

УТВЕЖДЕНО
Протоколом Правления
АО «Банк «Вологжанин»
от «05» сентября 2024 г.

Председатель Правления
И.А. Моринова

**Правила обслуживания клиентов
в системе дистанционного банковского
обслуживания физических лиц
АО «Банк «Вологжанин»**

**Вологда
2024 год**

СОДЕРЖАНИЕ:

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.....	2
1.1. ОБЩИЕ ТЕРМИНЫ.	2
1.2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ ПОДСИСТЕМЫ БЕЗОПАСНОСТИ.	3
2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.	4
3. ПОРЯДОК ПОДКЛЮЧЕНИЯ К СИСТЕМЕ.	7
4. ОПЕРАЦИИ В СИСТЕМЕ.....	7
4.1. ВИДЫ ОПЕРАЦИЙ. ШАБЛОНЫ ОПЕРАЦИЙ.....	7
4.2. ПОДТВЕРЖДЕНИЕ И ПЕРЕДАЧА ПОРУЧЕНИЙ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СООБЩЕНИЙ В БАНК. 8	
4.3. ОТМЕНА ПОРУЧЕНИЙ.....	9
4.4. СРОКИ ОБРАБОТКИ И ИСПОЛНЕНИЯ ПОРУЧЕНИЙ БАНКОМ.	10
4.5. ОСОБЕННОСТИ ОТКРЫТИЯ ВКЛАДОВ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ СИСТЕМЫ.	10
4.6. НЕРАЗРЕШЕННЫЙ ПЕРЕРАСХОД ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ ПО ТЕКУЩЕМУ СЧЕТУ (ТОЛЬКО ДЛЯ АВТОРИЗОВАННОГО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ).....	11
4.7. ПОДТВЕРЖДЕНИЕ ФИНАНСОВЫХ ОПЕРАЦИЙ ДОКУМЕНТАМИ НА БУМАЖНОМ НОСИТЕЛЕ.	11
4.8. ПОРЯДОК ИНФОРМАЦИОННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ.....	11
4.9. ОГРАНИЧЕНИЕ РАСХОДНЫХ ОПЕРАЦИЙ В СИСТЕМЕ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ.....	12
5. ПРИОСТАНОВКА И ОГРАНИЧЕНИЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ.....	12
6. УДАЛЕННАЯ ПОДДЕРЖКА КЛИЕНТА.	13
7. ОБЕСПЕЧЕНИЕ БЕЗОПАСНОСТИ ПРИ РАБОТЕ В СИСТЕМЕ.	13
7.1. АУТЕНТИФИКАЦИЯ КЛИЕНТА.	13
7.2. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ КОДОВ АВТОРИЗАЦИИ.	14
7.3. МЕРЫ ОБЕСПЕЧЕНИЯ БЕЗОПАСНОСТИ.	14
7.4. БЛОКИРОВАНИЕ ДОСТУПА К СИСТЕМЕ.....	16
8. ОБЯЗАННОСТИ БАНКА И КЛИЕНТА.	17
9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ БАНКА И КЛИЕНТА.	17
10. УРЕГУЛИРОВАНИЕ РАЗНОГЛАСИЙ.....	18
11. ОПЛАТА УСЛУГ И ВОЗМЕЩЕНИЕ РАСХОДОВ БАНКА.	19
12. СРОК ДЕЙСТВИЯ И РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА.	19
13. ИЗМЕНЕНИЕ ПРАВИЛ.....	20
14. АДРЕС И РЕКВИЗИТЫ БАНКА.	20
ПРИЛОЖЕНИЕ 1 «ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ О ПРИСОЕДИНЕНИИ (ПОДКЛЮЧЕНИИ) К ПРАВИЛАМ».	21
ПРИЛОЖЕНИЕ 2 «ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ ОБ ИЗМЕНЕНИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ».	22
ПРИЛОЖЕНИЕ 3 «ТРЕБОВАНИЯ К КЛИЕНТСКОМУ РАБОЧЕМУ МЕСТУ».	23
ПРИЛОЖЕНИЕ 4 «ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ НА УСТАНОВКУ ПО СЧЕТУ ОГРАНИЧЕНИЙ НА ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ РАСХОДНЫХ ОПЕРАЦИЙ В СИСТЕМЕ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ».	24

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. Общие термины

Дистанционное банковское обслуживание (ДБО) – предоставление Банком Клиенту возможности осуществлять с использованием Каналов доступа электронный документооборот, состоящий в передаче Банку Поручений, предоставляющих право Банку составлять от имени Клиента расчетные документы в целях проведения Финансовых операций, а также Поручений для проведения Информационных операций, и передачи Банку Информационных сообщений.

Договор дистанционного банковского обслуживания (Договор ДБО) – договор между Клиентом и Банком, заключенный путем присоединения Клиента к Правилам обслуживания клиентов в системе дистанционного банковского обслуживания физических лиц АО «Банк «Вологжанин» (далее – Правила) на основании заключенного ранее Договора банковского счета физического лица для операций по банковским картам, Договора по вкладам, договора потребительского кредита.

Интерактивный канал доступа (Канал самообслуживания) – Канал доступа, обслуживание по которому производится с использованием специализированных технических средств (телефон с возможностью набора в тоновом режиме, Интернет и др.) без участия работников Банка.

Информационная операция – предоставление Банком Клиенту информации о состоянии и использовании Счета Клиента, в том числе об остатках денежных средств на Счете, проведенных операциях по Счету, а также выписки по Счету и иной информации, связанной с операциями, проведенными Клиентом в Банке.

Информационное сообщение – сообщение (заявление, уведомление, подтверждение и т.д.), передаваемое Сторонами друг другу (Клиентом Банку или Банком Клиенту) по Каналам доступа в соответствии с условиями Правил и иных заключенных между Сторонами договоров (соглашений). Если в тексте настоящих Правил не указано иное, то при упоминании термина «Информационное сообщение» подразумевается сообщение или заявление, направляемое Клиентом Банку.

Канал доступа – канал передачи информации, обеспечивающий Клиентам возможность по телекоммуникационным каналам общего пользования самостоятельно либо с участием работника Банка формировать и передавать в Банк Поручения, передавать и получать Информационные сообщения.

Клиент – физическое лицо, резидент или нерезидент Российской Федерации, имеющее Счет в Банке и заключившее с Банком Договор дистанционного банковского обслуживания.

Неразрешенный овердрафт – неразрешенный (несанкционированный) перерасход средств, образующийся в результате превышения суммы совершенных Клиентом расходных операций (с учетом комиссионного вознаграждения, взимаемого Банком и другими кредитными организациями) над суммой платежного лимита по Счету Клиента.

Операция – Финансовая или Информационная операция.

Подтверждение Поручения (Подтверждение Информационного сообщения) – процедура, основанная на использовании Аналога собственноручной подписи (АСП), целью которой является контроль подлинности, неизменности и целостности Поручения и Информационного сообщения и/или подтверждение авторства Клиента в отношении Поручения и Информационного сообщения.

Поручение – указание Клиента Банку о совершении одной или нескольких Финансовых операций и/или Информационных операций, переданное Клиентом Банку в электронном виде с использованием Каналов доступа.

Постоянное поручение на проведение Финансовых операций – Поручение Клиента Банку на проведение в течение определенного периода времени Финансовых операций в соответствии с указанными Клиентом условиями.

Платежная Система (ПС) – Платежная Система (ПС) – национальная платежная система «Мир», совокупность отношений и процедур, возникающих между юридическими и физическими лицами (**участниками платежной системы**), в процессе эмиссии банковских карт, осуществления операций по банковским картам и расчетов по операциям, осуществляемым с их использованием

Регистрация Поручений – автоматическое внесение в электронной форме записи о получении Банком Поручения Клиента в реестр Поручений Системы, который формируется и ведется в Системе.

Система ДБО (Система) – программно-технический комплекс, обеспечивающий формирование, передачу, в том числе по Каналам доступа, Регистрацию Поручений Клиентов и проведение на их основании Финансовых и/или Информационных операций, а также обмен Информационными сообщениями. Система ДБО в понятиях Федерального закона от 27.06.2011 N 161-ФЗ «О национальной платежной системе» является **Электронным средством платежа**.

Стороны – Банк и Клиент.

Счет – счет Клиента, открытый в Банке на основании договора банковского счета либо договора банковского вклада, а также счет, открытый для расчетов с использованием банковской карты, выпущенной Банком на основании соответствующего договора.

Тарифы Банка – размер вознаграждения Банка за предоставление услуг ДБО Клиенту. Информация о Тарифах Банка публикуется Банком на информационных стендах и на официальном сайте.

Универсальный договор банковского обслуживания (УД) – договор, заключенный между Клиентом и Банком на основании заполненного и подписанного Клиентом Заявления на банковское обслуживание и присоединения к Условиям банковского обслуживания физических лиц АО «Банк «Вологжанин».

Финансовая операция – операция по распоряжению денежными средствами Клиента, исполняемая Банком на основании Поручений Клиента, передаваемых в соответствии с условиями настоящих Правил.

Шаблон операции (Шаблон) – хранящаяся в Системе совокупность данных, определяющих содержание, порядок формирования, передачи и исполнения Поручения. Шаблон характеризуется набором индивидуальных параметров, самостоятельно задаваемых Клиентом при создании Шаблона. Шаблон может создаваться Клиентом, если совершаемая операция будет повторяться неоднократно в будущем.

Электронный документ – документ, в котором информация представлена в электронно-цифровой форме, а её неизменность и/или авторство удостоверены с помощью Аналога собственноручной подписи.

Эмитент – кредитная организация, осуществляющая выпуск банковских карт, открытие счетов и расчетно-кассовое обслуживание клиентов при совершении операций с использованием выданных им банковских карт.

1.2. Термины и определения подсистемы безопасности.

Авторизация – процедура подтверждения Клиентом того, что осуществляемая Финансовая операция действительно санкционирована им. Авторизация производится с помощью ввода одноразового кода.

Аналог собственноручной подписи (АСП) – атрибут, связанный с Операцией Клиента, обеспечивающий определение авторства Клиента. В качестве АСП может использоваться одноразовый код.

Аутентификация – процедура подтверждения Клиентом того, что Логин действительно принадлежит Клиенту. Аутентификация может производиться с помощью Пароля и/или одноразового кода.

Авторизованный пользователь – Клиент, заключивший с банком договор дистанционного банковского обслуживания, получивший Логин для подключения к Системе.

Идентификация – результат сравнения предъявляемого Клиентом Логина с перечнем Логинов, присвоенных Клиентам Банка.

Карта доступа СМС сообщение, содержащее информацию, необходимую для первого подключения Клиента к Системе (логин и начальный пароль).

Одноразовый код – динамически изменяющаяся последовательность цифр, известная только Клиенту и Банку, используемая для Аутентификации Клиента или Авторизации операций при обслуживании по Интерактивным каналам доступа. Одноразовый код может быть использован только один раз. В качестве Кода авторизации выступает SMS-Код.

Компрометация конфиденциальной информации – утрата Клиентом или Банком уверенности в том, что конфиденциальная информация (Пароль, Код авторизации) или Средство авторизации не могут быть использованы третьими лицами.

Логин – последовательность символов, используемая для идентификации Клиента при его подключении к Системе.

Неавторизованный пользователь – пользователь Системы, не имеющий Логина для подключения к Системе.

Пароль – условно-постоянная последовательность символов, известная только Клиенту и Банку, используемая для Аутентификации Клиента при подключении к Системе. Пароль может использоваться многократно.

Сеанс – последовательность действий Клиента, выполняемых в Системе по Каналу доступа в пределах одного непрерывного интервала времени. Для каждого Сеанса Аутентификация с использованием Логина и Пароля производится один раз и считается действительной в течение всего Сеанса.

Средство авторизации – электронное средство, используемое для формирования или передачи Клиенту одноразовых кодов и других способов авторизации.

SMS-Код – Код авторизации, направляемый Банком в виде SMS-сообщения на номер (номера) мобильного телефона Клиента, указанный в Заявлении о присоединении к правилам ДБО или измененный Клиентом при настройке персональной информации в Системе.

3-D Secure – протокол платежной системы «Мир» MirAccept, позволяющий проводить верификацию (проверку) держателя Карты посредством ввода секретного пароля в момент совершения им операции оплаты товаров (работ, услуг) в сети интернет. Технология использования одноразовых динамических паролей обеспечивает повышенный уровень безопасности для держателей банковских карт при совершении оплаты товаров (работ, услуг) в сети интернет. Одноразовый пароль направляется держателю карты на мобильный номер телефона посредством SMS-сообщения в момент совершения оплаты товаров (работ, услуг) в сети интернет.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Правила устанавливают порядок обслуживания физических лиц с использованием Системы в целях предоставления услуг по Дистанционному банковскому обслуживанию и определяют возникающие в этой связи права, обязанности и ответственность Сторон.

2.2. Правила являются типовым формуляром Банка и могут быть приняты Клиентом не иначе как путем присоединения к Правилам в целом в порядке, установленном Правилами.

2.3. Заключение Договора осуществляется Клиентом в соответствии со статьей 428 Гражданского кодекса Российской Федерации путем представления в Банк Заявления о присоединении к Правилам обслуживания клиентов в системе дистанционного банковского обслуживания физических лиц АО «Банк «Вологжанин» (далее – Заявление о присоединении к Правилам) на бумажном носителе, составленного по форме, содержащейся в Приложении 1 к

настоящим Правилам, на основании заключенного ранее Договора банковского счета физического лица для операций по банковским картам, Договора по вкладам, кредитного Договора.

2.4. Правила обслуживания клиентов в системе дистанционного банковского обслуживания физических лиц АО «Банк «Вологжанин», Заявление о присоединении к Правилам в совокупности составляют Договор дистанционного банковского обслуживания между Клиентом и Банком и являются его неотъемлемыми частями. Подписание Клиентом Заявления о присоединении к Правилам означает принятие им Правил и обязательство неукоснительно их соблюдать.

2.5. Права и обязанности Сторон по настоящему Договору возникают с момента заключения Договора. Факт заключения Договора подтверждается изготовлением Клиенту Карты доступа.

2.6. Моментом заключения Договора является момент приема Банком от Клиента надлежаще оформленного в соответствии с Правилами Заявления о присоединении к Правилам (Приложение № 1 к настоящим Правилам), номер телефона и (при наличии) адрес электронной почты для связи с Клиентом, и изготовлением Клиенту Карты доступа.

2.7. Договор, предусматривающий доступ к Системе, может быть заключен только при заключенном Универсальном банковском договоре (УД).

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

2.9. Банк с целью ознакомления Клиента с условиями Правил размещает Правила путем опубликования их на официальном сайте Банка. <https://bankvl.ru>

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

2.11. Правилами устанавливается следующий порядок взаимодействия Банка и Клиента:

- Банк осуществляет Финансовые операции и Информационные операции по Счету Клиента на основании полученных и принятых к исполнению Поручений Клиента.
- Указанные Поручения передаются Клиентом Банку с использованием определенных Правилами Каналов доступа.
- Наличие в Банке Электронного документа Клиента, содержащего Поручение Клиента и надлежащим образом в соответствии с настоящими Правилами подтвержденного АСП, является для Банка достаточным основанием (если иное не предусмотрено настоящими Правилами) для осуществления Финансовой и/или Информационной операции.

2.12. Операции осуществляются Банком в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, нормативными актами Банка России, Правилами, условиями Универсального банковского договора, иных договоров (соглашений), заключаемых между Банком и Клиентом и предусматривающих, в том числе, информационное обслуживание Клиентов.

2.13. Если в тексте Правил явно, не оговорено иное:

- Все Заявления, формы которых приведены в Приложениях к Правилам, составляются Клиентом в 2 (двух) экземплярах. Один экземпляр с отметкой Банка о принятии возвращается Клиенту, второй – остается в Банке.
- Все документы на бумажных носителях, представляемые Клиентом в Банк, должны быть составлены по форме, установленной действующим законодательством Российской Федерации или внутренними документами Банка, и заверены собственноручной подписью Клиента.
- Клиент обязан лично совершать в Системе действия, предусмотренные Правилами. Клиент не вправе передавать третьим лицам права, предусмотренные Правилами.

– При предоставлении Клиенту новых услуг (заключении договоров/соглашений, предусматривающих возможность обмена информацией с использованием Системы) совершение Финансовых и Информационных операций, передача в Банк Информационных сообщений, связанных с новой услугой, осуществляется Клиентом в рамках Правил.

2.14. Банк вправе самостоятельно и с учетом требований Правил устанавливать порядок назначения и допуска уполномоченных работников Банка к работе в Системе, порядок создания, регистрации и применения электронных и иных средств, используемых Банком для подтверждения подлинности, неизменности и целостности направляемых Клиенту Информационных сообщений.

2.15. Стороны признают, что инициатором сеансов связи является Клиент. Банк не несет ответственности за неисполнение или просрочку исполнения Электронного документа Клиента, если таковые произошли из-за отсутствия инициативы Клиента в установлении сеанса связи с Банком.

2.16. Стороны признают, что Клиент обязуется получать посредством Системы не позднее следующего рабочего дня за днем исполнения Банком Поручения на осуществление Финансовой операции выписку по соответствующему Счету и иные документы, направляемые Банком.

Выписка по Счету считается сформированной окончательно, если она сформирована Клиентом посредством Интерактивных каналов доступа после 12:00 часов (по московскому времени) рабочего дня, следующего за днем исполнения Банком Поручения Клиента (совершения по Счету иных операций, предусмотренных законодательством).

Сроки исполнения Поручений Банком определяются Правилами и условиями договоров об открытии и ведении банковского счета, договоров банковского вклада, договоров банковского счета физического лица для операций по банковским картам.

В части регулирования порядка предоставления и получения выписок по счету и прилагаемых к ней документов, Правила вносят соответствующие изменения и дополнения и являются составной и неотъемлемой частью заключенных между Банком и Клиентом договоров об открытии и ведении банковского счета, договоров банковского вклада, договоров банковского счета физического лица для операций по банковским картам (с изменениями и дополнениями), а также будут являться составной и неотъемлемой частью таких договоров, которые могут быть заключены между Банком и Клиентом в будущем.

2.17. Предоставление Банком и получение Клиентом выписки по Счету и иных документов, сформированных с использованием Интерактивных каналов доступа, является надлежащим исполнением Сторонами соответствующих обязанностей, предусмотренных договором банковского счета (договором банковского вклада), заключенных между Сторонами, и не влечет обязанности для Сторон по дополнительному получению/предоставлению выписки по Счету и иных документов на бумажном носителе. В случае необходимости, Клиент вправе обратиться в Банк для получения дополнительного экземпляра (дубликата) выписки по Счету и иных документов на бумажном носителе.

2.18. Неавторизованный пользователь Системы проводит операции создания платежных документов по переводу денежных средств с использованием банковских карт сторонних банков только при проведении идентификации банковской карты пользователя банком, выдавшим банковскую карту. Банковская карта неавторизованного пользователя может быть идентифицированной только при условии, что банк эмитент проводит идентификацию карты, что банковская карта поддерживает технологию 3-D Secure / SecureCode / MirAccept, имеются разовые пароли на проведение операций в сети интернет или подключена к мобильным сервисам банка, выдавшего карту. Для идентификации банковской карты неавторизованного пользователя Система дистанционного банковского обслуживания поддерживает интерфейс e-Commerce Gateway для обработки e-Commerce операций по банковским картам с использованием GCI/WWW форм. Интерфейс поддерживает множество протоколов

аутентификации держателя карты, таких как 3-D Secure / SecureCode / MirАccept, а также неаутентифицированные SSL-транзакции.

3. ПОРЯДОК ПОДКЛЮЧЕНИЯ К СИСТЕМЕ

3.1. Для получения доступа к Системе Клиент может обратиться в любое подразделение Банка. Клиент предоставляет документ, удостоверяющий личность, сотруднику Банка, который проводит идентификацию Клиента и оформление документов.

3.2. Подключение к Системе производится на основании соответствующего Заявления о присоединении к Правилам (Приложение № 1 к настоящим Правилам) не позднее следующего рабочего дня при наличии всех необходимых документов и экземпляров выбранного Клиентом Средства авторизации.

3.3. В Заявлении о присоединении к Правилам Клиент указывает номер мобильного телефона для получения уведомлений о проведенных операциях и Информационных сообщений Банка.

3.4. Клиент несет ответственность за достоверность информации об адресе его электронной почты, номере своего мобильного телефона. Клиент обязан информировать Банк об изменении адреса электронной почты и номера мобильного телефона, указанных выше, либо самостоятельно в своей учетной записи системы изменить указанную контактную информацию. До момента сообщения Банку новой контактной информации (изменения ее в учетной записи Системы) Клиент принимает на себя все риски, связанные с совершением платежей с использованием электронного средства платежа.

3.5. Список счетов, банковских карт Клиента, и атрибутов других услуг, предоставляемых Банком, и доступных Клиенту через Систему Банка обновляется автоматически по мере их предоставления Клиенту или изменения условий их предоставления.

3.6. После подписания Заявления о присоединении к Правилам Клиент получает:

– Средство авторизации в Системе, Карту доступа в виде SMS-сообщения.

3.7. Необходимым условием для полнофункциональной работы в Системе является наличие автоматизированного рабочего места, оборудованного из собственных технических средств Клиента. Требования к автоматизированному рабочему месту указаны в Приложении № 3 к настоящим Правилам.

3.8. Для входа в Систему необходимо зайти с помощью поддерживаемой программы-браузера на сайт Системы <https://quick.bankvl.ru> или выбрать соответствующую ссылку на главной странице официального сайта Банка <https://bankvl.ru>. На странице регистрации в Системе необходимо указать Логин и Пароль. При правильном указании логина и начального пароля Система предложит сменить начальный пароль на постоянный, при этом Клиент обязан ввести новый, неизвестный никому, пароль, и подтвердить его повторным набором. После получения одноразового кода и его правильного ввода в соответствующее окно Клиент получает доступ к Системе.

4. ОПЕРАЦИИ В СИСТЕМЕ

4.1. Виды операций. Шаблоны операций.

4.1.1. В Системе предусматривается возможность совершать Информационные и Финансовые операции.

4.1.2. Информационные операции, доступные Клиенту в Системе:

- получение информации по текущим счетам и вкладам: остатки и реквизиты;
- получение информации по банковским картам: доступные средства и реквизиты;
- получение выписки по банковской карте за день, месяц или заданный период;
- получение информации о заключенных кредитных договорах;
- получение информации о текущей задолженности и графиках платежей по кредитным договорам;

- получение информации об истории платежей, осуществленных Клиентом с использованием Системы;
- получение информации об истории выполненных действий Клиента в Системе и т. п.

Поручения Клиента на совершение Информационных операций не требуют подтверждения АСП (одноразовым кодом).

4.1.3. Финансовые операции, доступные Клиенту в Системе:

- открытие/закрытие вкладов в рублях и иностранной валюте;
- перевод средств в рублях и иностранной валюте со счета Клиента на другие счета Клиента, в т. ч. счета банковских карт, открытые в Банке в одной и той же валюте;
- покупка/продажа безналичной иностранной валюты за безналичную валюту Российской Федерации по курсу Банка на время совершения операции;
- перевод средств в рублях и иностранной валюте со счета банковской карты Клиента на счета Клиента, в т. ч. счета других банковских карт, открытые в Банке, в одной и той же валюте;
- перевод средств в рублях со счета (банковской карты) Клиента на счета других получателей по указанным Клиентом реквизитам внутри Банка или в другие кредитные организации;
- оплата услуг согласно заведенным в Систему справочникам реквизитов получателей и т. п.

Поручения на совершение Финансовых операций требуют обязательного подтверждения АСП, за исключением повторных операций, совершаемых Клиентом между своими счетами.

4.1.4. Для проведения Финансовых и Информационных операций Клиент может выбрать необходимую операцию в соответствующем разделе, либо использовать Шаблон операции, если ранее такая операция уже выполнялась и была сохранена в качестве Шаблона.

4.1.5. Клиент может подать Банку Поручение на отложенное осуществление Финансовой операции (отложенный платеж). Клиент самостоятельно задает желаемую дату совершения операции и количество попыток оплаты – сколько раз платеж будет переноситься на следующий день при отсутствии денег на счете.

4.1.6. Проверка правильности реквизитов получателя и других параметров операции, самостоятельно указываемых Клиентом в Системе, Банком не производится. Клиент должен проявлять внимательность при заполнении всех реквизитов, в т. ч. назначения платежа. Банк не несет ответственности за невыполнение, несвоевременное или неправильное выполнение Поручения, если это было вызвано предоставлением Клиентом недостоверной информации или платежных реквизитов.

4.1.7. Банк несет ответственность за правильность реквизитов получателей, заносимых Банком в справочники Системы. Банк вправе в одностороннем порядке без предварительного согласования с Клиентом изменять реквизиты получателей средств в справочниках Системы, когда такое изменение необходимо для исполнения Банком Поручений Клиента.

4.1.8. При неполном заполнении требуемых полей Поручения или неправильном заполнении полей Поручения с точки зрения допустимости введенной информации, Поручение к обработке не принимается. В Системе выдается соответствующее сообщение об ошибке.

4.2. Подтверждение и передача Поручений и Информационных сообщений в Банк.

4.2.1. Для того чтобы Поручение Клиента было принято и исполнено Банком, его необходимо подтвердить АСП. Подтверждение производится посредством ввода Кода авторизации. При отсутствии подтверждения Поручение не регистрируется и считается, что Клиент отказался от передачи Поручения, даже если Клиент произвел все остальные действия, необходимые для его передачи.

4.2.2. Банк не принимает к исполнению Поручения при отрицательном результате проверки правильности одноразового Кода, сообщенного Клиентом по запросу Банка для подтверждения Поручения. В таком случае в Системе выдается соответствующее сообщение об ошибке подтверждения Поручения.

4.2.3. Моментом поступления в Банк Поручения считается момент регистрации Поручения в реестре Поручений Системы. Время определяется по времени Системы в московском часовом поясе.

4.2.4. После регистрации Поручения на проведение операции его состояние будет отражено в истории платежей Клиента. Процесс формирования, передачи, проверки, получения и исполнения Поручения сопровождается изменением статуса:

«**Создан**» – Поручение зарегистрировано в Системе;

«**Принят**» – Поручение принято Системой со стороны Банка, производится его обработка;

«**Отказан**» – Поручение не может быть обработано/исполнено Банком или было отозвано Клиентом;

«**Оплачен**» – Поручение исполнено Банком.

4.2.5. Банк вправе отказаться от исполнения Поручения при отсутствии/недостаточности денежных средств на Счете Клиента, в т. ч. для уплаты комиссионного вознаграждения в соответствии с Тарифами Банка.

4.2.6. Банк вправе отказаться от исполнения Поручения Клиента в случае выявления признаков нарушения безопасности при использовании Системы, в том числе, если Банк имеет все основания считать, что исполнение Поручения может повлечь убытки для Банка либо Клиента, или проводимая Клиентом операция противоречит действующему законодательству Российской Федерации либо настоящим Правилам.

4.2.7. Банк вправе отказать Клиенту в регистрации и/или исполнении Поручения / Информационного сообщения в случаях, установленных действующим законодательством Российской Федерации, нормативными актами Банка России, условиями договора банковского счета, банковского вклада, договора банковского счета физического лица для операций по банковским картам, а также иных договоров/соглашений, предусматривающих возможность совершения операций с использованием Системы.

4.2.8. Клиент предоставляет Банку право на основании Поручений составлять от его имени расчетные документы, необходимые для проведения операций, предусмотренных заключенными между Сторонами договорами банковского счета, банковского вклада, договорами банковского счета физического лица для операций по банковским картам.

4.2.9. С целью безопасности Банк вправе в одностороннем порядке устанавливать различные виды лимитов на совершение с помощью Системы Финансовых операций (в рублях Российской Федерации либо в эквивалентной сумме в иностранной валюте по курсу Банка России на день проведения операции), в том числе:

– лимит на сумму одной операции;

– дневной лимит на сумму операций (дневной лимит на сумму операций покупки/продажи безналичной иностранной валюты за безналичную валюту Российской Федерации по курсу Банка устанавливается Приказом по Банку);

– месячный лимит на сумму операций;

а также вводить другие ограничения, какие Банк сочтёт необходимыми.

4.2.10. С текущей величиной применяемых лимитов и других ограничений на совершение операций, Клиент может ознакомиться на сайте Системы.

4.3. Отмена Поручений.

4.3.1. Клиент может отменить своё Поручение, зарегистрированное в Системе, но не исполненное Банком (имеющее статус «**Создан**» или «**Принят**»), передав в Банк соответствующее Поручение об отмене (удалении) по Каналам доступа.

4.3.2. Клиент может отменить своё Поручение, зарегистрированное в Системе, но не исполненное Банком (имеющее статус «**Создан**» или «**Принят**»), передав в Банк Заявление об отмене Поручения в письменном виде.

4.3.3. Банк отказывает в отмене ранее переданного Клиентом Поручения, если статус Поручения Клиента в момент подачи Поручения или Заявления об отмене операции имеет значение «**Оплачен**» и/или в ходе исполнения этого Поручения Банком уже были произведены действия, в результате которых отмена Поручения невозможна.

4.4. Сроки обработки и исполнения Поручений Банком.

4.4.1. Если Поручение зарегистрировано в Системе в рабочий день до 17:00 (в пятницу – до 16.00) по времени Системы, в котором находится Счет для списания средств Клиента, то Поручение обрабатывается и исполняется не позднее следующего рабочего дня. Если Поручение зарегистрировано в Системе после указанного выше времени, или Поручение зарегистрировано в выходные/праздничные дни, то оно обрабатывается и исполняется не позднее первого ближайшего рабочего дня указанного подразделения Банка.

4.4.2. Поручения на совершение ряда операций, в т. ч. Поручения на перевод средств между собственными Счетами Клиента внутри одного подразделения Банка, Поручения на совершение платежей в пользу юридических лиц-получателей средств, с которыми у Банка заключен договор о приеме переводов, могут быть обработаны и исполнены Банком в режиме реального времени.

4.5. Особенности открытия вкладов с использованием Системы.

4.5.1. Клиент может посредством Системы передать в Банк Поручение на открытие вклада / открыть счет по вкладу / счет по вкладу «До востребования» / текущий счет.

4.5.2. Перечень и условия вкладов/текущих счетов, предусматривающих дистанционное открытие, приведены на соответствующих страницах сайта Системы.

4.5.3. В Поручении Клиент должен указать один из его Счетов, открытых в Банке, с которого Банку необходимо произвести списание денежных средств в размере суммы открываемого вклада с целью их зачисления на счет вклада.

4.5.4. Банк вправе ограничивать перечень Счетов Клиента, с которых может осуществляться перечисление средств на счет вклада при его открытии и пополнении.

4.5.5. Передавая в Банк Поручение на открытие вклада/счета по вкладу / счета по вкладу «До востребования» / текущего счета, надлежащим образом и в соответствии с Правилами подтвержденного АСП, Клиент подтверждает, что ознакомлен с Правилами размещения и обслуживания банковских вкладов / текущих счетов физических лиц в АО «Банк «Вологжанин» с использованием системы «Интернет-банк» и «Мобильный банк» и Условиями по размещению денежных средств во вклад привлечение вкладов и полностью согласен с ними.

4.5.6. Поручение на открытие вклада / счета по вкладу / счета по вкладу «До востребования» / текущего счета, надлежащим образом и в соответствии с Правилами подтвержденное АСП, является для Банка документальным подтверждением волеизъявления Клиента о заключении договора банковского вклада / текущего счета и достаточным основанием для открытия Клиенту соответствующего банковского счета/счетов по вкладу / счета по вкладу «До востребования» / текущего счета.

4.5.7. Количество счетов по вкладам / текущих счетов, открываемых в Банке Клиентом с использованием Системы, не ограничивается.

4.5.8. Договор банковского вклада / текущего счета считается заключенным с момента исполнения Банком Поручения/Распоряжения на открытие вклада/счета по вкладу/счета по вкладу «До востребования» / текущего счета.

4.5.9. Открытие вкладов / текущих счетов с использованием Системы может быть осуществлено только авторизованным пользователем.

4.6. Неразрешенный перерасход денежных средств по текущему счету (только для авторизованного пользователя).

4.6.1. Считается, что перерасход денежных средств по текущему счету (неразрешенный перерасход средств) не разрешен.

4.6.2. В случае возникновения по текущему счету несанкционированного перерасхода средств (неразрешенный перерасход средств), и Банк не имел технической возможности не проводить платежные операции Клиента, ведущие к возникновению неразрешенного перерасхода средств, устанавливается, что у клиента возникла несанкционированная задолженность по процентной ставке, установленной Тарифами на момент совершения операции.

4.6.3. Момент возникновения несанкционированной задолженности определяется днем отражения операций по текущему счету, в результате которых возник неразрешенный перерасход средств. Клиент обязан произвести погашение неразрешенного перерасхода средств в срок не позднее 30 (Тридцати) календарных дней.

4.6.4. Взаимоотношения сторон при возникновении неразрешенного перерасхода средств по Счету банковской карты определены «Правилами обслуживания и пользования банковскими картами АО «Банк «Вологжанин»».

4.6.5. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по возврату неразрешенного перерасхода средств, Клиент несет ответственность, установленную действующим законодательством Российской Федерации.

4.7. Подтверждение Финансовых операций документами на бумажном носителе.

4.7.1. Банк обязуется по запросу Клиента предоставить Клиенту документы на бумажном носителе, надлежащим образом заверенные сотрудником Банка и подтверждающие совершение Финансовых операций по Поручению Клиента.

4.7.2. За предоставление документов на бумажном носителе Банк вправе взимать с Клиента комиссионное вознаграждение в размере, установленном Тарифами Банка.

4.8. Порядок информационного взаимодействия.

4.8.1. Банк в целях предотвращения мошеннических операций и повышения безопасности использования Системы ДБО вправе информировать Клиента о совершении Финансовых операций в Системе путем направления Клиенту уведомления в порядке, предусмотренном настоящим разделом Правил.

4.8.2. Стороны признают, что предоставление Банком уведомлений об операциях, совершенных Клиентом в системе, на адреса и (или) мобильные номера, указанные клиентом в Заявлении или в настройках учетной записи (см п.п. 3.3 и 3.4 настоящих Правил), является надлежащим информированием Клиента о совершении операций с использованием электронного средства платежа включая операции по переводу денежных средств Клиента.

4.8.3. Банк не несет ответственности за отсутствие у Клиента доступа к средствам, с использованием которых Клиент может получить уведомление, либо несвоевременное получение уведомления, в том числе за сбои в работе сетей связи, возникшие по независящим от Банка причинам и повлекшие за собой несвоевременное получение или неполучение Клиентом уведомлений Банка.

4.8.4. Банк вправе по своему усмотрению направлять Клиенту любые иные уведомления в порядке, предусмотренном настоящим разделом Правил, в т. ч. связанные с действиями Клиента в Системе, исполнением Поручений Клиента Банком, а также уведомления о других услугах Банка, которые оказаны или могут быть оказаны Клиенту.

4.9. Ограничение расходных операций в системе дистанционного банковского обслуживания физических лиц.

4.9.1. Клиент вправе установить по Счету ограничения в отношении расходных операций, осуществляемых с использованием дистанционного банковского обслуживания физических лиц и мобильного приложения Банка.

4.9.2. Клиент может установить следующие ограничения на операции в системе ДБО:

- полное ограничение на осуществление всех операций;
- ограничение максимальной суммы одной операции;
- ограничение по количеству операций в месяц.

4.9.3. Форма Заявления на установку по Счету ограничений на осуществление расходных операций в системе дистанционного банковского обслуживания физических лиц приведена в Приложении № 4 к настоящим Правилам.

5. ПРИОСТАНОВКА И ОГРАНИЧЕНИЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ

5.1. Клиент вправе приостановить и/или ввести ограничения на передачу своих Поручений по всем или части Каналов доступа, путём подачи в Банк Заявления соответствующей формы (Приложение № 2 к настоящим Правилам) в письменном виде. Пользование Системой считается приостановленным/ограниченным с момента обработки Банком вышеуказанного Заявления.

5.2. Банк вправе временно приостановить или ограничить доступ Клиента к Системе по требованию Клиента, переданному по телефону поддержки Системы, при условии сообщения Клиентом Секретного ответа на Секретный вопрос, указанного в Заявлении о присоединении к Правилам (Приложение 1 к настоящим Правилам). Устное обращение Клиента о приостановлении/ограничении доступа должно быть обязательно подтверждено Клиентом путём подачи в Банк Заявления соответствующей формы (Приложение 2 к настоящим Правилам) в письменном виде. Все списания денежных средств Клиента, осуществленные Банком до момента получения Банком требования о приостановлении/ограничении доступа к Системе, подтвержденного письменным Заявлением соответствующей формы (Приложение № 2 к настоящим Правилам), считаются совершенными законно и оспариванию Клиентом не подлежат.

5.3. Банк вправе без предварительного уведомления Клиента временно приостановить или ограничить доступ к Системе по одному, нескольким или всем Каналам доступа в случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.

Банк имеет право отказать Клиенту в выполнении Поручения о совершении операции в случае, если при осуществлении внутреннего контроля возникают подозрения, что какие-либо операции осуществляются в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, или финансирования терроризма, по которым не представлены документы, необходимые для фиксации информации в соответствии с положениями Федерального закона от 07.08.2001 N 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма».

5.4. Банк вправе временно приостановить Клиенту доступ к Системе в случае возникновения задолженности Клиента по уплате комиссионного вознаграждения, взимаемого в соответствии с Тарифами Банка.

5.5. Если в Системе на момент приостановки/ограничения обслуживания, имеются зарегистрированные, но не исполненные Банком Поручения Клиента, Клиент должен лично санкционировать исполнение или отзыв каждого такого Поручения.

5.6. Банк вправе без предварительного уведомления Клиента отключить доступ Клиента к Системе и расторгнуть Договор в одностороннем порядке, в случае, если Клиент не осуществлял доступ к Системе по Каналам доступа более 6 (шести) месяцев.

5.7. Для возобновления обслуживания, приостановленного/ограниченного по инициативе Клиента, а также в случаях, предусмотренных п. 5.3 настоящих Правил, Клиент обращается в Банк по телефону в службу технической поддержки Системы, при этом Клиент должен сообщить в Банк правильный Секретный ответ на Секретный вопрос (см. п. 5.2 настоящих Правил). Обслуживание возобновляется Банком не позднее следующего рабочего дня с даты получения указанного Заявления Клиента.

5.8. Возобновление обслуживания, приостановленного в случае, указанном в п.5.4 настоящих Правил, осуществляется Банком не позднее следующего рабочего дня с даты погашения задолженности по уплате комиссионного вознаграждения, взимаемого в соответствии с Тарифами Банка.

5.9. Банк оставляет за собой право отказать в возобновлении обслуживания и/или снятии ограничений, наложенных как по инициативе Банка, так и по инициативе Клиента, без объяснения причин.

5.10. Банк уведомляет Клиента о применении мер, указанных в пунктах 5.2-5.6 любым способом, позволяющим клиенту получить уведомление и установить, что оно исходит от Банка, в том числе с использованием Системы ДБО.

6. УДАЛЕННАЯ ПОДДЕРЖКА КЛИЕНТА.

6.1. В случае возникновения вопросов, предложений, замечаний и пожеланий по работе Системы Клиент может:

- обратиться в службу технической поддержки Клиента по телефону **(8172) 50-91-90**;
- задать свой вопрос, отправить предложение или замечание по электронной почте: [**quick@bankvl.ru**](mailto:quick@bankvl.ru).

7. ОБЕСПЕЧЕНИЕ БЕЗОПАСНОСТИ ПРИ РАБОТЕ В СИСТЕМЕ

7.1. Аутентификация Клиента

7.1.1. Аутентификация Клиента осуществляется при инициализации каждого Сеанса и действует в течение всего Сеанса.

7.1.2. Аутентификация Клиента производится на основании Пароля Клиента условно-постоянного действия (п.п. 7.1.3 – 7.1.6 настоящих Правил) и последующего ввода Одноразового кода. Банк предоставляет Клиенту доступ в Систему только при условии прохождения Идентификации и Аутентификации, т.е. проверки однозначного совпадения сообщенных Клиентом Логина и Пароля с аналогичными сведениями, имеющимися в Системе, а также при использовании Кода авторизации при Аутентификации.

7.1.3. Начальный Пароль выдается Клиенту уполномоченным специалистом Банка в момент заключения Договора направлением Клиенту Карты доступа в виде SMS-сообщения, содержащей:

- точку входа в Систему и (или) текущий логин пользователя;
- начальный пароль пользователя.

7.1.4. Начальный Пароль должен быть заменен Клиентом при первом входе в Систему.

7.1.5. Последующая смена Пароля может выполняться Клиентом по своему усмотрению через интерфейс Системы.

7.1.6. Смена пары Логина и Пароля может быть выполнена Клиентом при обращении в Банк. После проведения идентификации Клиента на основании документов, удостоверяющих личность, и написания соответствующего Заявления (или при обращении Клиента в Банк по

телефону технической поддержки Системы и, если он сообщил Секретный ответ на Секретный вопрос) уполномоченный сотрудник Банка выдает Клиенту новую Карту доступа (п. 7.1.3 настоящих Правил).

7.1.7. В случае Компрометации конфиденциальной информации Банк принудительно инициирует процесс блокировки Логина Клиента и смены пары Логин и Пароль по процедуре аналогичной п. 7.1.6 настоящих Правил.

7.1.8. При длительном (более 30 минут) отсутствии действий в Системе происходит автоматическое завершение Сеанса, и для дальнейшей работы необходимо пройти повторную Аутентификацию в Системе.

7.2. Использование Кодов авторизации

7.2.1. Поручения, указанные в п. 4.1.3 настоящих Правил, направляемые Клиентом в Банк посредством Системы, требуют отдельного подтверждения Клиентом – Авторизации. Авторизация осуществляется посредством ввода Клиентом по запросу Системы одноразового Кода – динамической (изменяющейся от документа к документу) последовательности символов (цифр), подтверждающих то, что операцию санкционировал именно Клиент.

7.2.2. При заключении договора Клиенту предлагается в качестве авторизации:

– Мобильный телефон. Коды авторизации будут направляться Банком в виде SMS-сообщений на телефонный номер, указанный Клиентом при заключении Договора (Банк не несет ответственность за невозможность передачи Клиентом в Банк Поручений или Информационных сообщений, требующих подтверждения, из-за неработоспособности сервиса доставки SMS-сообщений);

7.2.3. В соответствии с п. 3 ст. 847 Гражданского Кодекса Российской Федерации Стороны (Клиент и Банк) согласовали, что Поручения, подтвержденные Клиентом с помощью одноразовых кодов, сформированных в соответствии с настоящими Правилами, переданы в Банк Клиентом и:

– удовлетворяют требованиям совершения сделки в простой письменной форме и влекут юридические последствия, аналогичные последствиям, порождаемым сделками, заключенными путем собственноручного подписания документов при физическом (взаимном) присутствии лиц, совершающих сделку;

– равнозначны, в т. ч. имеют равную юридическую и доказательственную силу аналогичным по содержанию и смыслу документам на бумажном носителе, составленным в соответствии с требованиями, предъявляемыми к документам такого рода, и подписанным собственноручной подписью Клиента, и являются основанием для проведения Банком операций, заключения договоров (сделок) и совершения иных действий от имени Клиента;

– не могут быть оспорены или отрицаться Сторонами, или третьими лицами на том основании, что они переданы в Банк с использованием Системы, Каналов доступа или оформлены в электронном виде;

– могут быть представлены в качестве доказательств, равносильных письменным доказательствам, в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации, при этом допустимость таких доказательств не может отрицаться только на том основании, что они представлены в виде Электронных документов или распечаток их копий.

7.2.4. Стороны признают, что умышленное или неумышленное ознакомление третьих лиц с информацией о предыдущих (прошедших) Одноразовых кодах не позволяет им вычислить корректные значения последующих (предстоящих) Кодов авторизации в силу характеристик используемых математических алгоритмов.

7.3. Меры обеспечения безопасности

7.3.1. Клиент обязуется предпринимать организационные и технические меры по противодействию несанкционированному доступу третьих лиц:

- к клиентскому рабочему месту (персональному компьютеру, ноутбуку, смартфону и т.п.), с помощью которого осуществляется взаимодействие с Системой;
- к конфиденциальной информации Системы (Пароль, Коды авторизации);
- к Средствам авторизации.

Банк не несет ответственности за материальный ущерб и/или моральный вред, возникший вследствие несанкционированного использования третьими лицами конфиденциальной информации (Пароль, одноразовые коды) и Средств авторизации Клиента, если такое использование произошло после передачи Банком конфиденциальной информации и Средств авторизации Клиенту в установленном настоящими Правилами порядке.

7.3.2. Клиент обязуется (в зависимости от используемой программной платформы, условий использования, возможности физического доступа третьих лиц и актуальности конкретных угроз) на клиентском рабочем месте (персональном компьютере, ноутбуке, смартфоне и т.п.), с помощью которого он осуществляет взаимодействие с Системой:

- ограничить использование административных полномочий;
- использовать только лицензионное системное и прикладное программное обеспечение;
- использовать лицензионное антивирусное программное обеспечение с актуально обновляемыми базами описаний вирусов;
- своевременно (в наилучшем случае – автоматически) обновлять компоненты операционной системы и используемого браузера, как минимум в части исправления обнаруженных уязвимостей безопасности;
- использовать персональные межсетевые экраны (брандмауэры), в т. ч. возможно встроенные в операционную систему;
- при наличии возможности физического доступа посторонних лиц к рабочему месту – использовать пароль для учетной записи операционной системы длиной не менее 6 (шести) символов и автоматическую блокировку экрана с паролем при бездействии в течение более 15 минут.

7.3.3. Клиент принимает на себя повышенный риск при подключении к Системе с посторонних рабочих мест (чужие персональные компьютеры, Интернет-кафе и т.п.). Банк не несет ответственности за материальный ущерб и/или моральный вред, возникший вследствие несанкционированного использования третьими лицами конфиденциальной информации, обрабатывавшейся Клиентом на подобных рабочих местах. При использовании таких средств подключения настоятельно рекомендуется:

- не создавать на их постоянных носителях файлов, содержащих конфиденциальную информацию Клиента;
- не оставлять без присмотра рабочие места с открытым Сеансом в Системе;
- обязательно осуществлять выход из Системы по завершению Сеанса.

7.3.4. В случае Компрометации конфиденциальной информации Клиент обязан немедленно сообщить об этом факте в Банк.

7.3.5. При входе в систему Клиент не должен вводить Код авторизации на экране, предназначенном для ввода Логина и Пароля. Система запрашивает Код авторизации только после проверки, правильно введенного Логина и Пароля.

7.3.6. При входе в Систему Клиент не должен вводить номер банковской карты, ее CVC/CVV-код, ПИН-код или другие ее реквизиты, а также номер телефона, на который приходят SMS-Коды авторизации. Система никогда не запрашивает эти данные.

7.3.7. Перед началом работы Клиент обязан убедиться в том, что соединение установлено именно с сайтом Системы по адресу <https://quick.bankvl.ru> и в том, что соединение установлено именно в безопасном режиме, т.е. адресная строка в браузере начинается с символов «**https://**».

7.3.8. Клиент не должен в ответ на телефонные звонки, SMS- или e-mail сообщения, поступившие, якобы от «работников Банка»:

- сообщать Пароль доступа в Систему или Коды авторизации, а также номер банковской карты, ее CVC/CVV-коды или ПИН-код;
- выполнять какие-либо рекомендации, особенно связанные с вводом каких-либо данных на любых страницах, открытых браузером.

7.3.9. После окончания работы в системе Клиент обязан использовать кнопку «Выход» для завершения Сеанса.

7.3.10. Клиенту рекомендуется проверять дату и время последнего посещения в интерфейсе Системы.

7.3.11. Клиент не должен сохранять Пароль входа в Систему в системе автозаполнения/сохранения паролей в памяти браузера или в файлах в компьютере.

7.3.12. Клиент не должен сообщать или передавать иным способом одноразовые коды третьим лицам, в т. ч. работникам Банка. Сотрудники Банка никогда не запрашивают по телефону или электронной почте Коды авторизации и никогда не обращаются к Клиентам по телефону с предложениями попытаться войти в систему еще раз или ввести еще один Код авторизации.

7.3.13. При утрате используемого в качестве Средства авторизации мобильного телефона, на который Банк отправляет SMS-сообщения с подтверждающим одноразовым кодом и информирует клиента о совершении операций в Системе, Клиенту следует как можно оперативнее обратиться к своему оператору сотовой связи и заблокировать телефонную SIM-карту, или заменить телефон (номер) и сообщить об утрате в Банк.

7.3.14. Клиент не должен устанавливать на мобильный телефон (смартфон, другое GSM-устройство), на который приходят SMS-Коды авторизации, приложения, полученные от неизвестных источников.

7.3.15. Банк не несет ответственности за материальный ущерб и/или моральный вред, возникший вследствие умышленного или неумышленного неисполнения Клиентом мер обеспечения безопасности, указанных в настоящих Правилах.

7.3.16. При обнаружении каких-либо несоответствий стандартной последовательности операций или внешнего вида Системы или в случае телефонных звонков якобы от имени Банка с предложением попытаться войти в Систему еще раз, ввести или сообщить Пароль, или Код авторизации, Клиент обязан незамедлительно обратиться в службу поддержки Системы по телефону: **(8172) 50-91-90**.

7.4. Блокирование доступа к Системе

7.4.1. Учетная запись Клиента может быть временно приостановлена по звонку в Службу поддержки Системы при условии сообщения Секретного ответа на Секретный вопрос, указываемого Клиентом в Заявлении о присоединении к Правилам (Приложение 1 к настоящим Правилам). Приостановка является бесплатной операцией и рекомендуется в случае подозрения на утерю Средства авторизации или компрометацию Пароля. Восстановление работоспособности учетной записи Клиента производится как по телефону, так и при личном обращении Клиента в подразделение Банка в порядке, предусмотренном п. 7.5.3 настоящих Правил.

7.4.2. Блокировка доступа в Систему и/или Средства авторизации операций должна быть в обязательном порядке подтверждена в офисе Банка соответствующим Заявлением по форме, установленной Банком (Приложение 2 к настоящим Правилам).

7.4.3. Разблокировка доступа в Систему производится в офисе Банка при личном визите на основании Заявления по форме, установленной Банком (Приложение 2 к настоящим Правилам).

7.4.4. Блокированное Средство авторизации, выдаваемое Банком, не может быть разблокировано. Клиент получает новое Средство авторизации на основании Заявления по форме, установленной Банком.

8. ОБЯЗАННОСТИ БАНКА И КЛИЕНТА

8.1. Банк обязуется:

- произвести подключение Клиента к Системе;
- обеспечивать прием Поручений и Информационных сообщений от Клиента;
- исполнять Поручения Клиента, при условии положительного результата проверки одноразового кода, полноты переданной информации, соответствия структуры и состава реквизитов нормативно-справочной информации;
- предоставлять Клиенту возможность получения выписок о состоянии его счетов в электронном виде;
- обеспечивать защиту банковской части Системы от несанкционированного доступа и конфиденциальность информации, связанной с использованием Системы, в соответствии с действующим законодательством РФ;
- сообщать Клиенту об обнаружении попыток несанкционированного доступа к Системе, если это затрагивало операции Клиента, и о случаях компрометации ключевой информации Банка;
- прекратить прием Поручений и Информационных сообщений от Клиента в случае получения сведений о Компрометации конфиденциальной информации. Возобновить прием Поручений и Информационных сообщений Клиента не позднее следующего дня после получения Заявления соответствующей формы (Приложение 2 к настоящим Правилам) о возобновлении обслуживания в Системе;
- не менее чем за 24 часа оповещать Клиента о планируемых технических изменениях в Системе и о проведении мероприятий по обслуживанию Системы, если они могут помешать информационному взаимодействию Клиента и Банка с использованием Системы;
- организовать хранение полученных от Клиента Поручений и Информационных сообщений в течение предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации сроков для хранения аналогичных по смыслу документов на бумажном носителе. Способ и формат хранения определяется Банком.

8.2. Клиент обязуется:

- соблюдать настоящие Правила;
- незамедлительно приостановить расчеты с использованием Системы и проинформировать Банк о невозможности использования Системы при выявлении признаков, свидетельствующих о возможных технических неисправностях Системы или её элементов, а также о Компрометации конфиденциальной информации;
- уведомлять Банк при личном визите об изменении: фамилии, имени, данных документа, удостоверяющего личность, адреса регистрации, фактического места жительства (почтового адреса), контактных телефонных номеров и адресов электронной почты – в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента таких изменений, а также представлять по требованию Банка документы и их копии, подтверждающие указанные изменения. До момента уведомления Банка об указанных изменениях риск возможных неблагоприятных последствий возлагается на Клиента;
- уведомлять Банк с помощью изменения данных в Системе об изменении: контактных телефонных номеров и адресов электронной почты – в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента таких изменений. До момента уведомления Банка об указанных изменениях риск возможных неблагоприятных последствий возлагается на Клиента;
- уведомлять Банк с помощью изменения данных в Системе об изменении номера мобильного телефона, на который Банк направляет SMS-уведомления о совершении Финансовых операций в Системе, в порядке, предусмотренном п. 3.4 настоящих Правил;
- оплачивать услуги Банка в соответствии с Тарифами Банка.

9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ БАНКА И КЛИЕНТА

9.1. Банк не несет ответственности:

- за последствия исполнения Поручений и Информационных сообщений Клиента, подтвержденных недействительными или скомпрометированными Средствами авторизации Клиента, поступивших в Банк до получения им информации о недействительности или компрометации Средств авторизации Клиента;
- за неисполнение Поручения Клиента, если его исполнение привело бы к нарушению требований действующего законодательства Российской Федерации, нормативных актов Банка России, настоящих Правил, в том числе, если Поручение не было подтверждено Клиентом, либо проверка подтверждения дала отрицательный результат, либо денежных средств на счетах Клиента недостаточно для исполнения Поручения;
- за возможные опечатки и искажения в Поручениях и Информационных сообщениях, отправленных Клиентом и заверенных АСП, возникшие по вине Клиента;
- за повторную ошибочную передачу Клиентом Поручений;
- в случае, если информация, связанная с использованием Клиентом Системы, станет известной третьим лицам во время использования Клиентом Системы в результате доступа третьих лиц к информации при её передаче по каналам связи, находящимся вне пределов Банка;
- за неблагоприятные последствия для Клиента, наступившие в результате утечки информации, являющейся банковской тайной, вызванные нарушением Клиентом настоящих Правил, в том числе несвоевременным уведомлением об изменении контактной информации или несвоевременным предоставлением в Банк Заявления о приостановлении/ ограничении обслуживания;
- за неполучение Клиентом информации, связанной с исполнением настоящего Договора и направляемой Банком Клиенту в установленных настоящими Правилами случаях, если контактные данные, переданные в Банк Клиентом стали неактуальными, информация о чём не была доведена Клиентом до Банка своевременно и в установленном Банком порядке;
- за неполучение Клиентом информации, связанной с исполнением настоящего Договора и направляемой Банком Клиенту, вследствие неисправности мобильного телефона Клиента, перебоев в работе провайдеров мобильной связи, Интернет, SMS-операторов и других независимых от Банка факторов.

9.2. Клиент несет ответственность за правильность и достоверность передаваемой в Банк с помощью Системы информации.

9.3. Стороны не несут ответственности за неполадки в работе Системы, вызванные неисправностью телекоммуникационных каналов или действием обстоятельств непреодолимой силы, препятствующих выполнению Клиентом и Банком своих обязательств.

9.4. Соблюдение положений настоящих Правил является обязательным для Банка и Клиента.

9.5. За неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязанностей в рамках Договора Банк и Клиент несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

9.6. Во всем, что прямо не предусмотрено настоящими Правилами и (или) Заявлением о присоединении к Правилам, Стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

9.7. Банк имеет право отказать Клиенту в приеме от него распоряжения на проведение операции по банковскому счету (вкладу), подписанному аналогом собственноручной подписи в случае выявления сомнительных операций клиентов, в соответствии с письмом Банка России от 27.04.2007 N 60-Т «Об особенностях обслуживания кредитными организациями клиентов с использованием технологии дистанционного доступа к банковскому счету клиента (включая интернет-банкинг)».

10. УРЕГУЛИРОВАНИЕ РАЗНОГЛАСИЙ

10.1. Споры по Договору дистанционного банковского обслуживания рассматриваются с соблюдением претензионного порядка.

10.2. В случае несогласия Клиента с действиями Банка, связанными с исполнением Договора дистанционного банковского обслуживания, Клиент вправе направить в Банк претензию. Претензия должна быть предъявлена Банку в письменном виде и подписана Клиентом.

10.3. Ответ на претензию направляется Банком Клиенту заказным письмом с уведомлением о вручении по адресу, указанному Клиентом в претензии, в срок не позднее 20 (двадцати) календарных дней со дня ее получения Банком.

10.4. В случае несогласия с результатами рассмотрения претензии, Клиент может обратиться в судебные органы для разрешения возникших споров в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

11. ОПЛАТА УСЛУГ И ВОЗМЕЩЕНИЕ РАСХОДОВ БАНКА

11.1. Клиент обязуется оплачивать услуги Банка в размерах и на условиях, определенных действующими Тарифами Банка, которые доводятся до сведения Клиента путем размещения их текста на информационных стендах и на официальном сайте Банка и оповещения при проведении операции в системе ДБО.

11.2. Банк вправе изменять и дополнять Тарифы, в том числе вводить плату за новые банковские услуги. Изменения и дополнения Тарифов доводятся до сведения Клиента не позднее, чем за 5 (пять) рабочих дней до даты их введения, путем размещения соответствующих изменений (дополнений) на информационных стендах и на официальном сайте Банка.

12. СРОК ДЕЙСТВИЯ И РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА

12.1. Договор дистанционного банковского обслуживания вступает в силу с момента приема Банком от Клиента надлежащим образом оформленного Заявления о присоединении к Правилам (Приложение № 1 к настоящим Правилам) и выдачи Клиенту Карты доступа. Договор дистанционного банковского обслуживания заключается на неопределенный срок.

12.2. Договор дистанционного банковского обслуживания может быть расторгнут в одностороннем порядке по требованию одной из Сторон.

12.3. Клиент вправе обратиться в Банк с требованием о расторжении Договора дистанционного банковского обслуживания. Договор расторгается на основании соответствующего Заявления Клиента по форме, установленной Банком (Приложение № 2 к настоящим Правилам).

12.4. Договор дистанционного банковского обслуживания считается расторгнутым с даты получения Банком Заявления о расторжении Договора, при условии отсутствия у Клиента обязательств по погашению перед Банком задолженности по уплате комиссионного вознаграждения. При наличии указанных обязательств по погашению задолженности перед Банком Договор дистанционного банковского обслуживания считается расторгнутым с момента исполнения обязанности по оплате указанной задолженности.

12.5. Все Поручения Клиента, зарегистрированные Банком до момента получения Заявления о расторжении Договора дистанционного банковского обслуживания, подлежат исполнению Банком в соответствии с настоящими Правилами.

12.6. С момента получения Банком Заявления Клиента о расторжении Договора дистанционного банковского обслуживания, Банк прекращает прием и завершает исполнение ранее принятых Поручений Клиента, прекращает прием и завершает обработку принятых ранее Информационных сообщений.

12.7. Расторжение Договора дистанционного банковского обслуживания не влечет расторжения Универсального договора банковского обслуживания, договоров банковского счета, договоров банковского вклада и других договоров, заключенных между Сторонами.

13. ИЗМЕНЕНИЕ ПРАВИЛ

13.1. Банк вправе вносить изменения в настоящие Правила, в т. ч. путём утверждения новой редакции Правил.

13.2. Изменения и/или дополнения в настоящие Правила доводятся до сведения Клиента не позднее, чем за 5 (Пять) рабочих дней до даты их введения, в том числе путем размещения соответствующих изменений (дополнений) на информационных стендах и официальном сайте Банка.

14. АДРЕС И РЕКВИЗИТЫ БАНКА.

Акционерное общество «Банк «Вологжанин» (АО «Банк «Вологжанин»)

160000, г. Вологда, ул. 11 Козленская, д. 10

ИНН 3525030681, КПП 352501001

К/с 30101810800000000760 в Отделении по Вологодской области Северо-Западного главного управления Центрального банка Российской Федерации

БИК 041909760, ОКПО 10561293, ОГРН 1023500000655

«Форма Заявления о присоединении (подключении) к Правилам»

**Форма Заявления о присоединении (подключении) к Правилам
обслуживания клиентов в системе дистанционного банковского обслуживания
физических лиц АО «Банк «Вологжанин»**

В службу поддержки системы
дистанционного банковского обслуживания (ДБО)
АО «Банк «Вологжанин»

Заявление на подключение к ДБО № _____ от _____

Настоящим Заявлением в соответствии со статьей 428 Гражданского Кодекса Российской Федерации я,

(Фамилия, имя, отчество)

удостоверяющий документ _____ серия _____ № _____,

выдан _____

дата рождения _____ (кем) _____ (когда)

присоединяюсь к действующей редакции Правил дистанционного банковского обслуживания физических лиц (ДБО ФЛ), опубликованных на официальном сайте АО «Банк «Вологжанин»

Настоящим я, _____
(Фамилия, имя, отчество) подтверждаю, что:

- ознакомился(лась) с Правилами ДБО ФЛ АО «Банк «Вологжанин», размещенными на сайте <https://bankvl.ru>, понимаю их, выражаю свое согласие с ними и обязуюсь их выполнять;
- Предупрежден (а) об условиях использования системы ДБО ФЛ как электронного средства платежа, в том числе об ограничениях использования, случаях повышенного риска, действиях в нестандартных ситуациях, способах обращения в банк, технических требованиях к рабочему месту;
- сведения, указанные выше в настоящем Заявлении, являются верными и точными на дату Заявления; обязуюсь незамедлительно уведомить Банк в случае изменения указанных сведений;
- настоящее Заявление является документом, подтверждающим факт присоединения к Правилам ДБО ФЛ.

В соответствии со ст. 9 Федерального Закона от 27.06.2011 N 161-ФЗ «О национальной платежной системе» прошу информировать меня о совершении операций по системе ДБО ФЛ путем направления SMS-сообщений на телефонный номер _____ или на другие номера телефонов, если они будут изменены мной в настройках моей учетной записи системы ДБО ФЛ.

Также даю согласие на использование указанного номера (номеров, электронного адреса) для передачи мне информации, связанной с другими услугами и продуктами Банка.

В качестве моей аутентификации прошу использовать следующую информацию:

Вопрос: _____.

Ответ: _____.

(подпись) / _____
(Фамилия, И.О.)

Приложение 2
«Форма Заявления об изменении обслуживания»

**Форма Заявления об изменении обслуживания в системе
дистанционного банковского обслуживания физических лиц АО «Банк «Вологжанин»**

В службу поддержки системы
дистанционного банковского обслуживания (ДБО)
АО «Банк «Вологжанин»

Заявление об изменении обслуживания в Системе

от «_____» _____ 20__ г.

От _____,
(Фамилия, имя, отчество)
удостоверяющий документ _____ серия _____ № _____,
выдан _____,
(кем) *(когда)*
дата рождения _____

Прошу в соответствии с условиями Правил обслуживания клиентов в системе дистанционного банковского обслуживания физических лиц АО «Банк «Вологжанин»:

отключить меня от обслуживания в Системе и расторгнуть Договор

приостановить для меня обслуживание в Системе на срок

до «_____» _____ 20__ г

(приостановка действия на срок не более 3-х месяцев с момента подачи заявления)

Прошу рассмотреть возможность отмены следующих Поручений, зарегистрированных в Системе на момент подачи заявления:

№ поручения	Дата поручения	Сумма поручения	Валюта поручения

Прошу исполнить следующие Поручения, зарегистрированные в Системе на момент подачи заявления:

№ поручения	Дата поручения	Сумма поручения	Валюта поручения

_____/ _____/
(подпись Клиента) *(Фамилия, И.О.)*

Заполняется Банком:

Заявление принято и проверено в _____ часов _____ минут «_____» _____ 20__ г.

Работник Банка: _____
(подпись) *(Ф.И.О.)*

Приложение 3
«Требования к клиентскому рабочему месту».

Требование к клиентскому рабочему месту

Категория ПО	Варианты
Требования к системе	Персональный компьютер, совместимый с IBM PC Операционная система Windows (7 и выше) Оперативная память 1Гб и выше Доступные порты USB
Браузер	Internet Explorer 11.0 и выше; FireFox актуальные версии; Chrome / Яндекс / Edge / Opera

Приложение 4

«Форма Заявления на установку по Счету ограничений на осуществление расходных операций в системе дистанционного банковского обслуживания физических лиц».

Форма

В АО «Банк «Вологжанин»

От _____,
(Фамилия, имя, отчество)

удостоверяющий документ _____ серия _____ № _____,
выдан _____,

дата рождения _____
(кем) *(когда)*

заявление.

Прошу установить по счету _____ следующие ограничения* в отношении расходных операций, осуществляемых с использованием дистанционного банковского обслуживания для физических лиц и мобильного приложения для физических лиц АО «Банка «Вологжанин» (далее – ДБО):

Полное ограничение на осуществление всех операций	
---	--

(укажите да/нет)

В случае указания в п. 1 «нет» необходимо выбрать один из следующих видов ограничений:

Ограничение максимальной суммы одной операции (укажите сумму)	
Ограничение по количеству операций в месяц (укажите количество операций)	

* ограничения в ДБО будут действовать не позднее второго рабочего дня с даты подписания заявления. По факту подключения выбранной услуги вам придет электронное оповещение в систему ДБО.

Дата

ФИО клиента

Подпись

ФИО сотрудника, принявшего заявление _____