

Решением Совета Директоров  
КБ «НАЦПРОМБАНК» (ЗАО)  
Протокол  
от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

**П Р А В И Л А**  
**ДИСТАНЦИОННОГО**  
**БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

## 1. Определения

Если явно не оговорено иное, термины и понятия, используемые в настоящих Правилах, имеют следующие значения:

**Абонент** - физическое лицо, установившее соединение с Системой дистанционного банковского обслуживания по согласованному каналу доступа.

**Банк** - КБ «НАЦПРОМБАНК» (ЗАО).

**Внешний платеж** - операция, в результате которой средства Клиента переводятся в другой банк или на счет другого Клиента в Банке.

**Дезавуирование** - объявление средства идентификации или цифровой подписи недействительным.

**Дистанционное банковское обслуживание** - проведение операций по счетам Клиента на основании его дистанционных распоряжений.

**Дистанционное распоряжение** - распоряжение Банку выполнить определенную операцию, переданное Клиентом по согласованному каналу доступа с прохождением определенной настоящими Правилами процедуры передачи распоряжений.

**Идентификация** - процедура установления личности Клиента путем проверки УНК, Пароля, Переменного кода или с помощью иных средств идентификации, предусмотренных соглашениями между Банком и Клиентом.

**Канал доступа** - канал связи, включая телефонную сеть и сеть Интернет, по которому возможна передача дистанционных распоряжений. Канал доступа является согласованным, если между Клиентом и Банком достигнуто соглашение (в форме заявления на подключение к услугам дистанционного банковского обслуживания по различным каналам доступа) о возможности использования этого канала для передачи дистанционных распоряжений.

**Клиент** - физическое лицо, заключившее с Банком Договор о дистанционном банковском обслуживании.

**Пароль** - натуральное число, используемое для идентификации Клиента. Пароль используется многократно.

**Передача дистанционного распоряжения** - действия Абонента в ходе сеанса взаимодействия с системой дистанционного банковского обслуживания по согласованному каналу доступа, целью которых является передача Банку распоряжения на проведение одной или нескольких связанных операций по счетам Клиента.

**Переменный код** - натуральное число, используемое для идентификации Клиента. Переменный код используется однократно.

**Письменное распоряжение** - распоряжение о проведении операции по счетам, оформленное Клиентом в письменном виде в соответствии с принятыми требованиями по оформлению документов такого рода и заверенное личной подписью Клиента.

**Платежная инструкция (ПИ)** - заранее задаваемая Банком процедура, которая определяет порядок формирования и обработки распоряжения Клиента на совершение операции с его денежными средствами.

**Подтверждение операции** - процедура, в ходе которой система сообщает Абоненту, идентифицированному, как Клиент, параметры и/или содержание дистанционного распоряжения и просит Абонента подтвердить, а Абонент подтверждает необходимость его исполнения.

**Постоянная платежная инструкция (ППИ)** - ПИ, предусматривающая автоматическое проведение Банком операций по счетам Клиента согласно указанному Клиентом графику.

**Правила** - настоящие правила дистанционного банковского обслуживания.

**Протокол соединения** - электронный документ, подтверждающий факт передачи Клиентом дистанционного распоряжения, в том числе, содержащий запись сеанса связи, сделанную при помощи записывающего устройства, или протокол сеанса связи в виде совокупности записей в электронной базе данных Системы дистанционного банковского обслуживания.

**Система дистанционного банковского обслуживания (СДБО)** - программно-технический комплекс, обеспечивающий регистрацию, обработку и исполнение дистанционных распоряжений Клиентов.

**Специальная платежная инструкция (СПИ)** - Платежная инструкция, в которой часть параметров специфична для Клиента и прямо или косвенно задается Клиентом.

**Средство идентификации Клиента** - физическое устройство, информация в электронном представлении или любое иное средство, в том числе, таблица переменных кодов, с помощью которого Банк может однозначно идентифицировать Абонента как Клиента. Средство идентификации считается согласованным с Банком, если это средство зарегистрировано в Банке как принадлежащее Клиенту, и на момент регистрации дистанционного распоряжения не было деавуировано.

**Средство защиты от несанкционированного доступа** - физическое устройство, информация в электронном представлении или любое иное средство, позволяющее предотвратить несанкционированное изменение третьими лицами дистанционных распоряжений, передаваемых Клиентами в Систему.

**Таблица переменных кодов** - средство идентификации Клиента в виде распечатанной на бумаге таблицы нумерованных кодов.

**Тарифы** - размеры комиссионных вознаграждений за дистанционное банковское обслуживание, установленные Банком (Приложение №1 к Договору на обслуживание в системе дистанционного банковского обслуживания КБ "НАЦПРОМБАНК" (ЗАО)).

**Универсальная платежная инструкция (УПИ)** - Платежная инструкция с одинаковым для всех Клиентов набором параметров.

**Уникальный номер Клиента (УНК)** - натуральное число, идентификатор Клиента в Системе дистанционного банковского обслуживания.

**Устройство доступа** - устройство, с помощью которого Клиент осуществляет обмен данными с Системой дистанционного банковского обслуживания при передаче дистанционных распоряжений.

## **2. Общие положения**

2.1. Настоящие Правила устанавливают порядок дистанционного банковского обслуживания физических лиц-клиентов Банка и регулируют отношения, возникающие в связи с этим между Клиентами и Банком.

2.2. Дистанционное банковское обслуживание Клиентов производится в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, нормативными актами Банка России и настоящими Правилами.

2.3. Дистанционное банковское обслуживание предоставляется Клиентам, заключившим Договор о дистанционном банковском обслуживании (далее "Договор").

2.4. Заключение Договора о дистанционном банковском обслуживании осуществляется путем присоединения Клиента к условиям настоящих Правил и производится в виде подачи письменного Заявления на открытие счета (счетов) в системе дистанционного банковского обслуживания КБ "НАЦПРОМБАНК" (ЗАО) и предоставление дистанционного банковского обслуживания (далее "Заявление"), второй экземпляр с отметкой Банка передается Клиенту на руки и является документом, подтверждающим факт открытия Клиентом счета (счетов) и заключения Договора.

2.5. Банк имеет право вносить изменения в Правила, в том числе путем утверждения новых Правил.

2.6. Изменения, внесенные Банком в Правила, вступают в силу после уведомления Банком Клиента о внесенных изменениях. Информация об изменении Правил своевременно доводится до сведения Клиента путем их размещения в общедоступном месте на стенде Банка по известным Клиенту адресам. Клиент может получить информацию об изменении в Правилах по телефону в Банке или систему оповещения в СДБО.

2.7. В случае несогласия с изменениями, внесенными в Правила Клиент имеет право досрочно расторгнуть Договор, письменно уведомив об этом Банк. В случае неполучения Банком в течение десяти календарных дней с даты начала оповещения Клиентов об изменении Правил письменного уведомления Клиента о расторжении Договора в связи с несогласием с изменениями в Правилах Банк вправе считать это выражением согласия с изменениями в Правилах и применять измененные Правила с объявленной даты начала их действия.

2.8. Стороны признают, что получение Банком дистанционных распоряжений, переданных по согласованным каналам доступа от имени Клиента в соответствии с изложенной в настоящих Правилах процедурой, равнозначно получению Банком подписанных Клиентом документов на бумажном носителе, оформленных в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ и нормативных актов ЦБ РФ, существующими в отношении таких документов.

2.9. Протокол соединения является достаточным доказательством и может использоваться Банком в качестве подтверждения, в том числе предъявляться суду в качестве вещественного доказательства факта передачи Клиентом дистанционного распоряжения о проведении операции в соответствии с реквизитами, содержащимися в протоколе соединения, УПИ, СПИ или ППИ Клиента.

2.10. Клиент обязуется не использовать счета, открытые в Системе дистанционного банковского обслуживания, для осуществления в какой-либо форме предпринимательской деятельности.

2.11. Клиент обязуется своевременно уведомлять Банк об изменении персональных данных, которые могут повлиять на выполнение Банком обязательств, в том числе гражданства, паспортных данных, места жительства (регистрации), места работы, номеров телефона и факса и т.д.

2.12. Банк вправе вводить постоянные или временные ограничения на регистрацию и выполнение дистанционных распоряжений Клиента в системе дистанционного банковского обслуживания, в частности, ограничивать суммы распоряжений и совокупный размер платежей.

### **3. Идентификация Клиентов**

3.1. Идентификация Клиента при доступе в СДБО или проведении операции производится путем запроса ввода УНК, Пароля и/или Переменного кода из Таблицы переменных кодов, выданной Клиенту, либо при помощи иных согласованных средств идентификации.

3.2. Банк вправе по своему усмотрению использовать для идентификации Клиента несколько средств идентификации в любой комбинации.

3.3. Пароль и Таблица переменных кодов выдаются Клиенту при оформлении документов и могут быть независимо заменены по требованию Клиента или Банка. Таблица переменных кодов считается согласованным средством идентификации с момента получения Клиентом запечатанного конверта с таблицей, обеспечивающего невозможность незаметного вскрытия конверта и просмотра таблицы без вскрытия конверта.

3.4. Средство идентификации считается действующим с момента регистрации этого средства в Банке и до момента вступления в силу письменного заявления Клиента о его деавуировании.

3.5. Дистанционные распоряжения, подтвержденные при помощи действующего средства идентификации и зарегистрированные Банком, считаются переданными Клиентом и подлежат выполнению Банком.

3.6. Банк обязуется принять все необходимые меры организационного и технического характера для обеспечения режима конфиденциальности в отношении значений Паролей, таблиц Переменных кодов и средств идентификации до передачи их Клиенту.

3.7. Клиент обязуется не раскрывать третьим лицам информацию о Паролях, Переменных кодах и любую другую информацию, которая может быть использована для доступа к Системе дистанционного банковского обслуживания, а также немедленно уведомлять Банк о всех случаях доступа или предполагаемой возможности доступа третьих лиц к указанной информации.

3.8. Банк вправе приостановить (блокировать) использование Клиентом средства идентификации на основании устной просьбы Клиента, подтвержденной идентификацией Клиента при помощи любого согласованного средства идентификации, включая блокируемое.

3.9. Средство идентификации Клиента считается деавуированным с 13 часов следующего рабочего дня после даты получения Банком заверенного собственноручной подписью Клиента письменного заявления о деавуировании этого средства. Датой получения Банком заявления считается дата, проставленная сотрудником операционного зала Банка на заявлении.

3.10. В случае пересылки заявления о деавуировании по почте, при условии предварительного блокирования средства идентификации, Банк вправе проставить на заявлении в качестве даты деавуирования дату блокирования.

3.11. Банк не несет ответственности за ущерб, возникший вследствие несанкционированного использования третьими лицами средств идентификации Клиента.

### **4. Передача и выполнение дистанционных распоряжений**

4.1. Передача дистанционных распоряжений Клиентом и регистрация их Банком производится по согласованному каналу доступа в автоматическом режиме либо через оператора-телефониста.

4.2. При передаче распоряжений в автоматическом режиме данные вводятся Клиентом с устройства доступа, в том числе путем нажатия клавиш телефонного аппарата в режиме тонового набора или клавиш клавиатуры компьютера.

4.3. При передаче распоряжения через оператора-телефониста Клиент называет необходимую информацию оператору-телефонисту, который вводит ее в СДБО. В этом случае идентификация Клиента осуществляется при помощи Переменного кода из Таблицы переменных кодов Клиента или иного средства идентификации без использования Пароля.

4.4. Дистанционное распоряжение считается переданным Клиентом и полученным Банком, а соответствующая операция выполняется Банком от имени и по поручению Клиента, если СДБО подтвердила передачу и присвоила распоряжению регистрационный номер.

4.5. Если соглашением между Клиентом и Банком о порядке использования каналов доступа и средств идентификации не предусматривают иного, то дистанционное распоряжение считается переданным Клиентом, если выполнены все этапы нижеследующей процедуры передачи дистанционного распоряжения:

- Абонент ввел УНК Клиента;
- Абонент ввел правильное значение Пароля, соответствующее УНК Клиента;
- Абонент ввел код операции и все параметры, запрошенные СДБО;
- Абонент успешно авторизовал распоряжение.

Дистанционное распоряжение считается авторизованным, если выполнены следующие условия:

- Абонент подтвердил правильность ввода операции;
- По запросу СДБО Абонент ввел правильное значение кода из Таблицы переменных кодов Клиента или авторизовал дистанционное распоряжение с помощью иного согласованного средства идентификации.

- 4.6. Считается, что Клиент отказался от передачи распоряжения, если он не подтвердил правильность ввода операции или не авторизовал дистанционное распоряжение.
- 4.7. Дистанционные распоряжения Клиентов выполняются в рабочие дни Банка в соответствии со сроками выполнения распоряжений Клиентов, установленными действующим законодательством РФ.
- 4.8. Банк вправе отказаться от выполнения ранее переданного Клиентом и зарегистрированного Банком дистанционного распоряжения, если после регистрации распоряжения Банком установлено, что проводимая Клиентом операция противоречит действующему законодательству РФ. В случае отказа от выполнения ранее переданного дистанционного распоряжения, Банк обязуется в течение одного рабочего дня принять разумные меры к оповещению Клиента о причинах такого отказа.
- 4.9. Банк вправе не возвращать комиссионное вознаграждение, полученное с Клиента за регистрацию дистанционного распоряжения в соответствии с Тарифами, если распоряжение не может быть выполнено по вине Клиента.
- 4.10. Банк не несет ответственности за невыполнение, несвоевременное или неправильное выполнение дистанционных распоряжений Клиентов, если это было вызвано предоставлением Клиентом недостоверной информации и платежных реквизитов при первичном оформлении, несвоевременным информированием Банка об изменениях в данных, содержащихся в Заявлении, СПИ или ППИ Клиента, или вводом Клиентом неверных данных.
- 4.11. Банк не несет ответственности за невыполнение или несвоевременное выполнение дистанционных распоряжений Клиентов, если выполнение этих распоряжений Банком невозможно без определенных действий третьей стороны, в том числе, сторонним процессинговым центром, и невыполнение или несвоевременное выполнение связано с тем, что третья сторона отказывается совершить необходимые действия, совершает их неправильно, с задержкой или недоступна для Банка.
- 4.12. Банк не несет ответственности за полное или частичное неисполнение, неправильное или несвоевременное исполнение своих обязательств, если неисполнение является следствием форс-мажорных обстоятельств, включая пожар, отключение электроэнергии, телефонных линий, наводнение, землетрясение, военные операции, изменение действующего законодательства, действия или решения органов государственной власти РФ, Центрального Банка РФ, забастовки и иные действия персонала телефонных компаний, органов энергоснабжения, Центрального Банка, иные ограничения правового, технического, экономического или политического характера вне контроля Банка, объективно препятствующие исполнению Банком его обязательств.
- 4.13. Банк вправе без объяснения причин и без согласования с Клиентом вводить постоянные или временные ограничения на регистрацию и выполнение дистанционных распоряжений Клиента в системе дистанционного банковского обслуживания, в частности, ограничивать суммы распоряжений, запрещать проведение некоторых видов платежей по определенным каналам доступа, ограничивать совокупный размер платежей, а также вводить другие ограничения, которые Банк сочтет необходимыми.
- 4.14. Банк обязуется предоставлять по первому требованию Клиента документы (квитанции) и иные документы, подтверждающие совершение платежей по поручению Клиента. Документы, по согласованию с Клиентом, могут выдаваться нарочно, пересылаться по почте, факсу или в электронном виде.
- 4.15. Клиент обязан по требованию Банка подписывать копии дистанционных распоряжений, полученных Банком от Клиента (в виде заявления, поручения, извещения или иной формы документа), составленные на бумажном носителе.
- 4.16. Операция считается подтвержденной Клиентом, если она не была опротестована им в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты регистрации дистанционного распоряжения Клиента.

## **5. Платежные инструкции**

- 5.1. Оформление СПИ (ППИ) производится при личной явке Клиента в Банк. Каждой оформленной СПИ присваивается номер - код операции. Банк вправе отказать в оформлении СПИ (ППИ) или запретить использование ранее оформленной СПИ (ППИ), если предусмотренные ей операции противоречат законодательству РФ, нормативным актам ЦБ РФ или настоящим Правилам.
- 5.2. Клиент получает право использовать СПИ для проведения платежей после собственноручного подписания им распоряжения об оформлении СПИ с указанием платежных реквизитов и кода операции.
- 5.3. Собственноручно подписывая распоряжение об оформлении СПИ, Клиент поручает Банку в дальнейшем делать на основании дистанционных распоряжений платежи в соответствии с платежными и иными реквизитами, указанными в распоряжении об оформлении СПИ.
- 5.4. Подписывая распоряжение об оформлении ППИ, Клиент поручает Банку в дальнейшем делать автоматически платежи в соответствии с графиком проведения платежей, платежными реквизитами, кодом операции и иными параметрами, указанными в этом распоряжении.
- 5.5. Банк вправе без согласования с Клиентом изменять платежные реквизиты СПИ (ППИ), если имеется достоверная информация об изменении реквизитов получателя платежа. В случае изменения платежных реквизитов по собственной инициативе Банк несет ответственность за их правильность.

5.6. Банк вправе по своему усмотрению разрешить Клиенту использовать СПИ (ППИ) до получения собственноручно подписанного Клиентом распоряжения об оформлении СПИ (ППИ). В этом случае Банк может включить в процедуру оформления СПИ (ППИ) дополнительные способы идентификации Клиента и подтверждения СПИ (ППИ). Клиент признает, что СПИ (ППИ), оформленные по телефону или иному каналу доступа, равнозначны СПИ (ППИ), подтвержденным распоряжением об оформлении СПИ (ППИ), собственноручно подписанным Клиентом.

5.7. Использование Клиентом СПИ по телефону до получения Банком распоряжения об оформлении СПИ, подписанного собственноручной подписью или ЭЦП Клиента, не допускается, если СПИ предусматривает платежи в пользу частных лиц, а также организаций, не оказывающих платных услуг населению.

5.8. Выполнение Банком ППИ до получения Банком подписанного Клиентом распоряжения об оформлении ППИ не допускается, если ППИ предусматривает платежи в пользу частных лиц, а также организаций, не оказывающих платных услуг населению.

5.9. Платежные реквизиты УПИ формируются Банком и могут быть изменены без согласования с Клиентом. Использование Клиентом УПИ посредством ввода номера УПИ при передаче дистанционного распоряжения означает, что Клиент согласен с платежными реквизитами операции, соответствующей УПИ с введенным им номером.

## **6. Расчеты между сторонами**

6.1. Клиент поручает Банку списывать в безакцептном порядке комиссионные вознаграждения в соответствии с Тарифами Банка со счета клиента, по которому осуществляется выполнение операций в СДБО, а также другие расходы, понесенные Банком в связи с исполнением дистанционных распоряжений Клиента, в том числе, комиссионные вознаграждения, выплачиваемые Банком третьим сторонам за проведение платежей или совершение иных действий, стоимость телефонных переговоров, факсимильных сообщений и почтовых отправок.

6.2. Банк вправе использовать любые средства Клиента, находящиеся на счетах в Банке, для взимания с Клиента комиссионных вознаграждений, предусмотренных настоящими Правилами.

6.3. Банк имеет право пересматривать Тарифы в одностороннем порядке, уведомив Клиента за 15 дней до начала введения в действие новых Тарифов. Информация об изменении Тарифов своевременно доводится до сведения Клиента путем ее размещения в общедоступном месте на стенде Банка по известным Клиенту адресам, **через систему оповещения СДБО**, а также Клиент может получить информацию об изменении Тарифов по телефону в Банке.

6.4. В случае несогласия с изменениями Тарифов Клиент имеет право досрочно расторгнуть Договор, письменно уведомив об этом Банк. В случае неполучения Банком в течение десяти календарных дней с даты начала оповещения Клиентов об изменении Тарифов письменного уведомления Клиента о расторжении Договора в связи с несогласием с новыми Тарифами Банк вправе считать это выражением согласия с изменениями в Тарифах и применять измененные Тарифы с даты начала их действия.

## **7. Расторжение Договора и прекращение обслуживания**

7.1. Банк имеет право в случае нарушения или не соблюдения условий Договора и настоящих Правил со стороны Клиента приостановить дистанционное банковское обслуживание Клиента по одному или нескольким каналам доступа.

7.2. Банк вправе временно без уведомления Клиента приостановить дистанционное банковское обслуживание Клиента по одному или нескольким каналам доступа при наличии достаточных оснований считать, что по этим каналам состоялась или возможна попытка несанкционированного доступа к счетам Клиента.

7.3. Договор может быть расторгнут по инициативе Клиента после письменного предупреждения Банка. При этом Банк прекращает дистанционное банковское обслуживание Клиента по одному или нескольким каналам доступа. После урегулирования всех финансовых вопросов по Договору, договор расторгается.

7.4. Все дистанционные распоряжения Клиента, зарегистрированные Банком до подачи Клиентом письменного извещения о расторжении Договора, считаются сделанными от имени Клиента и имеющими силу.

## **8. Урегулирование разногласий**

8.1. В случае несогласия Клиента с действиями Банка, в том числе опротестования Клиентом операции, проведенной Банком от его имени или по его счетам (далее "спорная операция"), Клиент подает в Банк письменное заявление с изложением сути протеста и детальным описанием спорной операции и материалы, имеющие отношению к предмету спора.

8.2. На основании изучения материалов, представленных Клиентом, и имеющихся в распоряжении Банка, Банк в течение семи календарных дней со дня получения заявления выносит письменное заключение о правомочности и обоснованности претензии.

8.3. Все споры, возникающие при исполнении настоящего Договора, решаются путем переговоров, а при недостижении согласия в порядке, установленном российским законодательством, в суде общей юрисдикции по месту нахождения Банка.

## **9. Совершение действий по доверенности**

9.1. Клиент может путем составления доверенности предоставить другому лицу право проводить операции по счетам в Системе дистанционного банковского обслуживания, подписывать документы или совершать иные действия от его имени.

9.2. Доверенность составляется в письменной форме, установленной Банком, подписывается Клиентом и доверенным лицом, и заверяется нотариально.

9.3. Клиент может прекратить действие доверенности, передав в Банк письменное заявление. Действие доверенности прекращается, начиная с 13 часов рабочего дня, следующего с даты подачи заявления Клиентом.

9.4. В случае прекращения действия доверенности Банк прекращает действие (дезавуирует) все средства идентификации, которые передавались доверенному лицу, либо соглашение об использовании которых заключалось с доверенным лицом.

9.5. Доверенность, предусматривающая получение и использование доверенным лицом средств идентификации и цифровой подписи клиента Системы дистанционного банковского обслуживания, требует нотариального заверения.