системе по телефону осуществляется Банком только при условии успешного прохождения Клиентом процедуры Аутентификации с использованием Кодового слова.

2.5.9. В случае возникновения у Клиента претензий, связанных с предоставлением Услуги, оформить их в письменном виде и передать в Банк в порядке, предусмотренном *разделом 3* настоящих Условий.

2.5.10. Обращаться в Банк за получением документов на бумажном носителе, подтверждающих совершение Расчетных операций в Системе.

2.5.11. Менять по своему усмотрению Пароль доступа в Систему, обратившись лично в Банк и предоставив Заявление о блокировке/разблокировке Учетной записи/смене Пароля, составленное по форме *Приложения 3* к настоящим Условиям;

2.5.12. Менять по своему усмотрению вид Сервиса, используемый Клиентом для работы в Системе. В случае необходимости смены вида Сервиса Клиенту необходимо лично обратиться в любое подразделение Банка.

2.5.13. Расторгнуть Договор в одностороннем порядке, уведомив об этом Банк в порядке, предусмотренном *разделом 4* настоящих Условий.

3. ПОРЯДОК РЕШЕНИЯ СПОРНЫХ СИТУАЦИЙ

3.1. В случае несогласия Клиента с действиями Банка, связанными с исполнением последним распоряжений Клиента, направленных через Систему, Клиент в срок, предусмотренный п. 2.4.9 настоящих Условий, предоставляет в Банк письменное заявление, содержащее сущность

претензии. В заявлении Клиент указывает свои данные, параметры проведенной им операции, а также реквизиты Электронного документа, на основании которого Банком была совершена операция.

3.2. Банк рассматривает поступившую от Клиента претензию и направляет ответ в срок, не превышающий 30 (Тридцати) календарных дней, а в случае если претензия связана с исполнением распоряжения на трансграничный перевод – в течение 60 (Шестидесяти) календарных дней со дня получения претензии от Держателя в виде заявления о несогласии с Расчетной операцией, совершенной с использованием Системы или Сервиса «Мобильный банк Online».

3.3. Не поступление от Клиента письменной претензии о несогласии с проведенной Банком Расчетной операцией в срок, указанный в пункте 2.4.9. настоящих Условий, считается признанием Клиентом такого распоряжения и подтверждением проведенной операции. По истечении установленного срока Банк вправе не принимать и не рассматривать заявление Клиента.

3.4. В случае необходимости для урегулирования спорной ситуации Банк может привлекать специалистов из числа сотрудников Банка, обладающих необходимым опытом и знаниями в соответствующей области.

3.5. Споры, вытекающие из Договора, подлежат рассмотрению судом в соответствии с действующим законодательством.

4. СРОК ДЕЙСТВИЯ И ПОРЯДОК РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА

4.1. Договор считается заключенным на неопределенный срок и вступает в силу с момента принятия Банком подписанного Клиентом надлежащим образом оформленного Заявления на подключение к Системе, путем проставления на нем соответствующей отметки о принятии.

4.2. Договор может быть расторгнут в случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации и настоящими Условиями, а также по соглашению Сторон или в одностороннем внесудебном порядке по требованию одной из Сторон описанным ниже порядком. В случае расторжения Договора по инициативе Клиента последний лично передает в Банк Заявление о прекращении Договора по форме *Приложения 4* к настоящим Условиям. Договор считается расторгнутым с даты принятия Заявления Банком (поступления в Банк) при условии отсутствия у Клиента задолженностей по Договору (в случае наличия последних Договор действует до момента полного погашения Клиентом своих обязательств перед Банком).

В случае расторжения Договора по инициативе Банка, Банк уведомляет об этом Клиента путем направления уведомления о расторжении Договора не позднее, чем за 5 (Пять) календарных дня до предполагаемой даты расторжения Договора. Стороны пришли к соглашению, что обязанность Банка по направлению уведомления о расторжении Договора считается исполненной с даты его приема организацией почтовой связи от отправителя указанного уведомления или с даты проставления на копии уведомления отметки о получении уведомления Клиентом.

Договор прекращает свое действие при расторжении всех заключенных между Банком и Клиентом договоров банковского счета и/или банковского вклада – в день закрытия последнего Счета. Прекращение обязательств по Договору не влечет прекращение обязательств по иным договорам.

5. Внесение изменений в договор и руководство пользователя

5.1. Договор банковского обслуживания с использованием Системы, состоящий из настоящих Условий, Заявления на подключение к Системе и Тарифов Банка может быть изменен Банком, в том числе путем утверждения новых редакций указанных документов.

5.2. Банк размещает предложение (оферту) о планируемых изменениях и/или дополнениях в настоящие Условия, а также в Тарифы Банка, не менее чем за 10 (Десять) календарных дней до даты вступления их в силу любым из способов, указанных в разделе 6 настоящих Условий

5.3. Клиент вправе согласиться с предложением (акцептовать оферту) Банка, направленным в соответствии с 5.2 настоящих Условий:

- путем совершения Клиентом по истечении 5 (Пяти) календарных дней с даты направления

Банком указанного предложения (оферты) следующих действий: направление в Банк распоряжений в рамках Договора, а также совершение иных действий, свидетельствующих о намерении Клиента продолжать исполнение Договора, в том числе представление в Банк заявлений о предоставлении иных услуг, оказываемых Банком в рамках Договора;

- выражением воли Клиента на согласие с указанным предложением (офертой) Банка путем непредставления Банку письменного отказа от таких изменений и/или дополнений либо письменного сообщения Клиента о расторжении Договора, в связи с отказом от изменений и/или дополнений.

5.4. С целью обеспечения гарантированного получения Клиентом сведений об предложении (оферте) Банка, Клиент обязуется не реже чем один раз в 5 (Пять) календарных дней самостоятельно обращаться в Банк (на Интернет-сайт Банка по адресу www.alefbank.ru) за сведениями об изменениях и дополнениях, которые планируется внести в настоящие Условия, в том числе о внесении изменений в настоящие Условия, и/или Тарифы.

5.5. Любые изменения к Договору с момента их вступления в силу равно распространяются на всех лиц, присоединившихся к Условиям, в том числе присоединившихся к Условиям ранее даты вступления изменений в силу.

5.6. Банк не несет ответственности, если информация об изменении Договора, опубликованная в порядке и в сроки, установленные настоящими Условиями, не была получена и/или изучена и/или правильно понята Клиентом.

5.7. Внесение изменений в Руководство пользователя Системы осуществляется Банком в одностороннем порядке и публикуется на Веб-сайте Банка в информационно-телекоммуникационной сети Интернет в дату утверждения новой редакции.

6. ОПУБЛИКОВАНИЕ ИНФОРМАЦИИ

6.1. Под опубликованием информации в рамках настоящего Порядка понимается размещение Банком информации, предусмотренной Договором, в местах и способами, обеспечивающими беспрепятственное ознакомление Клиентов с указанной информацией.

6.2. Опубликование информации в рамках Договора осуществляется преимущественно, но не исключительно, путем размещения информации:

- на Веб-сайте Банка в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;
- на информационных стендах структурных подразделений Банка, осуществляющих обслуживание Клиентов;
- в Системе.

6.3. Предоставление Клиенту информации по вопросам, касающимся порядка работы в Системе и исполнения Банком Договора, осуществляется при личном посещении Клиентом подразделений Банка или при обращении в Банк по телефону к ответственному Сотруднику.

7. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

7.1. За невыполнение или ненадлежащее выполнение обязательств по Договору Клиент несет ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

7.2. В случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы, к которым относятся: стихийные бедствия; аварии; пожары; массовые беспорядки; забастовки; революции; военные действия; противоправные действия третьих лиц; вступление в силу законодательных актов, правительственных постановлений и распоряжений государственных органов, прямо или косвенно запрещающих или препятствующих осуществлению Банком своих функций по настоящим Условиям; и иных обстоятельств, не зависящих от Банка, Банк освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение взятых на себя обязательств. Приложения к настоящим Условиям являются их неотъемлемой частью.