

Приложение 1
к приказу АО «Россельхозбанк»
от 31.05.2018 № 461-ОД

УТВЕРЖДЕНЫ
решением Комитета по управлению
активами и пассивами АО «Россельхозбанк»
(протокол от 09.04.2018 № 47)

Условия
дистанционного банковского обслуживания физических лиц в АО «Россельхозбанк»
с использованием системы «Интернет-банк» и «Мобильный банк»

Содержание

1. Термины и определения.....	3
2. Общие положения.....	12
3. Доступ Клиента к ДБО.....	16
4. Порядок дистанционного банковского обслуживания	20
5. Права, обязанности, ответственность Сторон	28
6. Порядок внесения изменений и/или дополнений в Условия и/или Тарифы	34
7. Порядок урегулирования споров	35
8. Прочие условия.....	36

Приложение:

1. Условия размещения и обслуживания банковских вкладов физических лиц в АО «Россельхозбанк» с использованием системы «Интернет-банк» и «Мобильный банк».
2. Условия открытия, обслуживания и закрытия счетов физических лиц в АО «Россельхозбанк» с использованием системы «Интернет-банк» и «Мобильный банк».
3. Тарифы дистанционного банковского обслуживания физических лиц в АО «Россельхозбанк» с использованием системы «Интернет-банк» и «Мобильный банк».
4. Памятка по использованию системы «Интернет-банк» и «Мобильный банк» АО «Россельхозбанк».

1. Термины и определения

Авторизация – получение разрешения со стороны эмитента платежной карты на проведение операции по платежной карте.

Аутентификация Пользователя – процедура проверки подлинности сведений, идентифицирующих Пользователя при входе в систему с использованием методов аутентификации.

Банк – Акционерное общество «Российский Сельскохозяйственный банк» (АО «Россельхозбанк»).

Банковский счет – карточный счет, текущий счет/накопительный счет, счет по вкладу «До востребования»/индивидуальный инвестиционный счет/брокерский счет, открытый подразделением Банка на имя Клиента.

Биометрические персональные данные – сведения, которые характеризуют физиологические особенности физического лица (изображение лица, образцы голоса, полученные с помощью фото/видео/звукозаписывающих устройств) и на основе которых можно установить его личность.

Брокерский счет – счет, открываемый Банком для целей учета денежных средств Пользователя, используемый для расчетов по заключенным в интересах Пользователя сделкам и по иным обязательствам, возникающим из соглашения о присоединении к условиям Регламента оказания брокерских услуг АО «Россельхозбанк», Условий осуществления депозитарной деятельности АО «Россельхозбанк» и/или открытии индивидуального инвестиционного счета АО «Россельхозбанк».

Брокерское обслуживание – предоставление Банком Пользователю услуг на основании заключенного соглашения о присоединении к условиям Регламента оказания брокерских услуг АО «Россельхозбанк», Условий осуществления депозитарной деятельности АО «Россельхозбанк» и/или открытии индивидуального инвестиционного счета АО «Россельхозбанк».

Верификация – подтверждение номера мобильного телефона российского оператора мобильной связи, а также его принадлежности Клиенту/ Пользователю, в целях предоставления доступа к ДБО/ изменения номера мобильного телефона, являющегося Зарегистрированным номером, в рамках предоставления ДБО. Верификация осуществляется путем направления кода подтверждения в SMS-сообщении на номер мобильного телефона Клиента/ Пользователя, предоставленный при присоединении к настоящим Условиям/ранее предоставленный и зарегистрированный в Банке для получения 3-D паролей в соответствии с Условиями комплексного банковского обслуживания держателей карт АО «Россельхозбанк»/Правилами предоставления и использования кредитных карт АО «Россельхозбанк» с льготным периодом кредитования, и дальнейшей его проверки Банком. После успешной верификации номера мобильного телефона данный номер считается зарегистрированным номером.

Виртуальная карта – карта международной платежной системы, выпускаемая только на имя Держателя и не имеющая материального носителя. Виртуальная карта предназначена исключительно для совершения операций с использованием реквизитов платежной карты (преимущественно в сети Интернет), которые не требуют физического предъявления платежной карты для своего завершения.

Временный пароль – дополнительный идентификатор Пользователя в системе, используемый при аутентификации Пользователя и представляющий собой последовательность символов (буквы латинского алфавита и/или цифры). Временный пароль направляется Пользователю с использованием SMS-сообщения на зарегистрированный номер Пользователя при подключении ДБО, либо при восстановлении доступа к ДБО в соответствии с настоящими Условиями. Временный пароль действует 3 месяца или до момента изменения Пользователем на постоянный пароль при первом входе в систему (в зависимости от того, что наступит раньше).

Генератор паролей – прикладное программное обеспечение, предназначенное для программной аутентификации Пользователей в системе «Интернет-банк» и «Мобильный банк». Генератор паролей встроен в приложение «Мобильный банк», устанавливается и активируется на мобильном устройстве Пользователя.

Держатель – Клиент, на имя которого открыт карточный счет и выпущена одна и/или более платежная карта.

Дистанционное банковское обслуживание (ДБО) – предоставление Банком Пользователю банковских и/или информационных услуг с использованием Системы, в том числе предоставление возможности дистанционно осуществлять расчетные операции.

Договор – Условия комплексного банковского обслуживания держателей карт АО «Россельхозбанк», Договор между Банком и Пользователем о предоставлении кредита/выпуске кредитной карты, состоящий из подписываемого Соглашения и соответствующих Правил предоставления физическим лицам кредитов/Правил предоставления и использования кредитных карт АО «Россельхозбанк» с льготным периодом кредитования, Условия размещения и обслуживания банковских вкладов физических лиц в АО «Россельхозбанк» с использованием системы «Интернет-банк и «Мобильный банк», Условия открытия, обслуживания и закрытия счетов физических лиц в АО «Россельхозбанк» с использованием системы «Интернет-банк и «Мобильный банк», Условия открытия и обслуживания счетов физических лиц в АО «Россельхозбанк», Условия осуществления депозитарной деятельности АО «Россельхозбанк», Условия оказания брокерских услуг с использованием индивидуального инвестиционного счета, Регламент оказания брокерских услуг АО «Россельхозбанк», а также иной договор, заключенный с физическим лицом, в рамках которого ему открыт карточный счет/текущий счет/ накопительный счет /счет по вкладу/счет по вкладу «До востребования».

Дополнительный контроль распоряжений – осуществление Банком контроля переданных Пользователем ЭПД, а также сбор информации о техническом состоянии устройств Пользователя, с помощью которых осуществляется работа в ДБО, и программного обеспечения, используемого на устройствах Пользователя, в целях минимизации риска попыток несанкционированного доступа в ДБО и списания денежных средств Пользователя.

Дополнительные условия – Условия размещения и обслуживания банковских вкладов физических лиц в АО «Россельхозбанк» с использованием системы «Интернет-банк» и «Мобильный банк» (Приложение 1 к настоящим Условиям), Условия открытия, обслуживания и закрытия счетов физических лиц в АО «Россельхозбанк» с использованием системы «Интернет-банк» и «Мобильный банк» (Приложение 2 к настоящим Условиям), являющиеся неотъемлемой частью настоящих Условий.

Досрочное погашение кредита – досрочное погашение кредита в полном объеме/досрочное погашение части кредита по инициативе Пользователя (в случае если Пользователь является основным заемщиком в соответствии с условиями Договора), по кредиту, по которому предоставляется возможность досрочного погашения кредита посредством системы.

Единая биометрическая система (ЕБС) – государственная единая информационная система персональных данных, обеспечивающая обработку, включая сбор и хранение, биометрических персональных данных, их проверку и передачу информации о степени их соответствия предоставленным биометрическим персональным данным гражданина Российской Федерации.

Единая система идентификации и аутентификации (ЕСИА) - федеральная государственная информационная система, порядок использования которой устанавливается Правительством Российской Федерации и которая обеспечивает в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, санкционированный доступ к информации, содержащейся в государственных информационных системах.

Зарегистрированный номер – используемый Пользователем/Клиентом на законных

основаниях и верифицированный в Банке номер мобильного телефона российского оператора мобильной связи. Зарегистрированный номер необходим для получения Пользователем временного пароля, одноразовых паролей, кода активации, а также SMS-уведомлений, в случаях, определенных настоящими Условиями.

Заявление на подключение – оформленное по типовой форме Банка заявление на подключение/возобновление доступа к дистанционному банковскому обслуживанию с использованием системы «Интернет-банк» и «Мобильный банк».

Заявление на предоставление устройства – оформленное по типовой форме Банка заявление на предоставление устройства.

Заявление на изменение кодового слова – оформленное по типовой форме Банка заявление на изменение кодового слова, используемого для аутентификации (подтверждения подлинности) Пользователя при обращении в Контакт-центр Банка для получения информации/проведения операции.

Заявление на изменение логина – оформленное по типовой форме Банка заявление на изменение логина.

Заявление на изменение номера мобильного телефона – оформленное по типовой форме Банка заявление на изменение номера мобильного телефона, являющегося зарегистрированным номером, в рамках предоставления ДБО.

Заявление на установление полного доступа - оформленное по типовой форме Банка заявление на установление полного доступа к дистанционному банковскому обслуживанию с использованием системы «Интернет-банк» и «Мобильный банк».

Заявление на изменение видимости банковских продуктов - оформленное по типовой форме Банка заявление на изменение видимости банковских счетов/счетов по вкладам, доступных для просмотра и проведения операций в системе ДБО.

Заявление на отключение – оформленное по типовой форме Банка заявление на отключение дистанционного банковского обслуживания или аппаратной аутентификации.

Индивидуальный инвестиционный счет (ИИС) – счет внутреннего учета, который предназначен для обособленного учета денежных средств на брокерском счете и ценных бумаг на счете депо, обязательств по договорам, заключенным за счет Пользователя для целей ИИС, и который открывается и ведется Банком в соответствии с соглашением ИИС.

ИТС «Quik» - информационно-торговая система Quik, разработанная компанией ООО «АРКА Текнолоджиз»: программное обеспечение системы удаленного доступа, позволяющее Пользователю осуществлять передачу поручений и обмен информационными сообщениями на совершение операций в рамках соглашения о присоединении к условиям Регламента оказания брокерских услуг АО «Россельхозбанк» в виде электронных документов с использованием сети Интернет.

«Интернет-банк» – автоматизированная банковская система, обеспечивающая через информационно-коммуникационную сеть Интернет дистанционное банковское обслуживание Пользователя.

Карта/Платежная карта – Локальная карта АО «Россельхозбанк» и/или платежная карта платежных систем и категорий, установленных в тарифах по выпуску и обслуживанию дебетовых/кредитных карт, эмитированная Банком на имя Держателя.

Карточный счет – банковский счет, предназначенный для отражения операций проводимых с использованием банковской платежной карты (реквизитов банковской платежной карты)/без использования банковской карты в соответствии с законодательством Российской Федерации и Условиями комплексного банковского обслуживания держателей карт АО «Россельхозбанк»/Правилами предоставления и использования кредитных карт АО «Россельхозбанк» с льготным периодом кредитования.

Код активации – цифровой код, направленный Банком на зарегистрированный номер телефона Пользователя в виде SMS-сообщения. Код активации необходим для активации генератора паролей, встроенного в приложение «Мобильный банк» на мобильном устройстве.

Код подтверждения - проверочный цифровой код, направляемый Банком в виде SMS-сообщения на номер мобильного телефона Клиента/Пользователя, предоставленный Клиентом/Пользователем при присоединении к настоящим Условиям либо ранее предоставленный Клиентом/Пользователем в Банк и зарегистрированный в Банке для получения 3-D паролей в соответствии с Условиями комплексного банковского обслуживания держателей карт АО «Россельхозбанк»/Правилами предоставления и использования кредитных карт АО «Россельхозбанк» с льготным периодом кредитования, в целях верификации данного номера мобильного телефона.

Кодовое слово – последовательность символов, указанная Клиентом в заявлении¹ на выпуск платежной карты или в заявлении на подключение и используемая для аутентификации (подтверждения подлинности) Пользователя при обращении в Контакт-центр Банка для получения информации/проведения операций.

Контакт-центр – подразделение Банка, осуществляющее обработку обращений клиентов, поступающих по телефонным номерам, указанным на официальном сайте Банка www.rshb.ru, на официальный адрес электронной почты Банка, или через сайт Банка в сети Интернет.

Клиент – физическое лицо, на имя которого на основании соответствующего заявления/распоряжения/договора открыт банковский счет/счет по вкладу, достоверность идентификационных сведений которого подтверждена с использованием оригиналов документов/надлежащим образом заверенных копий документов, предъявленных в подразделении Банка, и (или) при прохождении Удаленной идентификации с помощью электронных сервисов государственных информационных систем²».

Лимиты – максимально возможная сумма расходования денежных средств с банковского счета с использованием системы за определенный период времени. Лимиты устанавливаются Банком в соответствии с Тарифами, а также по желанию Пользователя³ (в сумме, не превышающей установленную Тарифами) на основании распоряжения Пользователя, поданного с использованием системы.

Логин – основной уникальный идентификатор Пользователя в системе, представляющий собой последовательность символов (буквы латинского алфавита и/или цифры) и многократно используемый в дальнейшем для идентификации в системе. Формирование и передача Пользователю логина осуществляется при подключении ДБО следующими способами:

- в подразделении Банка, при личном обращении с документом, удостоверяющим личность и номером мобильного телефона (логин предоставляется на бумажном носителе);
- в устройствах самообслуживания (логин печатается на чеке);
- на сайте Банка в сети Интернет, по адресу <https://online.rshb.ru> при дистанционном подключении ДБО (логин формируется Держателем самостоятельно).

Методы аутентификации – предлагаемые Банком методы осуществления входа и подтверждения операций в системе. Аутентификация Пользователя проводится выбранным Пользователем одним из трех нижеперечисленных методов аутентификации:

- с использованием SMS-аутентификации и программного модуля системы «Интернет-банк»: на основе логина, пароля (в т.ч. временного пароля) и одноразового пароля. Временный пароль и одноразовые пароли направляются Банком в SMS-сообщениях на зарегистрированный номер Пользователя (далее – SMS-аутентификация). SMS-аутентификация используется для входа и проведения операций только в системе «Интернет-банк»;

¹ В рамках комплексного банковского обслуживания держателей карт АО «Россельхозбанк», Порядка предоставления кредитных карт АО «Россельхозбанк» с льготным периодом кредитования с использованием системы «Конвейер кредитных решений» № 478-П и Порядка предоставления Пакетов услуг для физических лиц в АО «Россельхозбанк» № 516-П.

² ЕБС, ЕСИА.

³ По желанию Пользователя возможна установка лимитов только для платежных карт.

- с использованием аппаратной аутентификации: на основе логина, пароля (в т.ч. временного пароля) и одноразового пароля, полученного с помощью устройства (далее – аппаратная аутентификация). Аппаратная аутентификация используется для входа и проведения операций только в системе «Интернет-банк»;

- с использованием программной аутентификации: на основе логина, пароля (в т.ч. временного пароля) и одноразового пароля, полученного с использованием генератора паролей (далее – программная аутентификация). Программная аутентификация используется для входа и проведения операций в системе «Интернет-банк» и в системе «Мобильный банк».

«Мобильный банк» – автоматизированная банковская система, обеспечивающая через сеть Интернет ДБО Пользователя. Система «Мобильный банк» предоставляется Пользователю в виде мобильного приложения для установки на мобильное устройство. В приложении «Мобильный банк» встроен генератор паролей, необходимый для осуществления программной аутентификации.

Мобильное устройство – портативный персональный компьютер или абонентское устройство мобильной связи Пользователя с доступом в сеть Интернет, соответствующее требованиям Банка для установки мобильного приложения «Мобильный банк», которые размещены на официальном сайте Банка в сети Интернет по адресу: www.rshb.ru.

Накопительный счет – банковский счет физических лиц (резидентов и нерезидентов в соответствии с законодательством Российской Федерации), открытый Банком Пользователю на основании Договора, предназначенный для совершения расчетных, кассовых и иных операций, установленных действующим законодательством Российской Федерации, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, а также деятельности лица, занимающегося в установленном законодательством Российской Федерации порядке частной практикой, с возможностью получения процентов на остаток денежных средств, находящихся на счете.

Нерезиденты:

- физические лица, не являющиеся резидентами в соответствии с определением «Резидент»;

- юридические лица, созданные в соответствии с законодательством иностранных государств и имеющие местонахождение за пределами территории Российской Федерации, а также их филиалы, постоянные представительства и другие обособленные или самостоятельные структурные подразделения, находящиеся на территории Российской Федерации;

- организации, не являющиеся юридическими лицами, созданные в соответствии с законодательством иностранных государств и имеющие местонахождение за пределами территории Российской Федерации, а также их филиалы, постоянные представительства и другие обособленные или самостоятельные структурные подразделения, находящиеся на территории Российской Федерации;

- аккредитованные в Российской Федерации дипломатические представительства, консульские учреждения иностранных государств и постоянные представительства указанных государств при межгосударственных или межправительственных организациях;

- межгосударственные и межправительственные организации, их филиалы и постоянные представительства в Российской Федерации;

- иные лица, не указанные в определении «Резидент».

Одноразовый пароль – совокупная последовательность символов, формируемая и передаваемая Пользователю следующими методами:

- программным модулем системы «Интернет-банк», направляемый на зарегистрированный номер Пользователя в виде SMS-сообщения;

- устройством, привязанным к учетной записи Пользователя, генерирующим по запросу Пользователя, и отображающим одноразовый пароль на дисплее устройства, либо устройством, генерирующим по запросу Держателя при условии набора Держателем верного ПИН-кода к платежной карте и отображающим одноразовый пароль на дисплее устройства;

- генератором паролей, встроенным в приложение «Мобильный банк» при условии набора Пользователем верного ПИН-кода к генератору паролей, отображаемого (за исключением входа и проведения операции в системе «Мобильный банк») при помощи мобильного устройства Пользователя, в том числе с активированной функцией входа в приложение «Мобильный банк» с использованием отпечатка пальца.

Одноразовый пароль удостоверяет право распоряжения денежными средствами на банковском счете/счете по вкладу, обладает свойством уникальности для каждой новой итерации формирования и используется для аутентификации Пользователя при каждом входе в систему, подписания Анкеты-заявления на предоставление кредита/ Анкеты-заявления на предоставление кредитной карты и установление кредитного лимита, согласий и прилагаемых документов, подписания Заявления на досрочное погашение кредита в полном объеме/досрочное погашение части кредита по инициативе Пользователя и для подтверждения авторства всех совершаемых им операций после входа в систему на основании п. 4 ст. 847 Гражданского кодекса Российской Федерации. Дополнительная итерация формирования одноразового пароля и его ввода в системе осуществляется Пользователем по запросу системы в целях подтверждения авторства отдельных распоряжений.

Отпечаток пальца – цифровой образ узора кожи на пальце Пользователя, хранящийся в защищенном хранилище Мобильного устройства⁴. Отпечаток пальца позволяет Пользователю осуществлять программную аутентификацию для входа в систему «Мобильный банк» при подтверждении использования отпечатка пальца вводом ПИН-кода к генератору паролей.

Памятка по использованию системы – памятка по использованию системы «Интернет-банк» и «Мобильный банк» АО «Россельхозбанк», являющаяся неотъемлемой частью настоящих Условий и предназначенная для информирования Пользователя об условиях использования системы, в частности о любых ограничениях способов и мест использования, случаях повышенного риска использования системы.

Пароль – дополнительный постоянный идентификатор Пользователя в системе, представляющий собой последовательность символов (буквы латинского алфавита, цифры и символы). Пароль формируется Пользователем самостоятельно при первом входе в систему, с использованием логина и временного пароля.

Пользователь – Клиент, в том числе Держатель, присоединившийся к настоящим Условьям.

ПИН-код к карте – персональный идентификационный номер, присваиваемый каждой карте Держателя, используемый для идентификации Держателя при совершении операций с использованием карты в устройствах самообслуживания и при совершении операций с использованием карты в электронных терминалах, в которых осуществляется проверка ПИН-кода.

ПИН-код к генератору паролей – персональный идентификационный номер, выбранный Пользователем самостоятельно при активации генератора паролей, необходимый для осуществления программной аутентификации.

Подразделение Банка – головной офис, региональный филиал, внутреннее структурное подразделение Банка, внутреннее структурное подразделение регионального филиала, в котором осуществляется обслуживание клиентов.

Платежная система - Visa International, MasterCard Worldwide, UnionPay International или национальная платежная система МИР.

Программа страхования – программа коллективного страхования рисков держателей карт Банка, связанных с выездом застрахованных лиц за рубеж/финансовых рисков при использовании держателями карт/рисков возникновения несчастных случаев и болезней на условиях, предусмотренных договором коллективного страхования.

Распоряжение – электронный платежный документ (ЭПД)/электронный документ (ЭД).

Резиденты:

⁴ При наличии дактилоскопического сканера, встроенного в мобильное устройство.

- физические лица, являющиеся гражданами Российской Федерации;
- постоянно проживающие в Российской Федерации на основании вида на жительство, предусмотренного законодательством Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства;
- юридические лица, созданные в соответствии с законодательством Российской Федерации и их филиалы, представительства и иные подразделения, находящиеся за пределами территории Российской Федерации;
- дипломатические представительства, консульские учреждения Российской Федерации и иные официальные представительства Российской Федерации, находящиеся за пределами территории Российской Федерации, а также постоянные представительства Российской Федерации при межгосударственных или межправительственных организациях;
- Российская Федерация, субъекты Российской Федерации, муниципальные образования, которые выступают в отношениях, регулируемых Федеральным законом от 10.12.2003 № 173-ФЗ «О валютном регулировании и валютном контроле» и принятыми в соответствии с ним иными федеральными законами и другими нормативными правовыми актами.

Система – система дистанционного банковского обслуживания «Интернет-банк» и «Мобильный банк», комплекс программно-технических средств Банка, обеспечивающий формирование, передачу, регистрацию распоряжений Пользователя, а также иные функции через информационно-коммуникационную сеть Интернет. Оператором системы является Банк.

Система денежных переводов – системы денежных переводов (Система «РСХБ-Экспресс»⁵, Система «ЮНИСТРИМ»⁶, Система «Вестерн Юнион»⁷).

Соглашение – подписываемый Пользователем и Банком документ, являющийся неотъемлемой частью Договора при предоставлении кредита/кредитной карты и содержащий все его существенные условия.

Стороны – Банк и Пользователь.

Счет по вкладу – счет, открытый физическому лицу на основании договора, заключенного в соответствии с Условиями комплексного банковского обслуживания держателей карт АО «Россельхозбанк», Условиями размещения и обслуживания банковских вкладов физических лиц в АО «Россельхозбанк» с использованием системы «Интернет-банк» и «Мобильный банк», а также иного договора, заключенного с физическим лицом, в рамках которого ему открыт счет по вкладу для учета денежных средств, размещаемых в Банке во вклад с целью получения доходов в виде процентов, начисляемых на сумму размещения денежных средств.

Счет сопровождения – текущий счет/карточный счет в валюте вклада, выбираемый Пользователем при открытии вклада и используемый Банком в качестве счета для зачисления суммы вклада по окончании срока размещения вклада/выплаты процентов по вкладу/счета, используемого при досрочном востребовании вклада/счета, используемого при совершении Пользователем расходных операций по вкладу (если расходные операции по вкладу предусмотрены условиями привлечения вкладов).

Тарифы – тарифы дистанционного банковского обслуживания физических лиц в АО «Россельхозбанк» с использованием системы «Интернет-банк» и «Мобильный банк», устанавливающие размер и условия взимания Банком комиссионного вознаграждения за проведение операций по банковскому счету/счету по вкладу, устанавливающие лимиты на совершение операций по банковскому счету/счету по вкладу в ДБО, а также иные условия обслуживания. Тарифы являются неотъемлемой частью настоящих Условий.

Текущий счет – банковский счет в валюте Российской Федерации или иностранной валюте, открытый Банком Пользователю на основании договора, заключенного в соответствии

⁵ Система денежных переводов Банка «РСХБ-Экспресс».

⁶ Система международных денежных переводов «ЮНИСТРИМ».

⁷ Система международных денежных переводов «Вестерн Юнион».

с Условиями открытия, обслуживания и закрытия счетов физических лиц в АО «Россельхозбанк» с использованием системы «Интернет-банк и «Мобильный банк», Условиями открытия и обслуживания счетов физических лиц в АО «Россельхозбанк», а также иного договора, заключенного с физическим лицом, в рамках которого ему открыт текущий счет, для совершения расчетных, кассовых и иных операций, установленных действующим законодательством Российской Федерации, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, а также деятельности лица, занимающегося в установленном законодательством Российской Федерации порядке частной практикой⁸.

Технология 3-D Secure/MirAccept – технология защиты платежных карт от несанкционированного использования, реализуемая платежными системами и используемая при совершении операций с использованием платежных карт в сети Интернет с целью дополнительной проверки легитимности распоряжения Держателя карты на совершение операции по переводу денежных средств.

Удаленная идентификация⁹ - совокупность мероприятий по установлению определенных Федеральным законом от 07.08.2001 № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» сведений о физическом лице и подтверждению достоверности этих сведений с использованием ЕСИА и ЕБС в порядке, установленном Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

Управляющая компания – общество с ограниченной ответственностью «РСХБ Управление Активами» – юридическое лицо, осуществляющее доверительное управление фондом на основании законодательства Российской Федерации, нормативных правовых актов Банка России, соответствующей лицензии¹⁰ и Правил доверительного управления фондом¹¹.

Устройство – предоставленное Банком Пользователю портативное устройство с цифровой клавиатурой и дисплеем, в целях обеспечения дистанционного банковского обслуживания (при подключении Пользователем метода аппаратной аутентификации). Устройство предназначено для генерации одноразового пароля по запросу Пользователя. Пользователю может быть предоставлен один из следующих типов устройств:

- устройство, привязанное к учетной записи Пользователя. При использовании данного типа устройства, одноразовый пароль генерируется и отображается устройством без использования платежной карты и ПИН-кода к платежной карте;

- устройство, отображающее одноразовый пароль, сгенерированный платежной картой при наборе верного ПИН-кода к платежной карте.

Тип выдаваемого устройства определяется Банком в одностороннем порядке и доводится сведения до Клиента до момента подключения аппаратной аутентификации. Устройство является собственностью Банка и выдается Пользователю во временное пользование.

⁸ Открытие и проведение операций по текущим счетам с особенностями расчетно-кассового обслуживания, а также специальным счетам посредством системы не осуществляется.

⁹ Удаленная идентификация проводится при наличии технической возможности и в случаях, установленных законодательством Российской Федерации.

¹⁰ Лицензия на осуществление деятельности по управлению инвестиционными фондами, паевыми инвестиционными фондами и негосударственными пенсионными фондами № 21-000-1-00943 от 22.11.2012, выдана ФСФР России, без ограничения срока действия.

¹¹ Документ, в котором Управляющей компанией определены условия договора доверительного управления фондом. Присоединение к договору доверительного управления фондом осуществляется путем приобретения клиентом паев паевого инвестиционного фонда под управлением Управляющей компании этого фонда на основании заявки на приобретение паев паевого инвестиционного фонда. Перечень фондов доступный для клиента представлен на официальном сайте Управляющей компании <http://www.rshb-am.ru>, а также в подразделении Банка, осуществляющем прием заявок на приобретение, погашение и обмен паев паевого инвестиционного фонда, в рамках заключенного агентского договора между Банком и Управляющей компанией.

Уровень доступа – режим использования ДБО, определяемый Банком и позволяющий Пользователю выполнять определенные операции в Системе. Банком определены два уровня доступа к ДБО:

- полный доступ – доступно использование ДБО без ограничений;
- ограниченный доступ (информационный сервис) – запрет на передачу в Банк ЭД/ЭПД, требующего ввод одноразового пароля. Доступен только просмотр информации по банковскому счету/счету по вкладу.

При установлении Банком ограниченного доступа Пользователю доступна возможность подачи заявления на установление полного доступа.

Условия – настоящие Условия дистанционного банковского обслуживания физических лиц в АО «Россельхозбанк» с использованием системы «Интернет-банк» и «Мобильный банк».

Услуга «Автоплатеж» - периодический автоматический перевод денежных средств в оплату услуг юридических лиц, указанных на официальном сайте Банка в сети Интернет, и/или в оплату услуг за предоставление государственных и муниципальных услуг при достижении заранее заданного минимального значения остатка денежных средств на лицевом счете Пользователя или при наличии выставленных счетов, извещений-квитанций и т.п., на заданную величину за счет списания денежных средств с карточного счета (по реквизитам карты¹²)/текущего счета, накопительного счета Пользователя, открытого в Банке, на основании распоряжения, которое передается Пользователем в Банк с использованием устройств самообслуживания/ДБО.

Устройства самообслуживания – банкоматы, информационно-платежные терминалы Банка.

Электронный журнал (журнал) – список всех событий, произошедших и зафиксированных системой с указанием даты и времени происхождения события, типа события и других реквизитов и атрибутов события в зависимости от его типа. Журнал ведется Системой в электронном виде.

Электронный документ (ЭД) – оформленное в электронном виде посредством системы и направленное в Банк распоряжение Пользователя для исполнения Банком следующих операций:

- подключение/отключение услуги «SMS-сервис»;
- подключение/отключение услуги «Автоплатеж»¹³;
- присоединение Держателя к программе страхования/ отключение программы страхования;
- подключение к Программе лояльности «Урожай»¹⁴;
- заказ платежной карты к действующему карточному счету¹⁵;
- открытие карточного счета и выпуск дебетовой карты;
- блокировка платежной карты;
- разблокировка платежной карты;
- выпуск виртуальной карты¹⁵;
- блокировка виртуальной карты¹⁵;
- установление ограничений на способ и место использования платежной карты;
- установление ограничений (лимитов) на совершение операций по платежной карте за определенный период времени (в пределах величин, определенных Тарифами);
- открытие/закрытие текущего счета¹⁶/ накопительного счета,

¹² За исключением виртуальных карт.

¹³ Услуга доступна только для клиентов, присоединившихся к Условиям осуществления АО «Россельхозбанк» операций по переводу денежных средств физических лиц с использованием услуги «Автоплатеж».

¹⁴ В соответствии с Условиями Программы лояльности «Урожай» для Клиентов, являющихся держателями платежных карт АО «Россельхозбанк».

¹⁵ Услуга доступна только для Держателей карт, присоединившихся к Условиям комплексного банковского обслуживания держателей карт АО «Россельхозбанк».

- присоединение к условиям Регламента оказания брокерских услуг АО «Россельхозбанк», Условиям осуществления депозитарной деятельности АО «Россельхозбанк» и Условиям открытия индивидуального инвестиционного счета АО «Россельхозбанк», если возможность такого присоединения с использованием системы «Интернет-банк» и «Мобильный банк» прямо предусмотрена Регламентом оказания брокерских услуг АО «Россельхозбанк».

Оформленная в электронном виде посредством системы Анкета-заявление на предоставление кредита/Анкета-заявление на предоставление кредитной карты и установление кредитного лимита, а также прилагаемые документы, согласия (в том числе согласие на запрос и получение Банком кредитной истории в Бюро кредитных историй (для принятия Банком решения о предоставлении кредита/выпуске кредитной карты)), а также распоряжения Пользователя в рамках других функциональных возможностей системы, о перечне которых Банк доводит до Пользователя посредством размещения информации одним из следующих способов: в системе, на официальном сайте Банка в сети Интернет по адресу: www.rshb.ru, на информационных стендах в офисах Банка в местах непосредственного обслуживания клиентов.

Электронный платежный документ (ЭПД) – оформленное в электронном виде посредством системы и направленное в Банк распоряжение Пользователя о переводе денежных средств, об открытии счета по вкладу/счета по вкладу «До востребования» с одновременным переводом денежных средств во вклад, о закрытии счета по вкладу/ вкладу «До востребования», а также заявление на досрочное погашение кредита в полном объеме/досрочное погашение части кредита (по которому предоставляется возможность досрочного погашения кредита посредством системы) (далее – заявление на досрочное погашение кредита). Оформленное в электронном виде посредством системы и направленное в Банк распоряжение Пользователя по обмену распорядительными и информационными сообщениями, включая предоставление отчетности, а также торговые и неторговые поручения в рамках Регламента оказания брокерских услуг АО «Россельхозбанк», если возможность направления таких распоряжений или подача таких поручений с использованием системы «Интернет-банк» и «Мобильный банк» прямо предусмотрена указанным Регламентом.

Эмитент – кредитная организация (как банковская, так и небанковская), осуществляющая выпуск (эмиссию) платежных карт, в том числе Банк, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

3-D пароль – пароль, предоставленный Банком Пользователю для совершения операций с использованием реквизитов карты в информационно-телекоммуникационной сети Интернет с использованием технологии 3-D Secure/MirAccept.

SMS-уведомление – форма документированного уведомления в виде текста SMS-сообщения, направляемого Банком Пользователю на номер мобильного телефона, информация о котором была предоставлена Пользователем в Банк в соответствии с пунктом 8.4 настоящих Условий, по каждой совершенной по банковскому счету/счету по вкладу расходной операции с использованием системы, или для информирования Пользователя о приостановке исполнения Банком ЭПД, в соответствии с пунктом 5.4.2 настоящих Условий.

E-mail-уведомление – форма документированного уведомления в виде сообщения на электронный адрес Пользователя в сети Интернет, предоставленный Пользователем в Банк посредством системы «Интернет-банк», предназначенный для информирования Пользователя о приостановке исполнения Банком ЭПД, в соответствии с пунктом 5.4.2 настоящих Условий.

2. Общие положения

2.1. Настоящие Условия, в том числе, Дополнительные условия, Тарифы и Памятка по использованию системы, являющиеся неотъемлемой частью настоящих Условий, определяют

¹⁶ С 22.04.2019 с использованием системы на имя Пользователя может быть открыто не более трех текущих счетов в соответствующей валюте.

порядок предоставления Пользователю ДБО, перечень операций, доступных Пользователю для совершения в системе, и регулируют отношения Сторон, возникающие в процессе оказания Банком услуг.

2.2. Клиент присоединяется к Условиям в целом в порядке, предусмотренном ст. 428 Гражданского кодекса Российской Федерации. Присоединение к настоящим Условиям возможно в случае, если на имя Клиента в Банке открыт банковский счет.

2.3. Присоединение Клиента к настоящим Условиям осуществляется только в случае успешной верификации номера мобильного телефона с предоставлением Клиенту полного доступа к Системе и с обязательным подключением метода SMS-аутентификации следующими способами:

2.3.1. Посредством подачи письменного заявления на подключение в подразделение Банка. Клиент считается присоединившимся к Условиям с момента принятия Банком заявления на подключение после проведения идентификации Клиента. Права и обязанности Сторон, вытекающие из Условий, возникают с момента приема Банком письменного заявления на подключение. Факт приема Банком письменного заявления на подключение Клиента подтверждается отметкой Банка, проставляемой на заявлении на подключение и успешной верификации номера мобильного телефона, осуществляемой путем проверки работником Банка корректности кода подтверждения, направленного на указанный в заявлении на подключение номер мобильного телефона..

2.3.2. Посредством подачи в Банк распоряжения на подключение ДБО с использованием устройств самообслуживания при условии успешной верификации номера мобильного телефона, осуществляемой путем ввода на экране устройства самообслуживания корректного кода подтверждения, полученного Держателем. Держатель считается присоединившимся к Условиям с момента успешной обработки Банком соответствующего распоряжения Держателя. Факт успешной обработки Банком распоряжения Держателя и подключения Банком ДБО подтверждается предоставлением Держателю чека устройства самообслуживания, содержащего информацию о логине. Права и обязанности Сторон, вытекающие из Условий, возникают с момента подключения Банком ДБО. Присоединение Держателя к Условиям посредством подачи распоряжения через устройства самообслуживания возможно только при наличии у Держателя действующей платежной карты, выпущенной к карточному счету.

2.3.3. Посредством подачи в Банк распоряжения на подключение ДБО на сайте Банка в сети Интернет по адресу <https://online.rshb.ru> с вводом полного номера платежной карты, корректного кода подтверждения, направленного на зарегистрированный в Банке номер мобильного телефона для получения 3-D паролей в целях его верификации, и с самостоятельным формированием логина. Держатель считается присоединившимся к Условиям с момента успешной обработки соответствующего распоряжения Держателя в Контакт-центре Банка, с прохождением Держателем процедуры идентификации в установленном в Банке порядке и с использованием кодового слова. Факт успешной обработки Банком распоряжения Держателя и подключения Банком ДБО подтверждается направлением Банком на зарегистрированный номер SMS-сообщения с временным паролем. Присоединение Держателя к Условиям посредством подачи распоряжения на сайте Банка возможно только при наличии зарегистрированного в Банке номера мобильного телефона Держателя для получения 3-D паролей в соответствии с Условиями комплексного банковского обслуживания держателей карт АО «Россельхозбанк»/Правилами предоставления и использования кредитных карт АО «Россельхозбанк» с льготным периодом кредитования.

2.3.4. Посредством подачи распоряжения на подключение ДБО на сайте Банка в сети Интернет по адресу <https://online.rshb.ru> при прохождении Удаленной идентификации и открытии текущего счета, с заполнением анкеты, с вводом кода подтверждения, подтверждающего Клиентом номер мобильного телефона российского оператора мобильной связи, и с самостоятельным формированием логина. Клиент считается присоединившимся к Условиям с момента успешной обработки соответствующего распоряжения в автоматическом

режиме. Факт успешной обработки Банком распоряжения Клиента и подключения Банком ДБО подтверждается направлением Банком на зарегистрированный номер мобильного телефона SMS-сообщения с временным паролем.

2.4. Одновременно, с подключением ДБО в соответствии с пунктами 2.3.1-2.3.4 настоящих Условий, на зарегистрированный номер Банком направляется SMS-сообщение с временным паролем.

До момента присоединения к настоящим Условиям Клиент знакомится с Условиями, Дополнительными условиями, Тарифами и Памяткой по использованию системы, являющимися неотъемлемой частью настоящих Условий, одним из следующих способов: на официальном сайте Банка в сети Интернет по адресу: www.rshb.ru или на информационных стендах в офисах Банка в местах непосредственного обслуживания клиентов. Несоблюдение Пользователем требований настоящих Условий, включая Приложения к Условиям, является нарушением порядка использования системы.

2.5. Пользователь, присоединившись к Условиям в соответствии с пунктом 2.3 настоящих Условий, в дальнейшем может подключить и применять любой из предлагаемых Банком методов аутентификации (аппаратный – посредством подачи письменного заявления на предоставление устройства в подразделение Банка, программный – посредством установки и активации генератора паролей, встроенного в приложение «Мобильный банк» (с соответствии с пунктом 3.3 настоящих Условий). Подключение Пользователю аппаратной аутентификации может потребовать наличие у Пользователя действующей платежной карты с микропроцессором, выпущенной к карточному счету¹⁷.

При использовании Пользователем SMS-аутентификации, для осуществления входа и подтверждения направляемых через систему «Интернет-банк» распоряжений, посредством программного модуля системы «Интернет-банк» формируется и направляется одноразовый пароль на зарегистрированный номер в виде SMS-сообщения.

При использовании Пользователем аппаратной аутентификации, для осуществления входа и подтверждения направляемых через систему «Интернет-банк» распоряжений, Пользователь осуществляет формирование одноразовых паролей с использованием устройства.

При использовании Пользователем программной аутентификации, для осуществления входа и подтверждения направляемых через систему «Интернет-банк» распоряжений, Пользователь осуществляет формирование одноразовых паролей с использованием генератора паролей, встроенного в приложение «Мобильный банк».

2.6. Банк осуществляет ДБО Пользователя, руководствуясь настоящими Условиями, Договором и законодательством Российской Федерации.

2.7. Пользователю, присоединившемуся к настоящим Условиям, доступна возможность заключения договора банковского вклада и договора счета посредством ДБО. Открытие банковского вклада и открытие счета посредством ДБО осуществляется в соответствии с Дополнительными условиями, являющимися неотъемлемой частью настоящих Условий.

2.8. Пользователю (резиденту), присоединившемуся к настоящим Условиям, доступна возможность оформить и направить в Банк посредством ДБО Анкету-заявление на предоставление кредита/ Анкету-заявление на предоставление кредитной карты и установление кредитного лимита (далее-Анкета).

В целях получения кредита/ кредитной карты в случае положительного решения Банка о предоставлении кредита/ кредитной карты на основании заполненной и направленной в Банк посредством ДБО соответствующей Анкеты, Пользователю необходимо обратиться в подразделение Банка для подписания Соглашения с документом, удостоверяющим личность, а также с документами, подтверждающими доход. Подписание Соглашения осуществляется в подразделении Банка, ранее выбранным Пользователем при заполнении в ДБО Анкеты (в котором у Пользователя есть ранее открытый(-е) счет(-а).

¹⁷ В случае, если в подразделении Банка отсутствуют устройства, генерирующие одноразовый пароль без использования платежной карты и ПИН-кода к платежной карте.

Предоставление кредита/ кредитной карты на основании Анкеты, переданной в Банк посредством ДБО, осуществляется Банком на основании Договора и соответствующих Правил предоставления физическим лицам кредитов/ Правил предоставления и использования кредитных карт АО «Россельхозбанк» с льготным периодом кредитования.

2.9. Пользователю – держателю карты, присоединившемуся к настоящим Условиям, доступна возможность оформить и подать в Банк распоряжение на присоединение к программе страхования. Присоединение к программе страхования осуществляется на основании сформированного Пользователем распоряжения в ДБО. Присоединяясь к программе страхования с использованием ДБО, Пользователь соглашается с тем, что ознакомлен и согласен с условиями программы страхования, размером и порядком уплаты платы за присоединение к выбранной Пользователем программе страхования.

2.10. Пользователю – держателю карты, присоединившемуся к настоящим Условиям, доступна возможность оформить и подать в Банк распоряжение на отключение программы страхования. Отключение программы страхования осуществляется на основании сформированного Пользователем распоряжения в ДБО. Отключая программу страхования с использованием ДБО, Пользователь соглашается, что ознакомлен и согласен с тем, что плата за присоединение к выбранной Пользователем программе страхования Банком не возвращается.

2.11. Пользователю, присоединившемуся к настоящим Условиям, доступна возможность оформить, подписать и направить в Банк заявление на досрочное погашение кредита (по которому предоставляется возможность досрочного погашения кредита посредством системы). Досрочное погашение кредита осуществляется в плановую дату, определяемую Пользователем самостоятельно путем выбора одного из вариантов, указанных в заявлении на досрочное погашение кредита, с учетом условий досрочного погашения кредита, определенных Договором, за счет собственных средств Пользователя и при условии, что Пользователь является основным заемщиком в соответствии с условиями Договора.

2.12. Пользователю, присоединившемуся к настоящим Условиям, доступна возможность подключения/отключения дополнительной услуги «Автоплатеж». Подключение/отключение услуги «Автоплатеж» осуществляется на основании сформированного в ДБО распоряжения. Подключая дополнительную услугу «Автоплатеж» с использованием ДБО Пользователь соглашается с тем, что ознакомлен и согласен с Условиям осуществления АО «Россельхозбанк» операций по переводу денежных средств физических лиц с использованием услуги «Автоплатеж», обязуется их соблюдать и выполнять.

2.13. Пользователю, присоединившемуся к настоящим Условиям, доступна возможность совершения перевода денежных средств по Системе денежных переводов. Перевод денежных средств по Системе денежных переводов осуществляется на основании сформированного в ДБО распоряжения. Совершая перевод денежных средств по Системе денежных переводов Пользователь соглашается с тем, что ознакомлен и согласен с условиями¹⁸ оказания услуги, тарифами соответствующей Системы денежных переводов, опубликованных на сайте Банка в сети Интернет по адресу www.rshb.ru, обязуется их соблюдать и выполнять.

2.14. Пользователь, присоединившись к настоящим Условиям, выражает свое согласие на взимание Банком комиссий, предусмотренных Тарифами.

2.15. В соответствии с п. 4 ст. 847 Гражданского кодекса Российской Федерации Стороны в качестве средства подтверждения авторства распоряжений, данных Пользователем через систему, принимают одноразовый пароль/3-D пароль.

¹⁸ Порядок и условия осуществления операций по переводам денежных средств по распоряжению физических лиц без открытия банковских счетов в АО «Россельхозбанк» в рамках Платежной системы «Вестерн Юнион»/Порядок и условия осуществления в АО «Россельхозбанк» операций по переводам денежных средств по распоряжению физических лиц без открытия банковских счетов по системе «ЮНИСТРИМ»/Порядок и условия осуществления в АО «Россельхозбанк» денежных переводов физических лиц в валюте Российской Федерации без открытия банковского счета по системе «РСХБ-Экспресс».

2.16. Доступ к системе предоставляется Банком при наличии у Пользователя технической возможности использования необходимого телекоммуникационного канала доступа к соответствующей системе. При этом Пользователь самостоятельно и за свой счет обеспечивает и оплачивает технические, программные и коммуникационные ресурсы, необходимые для организации каналов доступа и подключения к системе.

2.17. Распоряжения оформляются Пользователем исключительно с учетом технических настроек и ограничений соответствующей системы. Распоряжения в отношении операций, не предусмотренных функционалом соответствующей системы, не принимаются и не исполняются Банком в рамках ДБО, а подлежат представлению Пользователем в подразделение Банка на бумажном носителе в соответствии с условиями Договора.

2.18. Стороны признают, что распоряжения, переданные Пользователем в Банк посредством системы и подтвержденные с помощью одноразового пароля/3-D пароля¹⁹, а также направленные Банком посредством системы подтверждения о приеме к исполнению распоряжения Пользователя и иные документы:

2.18.1. Имеют равную юридическую силу с документами, составленными на бумажном носителе, в соответствии с требованиями, предъявляемыми к документам такого рода действующим законодательством Российской Федерации, нормативными актами Банка России и внутренними документами Банка, и подписанным собственноручной подписью Пользователя, и являются основанием для их исполнения Банком.

2.18.2. Удовлетворяют требованию заключения 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, а также в установленных случаях являются офертой/акцептом Стороны-отправителя для заключения между Банком и Пользователем сделки (соглашения).

2.18.3. Не могут быть оспорены Сторонами или признаны недействительными или ничтожными только на том основании, что они переданы в Банк с использованием ДБО.

2.18.4. Могут быть представлены в качестве доказательств, равнозначных документам на бумажных носителях, подписанных собственноручной подписью, или письменным доказательствам, в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации, в том числе и при рассмотрении споров.

2.19. Сведения о каждой совершенной с использованием системы операции по банковскому счету/счету по вкладу предоставляются Пользователю в соответствии с пунктом 8.4 настоящих Условий.

3. Доступ Клиента к ДБО

3.1. Доступ Клиента к ДБО с использованием SMS-аутентификации.

3.1.1. Доступ Клиента к ДБО с использованием SMS-аутентификации предоставляется при личном обращении Клиента в подразделение Банка с подачей заявления на подключение, при обращении Держателя к устройствам самообслуживания Банка с использованием действующей платежной карты и ПИН-кода к платежной карте, через сайт Банка в сети Интернет по адресу <https://online.rshb.ru> с подачей распоряжения на подключение ДБО и подтверждением распоряжения в Контакт-центре Банка или через сайт Банка в сети Интернет по адресу <https://online.rshb.ru> с подачей распоряжения на подключение ДБО, при прохождении Удаленной идентификации и при открытии текущего счета.

3.1.2. Клиент, присоединяясь к настоящим Условиям, в том числе к Дополнительным условиям, Тарифам и Памятке по использованию системы, являющимся неотъемлемой частью

¹⁹ При осуществлении перевода денежных средств в российских рублях с использованием реквизитов платежной карты Visa/MasterCard/МИР стороннего эмитента – банка, находящегося на территории Российской Федерации на платежную карту Банка.

настоящих Условий, принимает и несет риски, связанные с несанкционированным получением третьими лицами информации, направляемой Банком в SMS-сообщениях. В случае несогласия, Клиент отказывается от подключения к ДБО.

3.1.3. При обращении Клиента в любое подразделение Банка:

- Банк осуществляет подключение к ДБО на основании заявления на подключение, в котором указан номер мобильного телефона российского оператора мобильной связи, после осуществления успешной верификации номера мобильного телефона.

- после подключения к ДБО Банк предоставляет информацию о логине на бумажном носителе, а также информацию о временном пароле, направляемую Банком в SMS-сообщении на зарегистрированный номер Пользователя не позднее следующего рабочего дня.

3.1.4. При подключении ДБО в устройствах самообслуживания:

- Банк осуществляет подключение к ДБО, предоставляя Держателю информацию о логине (на чеке устройства самообслуживания) при указании Держателем номера мобильного телефона российского оператора мобильной связи и его успешной верификации. Одновременно, с подключением ДБО, на зарегистрированный номер Банком направляется SMS-сообщение с временным паролем.

3.1.5. При подключении ДБО на сайте Банка в сети Интернет:

- Банк осуществляет подключение к ДБО, на основании распоряжения, сформированного на сайте Банка в сети Интернет, по адресу <https://online.rshb.ru>, и подтвержденного в Контакт-центре Банка, с прохождением Держателем процедуры идентификации в установленном в Банке порядке и с использованием кодового слова. Логин формируется Клиентом самостоятельно, на сайте Банка в сети Интернет, по адресу <https://online.rshb.ru>, в момент формирования распоряжения, после осуществления успешной верификации номера мобильного телефона. После успешного подтверждения в Контакт-центре Банка распоряжения на подключение на зарегистрированный номер Банком направляется SMS-сообщение с временным паролем.

3.1.6. При подключении ДБО на сайте Банка в сети Интернет с прохождением Удаленной идентификации и открытия текущего счета:

- Банк осуществляет подключение к ДБО на основании распоряжения, сформированного на сайте Банка в сети Интернет по адресу <https://online.rshb.ru>, при прохождении физическим лицом Удаленной идентификации и открытии на его имя текущего счета, с заполнением анкеты, вводом кода подтверждения. Логин формируется Клиентом самостоятельно на сайте Банка в сети Интернет по адресу <https://online.rshb.ru> в момент формирования распоряжения. После успешного подтверждения Банком распоряжения на подключение к ДБО на зарегистрированный номер Банком направляется SMS-сообщение с временным паролем.

3.1.7. Помимо предоставления информации о логине и временном пароле в соответствии с пунктами 3.1.3-3.1.6 настоящих Условий, в рамках осуществления SMS - аутентификации Пользователей в системе «Интернет-банк» Банком используются одноразовые пароли, направляемые на зарегистрированный номер Пользователя.

3.1.8. При первом входе в систему, Пользователю необходимо сменить временный пароль на постоянный пароль, руководствуясь рекомендациями системы.

3.1.9. С использованием логина, пароля, и одноразового пароля, полученного Пользователем в SMS-сообщении на зарегистрированный номер, Пользователю предоставляется доступ к системе «Интернет-банк» для получения информации и управления всеми банковскими счетами/счетами по вкладу, открытыми в любых подразделениях Банка на его имя в соответствии с настоящими Условиями и Договором.

3.1.10. При замене/передаче третьему лицу для дальнейшего использования зарегистрированного номера, необходимо произвести изменение зарегистрированного номера, обратившись в любое подразделение Банка с документом, удостоверяющим личность для подачи заявления на изменение номера мобильного телефона, либо обратившись к устройствам самообслуживания Банка с платежной картой и ПИН-кодом к платежной карте для подачи

распоряжения на изменение. Изменение ранее зарегистрированного номера осуществляется после успешной верификации нового номера мобильного телефона Пользователя в соответствии с пунктами 2.3.1 или 2.3.2 настоящих Условий.

3.1.11. При утрате зарегистрированного номера, Пользователю необходимо незамедлительно произвести блокировку ДБО, обратившись в Контакт-центр Банка с прохождением процедуры идентификации в установленном в Банке порядке, или обратившись в подразделение Банка, для подачи заявления на отключение. Возобновить метод SMS-аутентификации Пользователь может при личном обращении в любое подразделение Банка с подачей заявления на подключение.

3.1.12. При утрате пароля (временного пароля), необходимо незамедлительно произвести изменение пароля (временного пароля) обратившись в Контакт-центр Банка с прохождением процедуры идентификации в установленном в Банке порядке и с использованием кодового слова, либо обратившись в любое подразделение Банка с документом, удостоверяющим личность.

3.2. Доступ Пользователя к ДБО с использованием аппаратной аутентификации²⁰.

3.2.1. Доступ к ДБО с использованием аппаратной аутентификации предоставляется только при наличии ранее подключенного ДБО с использованием SMS-аутентификации.

3.2.2. Для обеспечения доступа к ДБО с использованием аппаратной аутентификации, на основании полученного заявления на предоставление устройства Банк выдает Пользователю устройство. Тип выдаваемого устройства определяется Банком в одностороннем порядке и доводится до сведения Пользователя до момента подключения аппаратной аутентификации. Комиссия за выдачу устройства не взимается, в соответствии с Тарифами.

3.2.3. С использованием выданного Пользователю устройства, Пользователь осуществляет формирование одноразового пароля, необходимого для входа в систему «Интернет-банк». После осуществления входа в систему «Интернет-банк» на основании логина, пароля и одноразового пароля, сформированного с использованием устройства, Пользователю предоставляется возможность получения информации и управления всеми банковскими счетами/счетами по вкладу, открытыми в любых подразделениях Банка на его имя в соответствии с настоящими Условиями и Договоров.

3.2.4. В случае утраты устройства, привязанного к учетной записи Пользователя, и предоставленного Банком в рамках ДБО, Пользователю необходимо незамедлительно произвести блокировку ДБО обратившись в Контакт-центр Банка с прохождением процедуры идентификации в установленном в Банке порядке, или обратившись в подразделение Банка, с подачей заявления на отключение. Пользователю также доступна возможность отключения устройства в системе «Интернет-банк». Возобновить метод аппаратной аутентификации и получить новое устройство взамен утраченного Пользователь может при личном обращении в любое подразделение Банка с письменным заявлением на предоставление устройства. Устройство выдается Пользователю на основании заявления на предоставление устройства. Комиссия за выдачу устройства, в случае утраты устройства, взимается в соответствии с Тарифами путем внесения денежных средств в кассу подразделения Банка или путем списания денежных средств с банковского счета Пользователя (при наличии открытого банковского счета в подразделении Банка, выдающего устройство).

3.2.5. В случае порчи (неработоспособности) устройства, получить новое устройство взамен неработоспособного Пользователь может при личном обращении в любое подразделение Банка с письменным заявлением на предоставление устройства. Комиссия за выдачу устройства взамен неработоспособного не взимается, в соответствии с Тарифами.

3.3. Доступ Пользователя к ДБО с использованием программной аутентификации.

²⁰ Подключение/возобновление доступа к ДБО с использованием аппаратной аутентификации может быть предоставлено только при наличии устройств в подразделении Банка.

3.3.1. Доступ к ДБО с использованием программной аутентификации предоставляется только при наличии ранее подключенного ДБО с использованием SMS-аутентификации.

3.3.2. Для обеспечения доступа к ДБО, требуется установка на мобильное устройство приложения «Мобильный банк» со встроенным генератором паролей. «Мобильный банк» может быть установлен на мобильное устройство Пользователя при условии соответствия операционной системы Мобильного устройства требованиям, указанным на официальном сайте Банка по адресу: www.rshb.ru.

3.3.3. Пользователь самостоятельно, используя руководство пользователя, размещенное на официальном сайте Банка в сети Интернет www.rshb.ru, осуществляет установку приложения «Мобильный банк» со встроенным генератором паролей на свое мобильное устройство.

3.3.4. Используя информацию о логине и пароле (в т.ч. временном пароле, если по нему еще не был осуществлен вход в систему), полученных и сформированных при подключении SMS-аутентификации, Пользователь осуществляет вход в приложение «Мобильный банк». В целях активации генератора паролей, встроенного в приложение «Мобильный банк», при первом входе в приложение «Мобильный банк» Банк осуществляет отправку кода активации на зарегистрированный номер в виде SMS-сообщения. После получения данного кода активации Пользователь, в соответствии рекомендациями системы «Мобильный банк», вводит код активации в специальное поле. После верного ввода кода активации, Пользователь самостоятельно устанавливает ПИН-код к генератору паролей. Пользователю доступна возможность осуществления входа в приложение «Мобильный банк» с использованием отпечатка пальца при наличии технической возможности мобильного устройства. Включение функции входа в приложение «Мобильный банк» с использованием отпечатка пальца осуществляется при вводе Пользователем ПИН-кода к генератору паролей.

3.3.5. Количество одновременно активированных Банком генераторов паролей, встроенных в приложение «Мобильный банк» не ограничено.

3.3.6. После активации генератора паролей, встроенного в приложение «Мобильный банк» и последующего входа, как в систему «Интернет-банк», так и в систему «Мобильный банк», Пользователю предоставляется возможность получения информации и управления всеми банковскими счетами/счетами по вкладу, открытыми в любых подразделениях Банка на его имя в соответствии с настоящими Условиями и Договором.

3.3.7. При замене/передаче третьему лицу для дальнейшего использования/порче мобильного устройства с установленным приложением «Мобильный банк» и активированным генератором паролей, Пользователю необходимо отключить возможность осуществления программной аутентификации с использованием соответствующего генератора паролей, через раздел настроек системы «Интернет-банк», в соответствии с требованиями пункта 5.3.12 настоящих Условий. Для возобновления доступа к ДБО с использованием программной аутентификации, Пользователю необходимо повторно установить на мобильное устройство приложение «Мобильный банк» и активировать генератор паролей, встроенный в приложение.

3.3.8. При утрате мобильного устройства с установленным приложением «Мобильный банк» и активированным генератором паролей, в том числе с включенной функцией входа по отпечатку пальца, Пользователю необходимо незамедлительно произвести блокировку ДБО, обратившись в Контакт-центр с прохождением процедуры идентификации в установленном в Банке порядке, или обратившись в подразделение Банка, с подачей заявления на отключение.

3.4. В рамках предоставления ДБО Банком устанавливается ограничение на количество попыток ввода одноразового пароля при входе в систему, а также при проведении в системе операций²¹. В случае превышения количества попыток ввода одноразового пароля Банком временно блокируется соответствующий метод аутентификации на 1 час, при этом Пользователю доступна возможность не дожидаясь окончания автоматической разблокировки доступа к системе использовать другой метод аутентификации (при наличии).

²¹ Информация о количестве попыток указывается в системе.

3.5. Изменение логина, кодового слова, ПИН-кода к генератору паролей.

3.5.1. Логин, предоставленный Банком/сформированный Держателем, может быть самостоятельно изменен Пользователем в системе «Интернет-банк» без взимания комиссии, в соответствии Тарифами.

3.5.2. В случае утраты Пользователем логина для восстановления информации о логине Пользователь может обратиться в Контакт-центр Банка с прохождением процедуры идентификации в установленном в Банке порядке и с использованием кодового слова получить информацию о текущем логине, либо обратиться в любое подразделение Банка с документом, удостоверяющим личность. При наличии действующей платежной карты, Пользователь также может сформировать и направить новое распоряжение на подключение ДБО с использованием устройств самообслуживания Банка, комиссия при этом не взимается. Информация о текущем логине указывается в чеке устройства самообслуживания.

3.5.3. Для изменения логина и возобновления доступа к системе Пользователь также может обратиться в любое подразделение Банка для подачи заявления на изменение логина. За изменение логина на основании письменного заявления Пользователя, поданного в подразделение Банка, взимается комиссия в соответствии с Тарифами, путем внесения денежных средств в кассу подразделения Банка или путем списания денежных средств с банковского счета Пользователя (при наличии открытого банковского счета в подразделении Банка). Доступ Пользователя к системе возобновляется не позднее рабочего дня, следующего за днем получения Банком заявления на изменение логина от Пользователя.

3.5.4. В случае утраты Пользователем кодового слова Пользователю необходимо произвести изменение кодового слова, обратившись в любое подразделение Банка с документом, удостоверяющим личность с подачей заявления на изменение кодового слова.

3.5.5. При утрате Пользователем информации о ПИН-коде к генератору паролей, для возобновления метода программной аутентификации Пользователю необходимо заново произвести активацию генератора паролей для Интернет-банка. Для этого, Пользователю необходимо осуществить повторный вход в приложение «Мобильный банк» с использованием логина и пароля (в т.ч. временного пароля), полученных при подключении SMS-аутентификации. После осуществления входа, в соответствии с руководством пользователя, размещенным на официальном сайте Банка в сети Интернет www.rshb.ru, Пользователь, с использованием кода активации активирует новый генератор паролей и устанавливает ПИН-кода к генератору паролей.

3.6. При аутентификации Пользователя в системе Банк не запрашивает ввод сведений о ПИН-коде карты и/или ПИН-коде к генератору паролей, в т.ч. на официальном сайте Банка в сети Интернет. Осуществляя ввод ПИН-кода карты/иных данных платежной карты, ПИН-кода к генератору паролей в сети Интернет, Пользователь принимает на себя риск несанкционированного использования платежной карты и/или доступа к ДБО.

4. Порядок дистанционного банковского обслуживания

4.1. Банк посредством системы «Интернет-банк» и «Мобильный банк» предоставляет Пользователю следующие возможности:

4.1.1. Предоставление информации по всем банковским счетам/счетам по вкладу Пользователя, открытым в Банке, информации по предоставленным Банком кредитам и Программам страхования.

4.1.2. Предоставление информации по паям паевого инвестиционного фонда при наличии ранее принятой Банком заявки на приобретение паев паевого инвестиционного фонда под управлением Управляющей компании.

4.1.3. Заключение соглашения об оказании брокерских услуг, в т.ч. с использованием ИИС, депозитарного договора путем присоединения к условиям Регламента оказания брокерских услуг АО «Россельхозбанк», Условиям осуществления депозитарной деятельности и Условиям оказания брокерских услуг с использованием индивидуального инвестиционного

счета, предоставление информации по заключенным соглашениям, если возможность такого присоединения и предоставления информации с использованием системы «Интернет-банк» и «Мобильный банк» прямо предусмотрена Регламентом оказания брокерских услуг АО «Россельхозбанк».

4.1.4. Переводы в российских рублях с банковских счетов в пользу Управляющей компании, в целях приобретения паев паевого инвестиционного фонда при наличии ранее принятой Банком заявки на приобретение паев паевого инвестиционного фонда под управлением Управляющей компании.

4.1.5. Осуществление операций в российских рублях по переводу с банковских счетов денежных средств в оплату услуг юридических лиц-резидентов, указанных на официальном сайте Банка в сети Интернет (услуг мобильной связи, кабельного и спутникового телевидения, телекоммуникационных компаний и Интернет, охранных систем, коммунальных услуг).

4.1.6. Переводы в российских рублях с банковских счетов для осуществления платежей за предоставление государственных и муниципальных услуг, в том числе информация о которых предоставлена Пользователю с использованием сервиса «Государственная информационная система о государственных и муниципальных платежах» (ГИС ГМП).

4.1.7. Осуществление операций по переводу денежных средств с одного банковского счета/счета по вкладу²² на другой банковский счет/счет по вкладу одного Пользователя в различных валютах. В случае перевода денежных средств на банковский счет/счет по вкладу, открытый в другой валюте и в одном подразделении Банка, конвертация осуществляется в соответствии с Тарифами.

4.1.8. Осуществление Пользователем-нерезидентом операций по переводу со своего банковского счета/счета по вкладу²², открытого в российских рублях, денежных средств в российских рублях на рублевые счета физических лиц и счета юридических лиц (резидентов и нерезидентов), открытые на территории Российской Федерации, в том числе открытые в Банке.

4.1.9. Осуществление Пользователем-резидентом операций по переводу денежных средств в российских рублях с банковского счета/счета по вкладу²², открытого в российских рублях:

- на банковские счета/счета по вкладу физических лиц-резидентов, открытые в российских рублях на территории Российской Федерации, в том числе открытые в Банке;
- на банковские счета юридических лиц-резидентов, открытые в российских рублях на территории Российской Федерации, в том числе открытые в Банке.

4.1.10. Осуществление Пользователем - резидентом/нерезидентом операций по переводу денежных средств²³ с банковского счета в российских рублях и в иностранной валюте в пользу физического лица по Системе денежных переводов.

4.1.11. Осуществление Пользователем-резидентом/нерезидентом операций по переводу денежных средств в российских рублях с карточного счета, открытого в российских рублях, на платежную карту Visa/MasterCard/МИР стороннего эмитента – банка, находящегося на территории Российской Федерации²⁴.

4.1.12. Осуществление Пользователем-резидентом/нерезидентом операций по переводу денежных средств в российских рублях по реквизитам платежной карты Visa/MasterCard/МИР стороннего эмитента – банка, находящегося на территории Российской Федерации на платежную карту Банка (в пределах величин, определенных Тарифами)²⁵.

²² Перевод денежных средств со счета по вкладу возможен только на счет сопровождения.

²³ Перевод денежных средств с использованием реквизитов виртуальных карт не допускается.

²⁴ Пользователь-нерезидент осуществляет указанные операции без ограничений. Пользователь-резидент обеспечивает осуществление переводов на карты, выпущенные на имя резидентов.

²⁵ Перевод денежных средств осуществляется по реквизитам платежных карт сторонних эмитентов, поддерживающих технологию 3-D Secure/MiGAccert. Пополнение виртуальных карт, эмитированных Банком не осуществляется. Срок зачисления денежных средств зависит от банка, выпустившего карту отправителя и может составить от нескольких минут до нескольких дней. Сторонние банки-эмитенты могут устанавливать

4.1.13. При наличии карточных счетов:

- подключение/отключение услуги «SMS-сервис»;
 - подключение/отключение услуги «Автоплатеж»²⁶;
 - подключение к Программе лояльности «Урожай»²⁷;
 - заказ платежной карты к действующему карточному счету²⁸;
 - открытие карточного счета и выпуск дебетовой карты;
 - блокировка платежной карты;
 - разблокировка платежной карты;
 - выпуск виртуальной карты²⁸;
 - блокировка виртуальной карты²⁸;
 - установление ограничений на способ и место использования платежной карты;
 - установление ограничений (лимитов) на совершение операций по платежной карте за определенный период времени (в пределах величин, определенных Тарифами);
 - открытие/закрытие текущего счета²⁹/ накопительного счета;
 - открытие счета по вкладу, в т.ч. счета по вкладу «До востребования»;
 - получение информации о заключенном договоре коллективного страхования
- Держателей платежных карт;
- заполнение Анкеты-заявления на предоставление кредита/Анкеты-заявления на предоставление кредитной карты и установление кредитного лимита с прикреплением дополнительных документов в виде сканированных копий (при необходимости);
 - присоединение к программе страхования/ отключение программы страхования;

При наличии текущих счетов/ накопительный счетов:

- открытие/закрытие текущего счета³⁰/ накопительного счета;
- открытие счета по вкладу, в т.ч. счета по вкладу «До востребования»;
- открытие карточного счета и выпуск дебетовой карты;
- подключение/отключение услуги «Автоплатеж»²⁶;
- заполнение Анкеты-заявления на предоставление кредита/Анкеты-заявления на предоставление кредитной карты и установление кредитного лимита с прикреплением дополнительных документов в виде сканированных копий (при необходимости);

При наличии счета по вкладу:

- подача распоряжения на закрытие вклада/ вклада «До востребования»;
- заполнение Анкеты-заявления на предоставление кредита/Анкеты-заявления на предоставление кредитной карты и установление кредитного лимита с прикреплением дополнительных документов в виде сканированных копий (при необходимости);

При наличии счета по вкладу «До востребования»:

- открытие/закрытие текущего счета³¹/ накопительного счета;
- открытие карточного счета и выпуск дебетовой карты;

дополнительные ограничения, включая взимание дополнительных комиссий при проведении переводов по номеру карты.

²⁶ Услуга доступна только для клиентов, присоединившихся к Условиям осуществления АО «Россельхозбанк» операций по переводу денежных средств физических лиц с использованием услуги «Автоплатеж».

²⁷ В соответствии с Условиями Программы лояльности «Урожай» для Клиентов, являющихся держателями платежных карт АО «Россельхозбанк».

²⁸ Услуга доступна только для Держателей карт, присоединившихся к Условиям комплексного банковского обслуживания держателей карт АО «Россельхозбанк».

²⁹ С 22.04.2019 с использованием системы на имя Пользователя может быть открыто не более трех текущих счетов в соответствующей валюте.

³⁰ С 22.04.2019 с использованием системы на имя Пользователя может быть открыто не более трех текущих счетов в соответствующей валюте.

³¹ С 22.04.2019 с использованием системы на имя Пользователя может быть открыто не более трех текущих счетов в соответствующей валюте.

- заполнение Анкеты-заявления на предоставление кредита/Анкеты-заявления на предоставление кредитной карты и установление кредитного лимита с прикреплением дополнительных документов в виде сканированных копий (при необходимости);

При наличии кредитных договоров:

- открытие карточного счета и выпуск дебетовой карты;
- открытие/закрытие текущего счета³²/ накопительного счета;
- открытие счета по вкладу, в т.ч. счета по вкладу «До востребования»;
- получение информации о заключенном договоре страхования жизни и здоровья в рамках кредитного договора;

- заполнение Анкеты-заявления на предоставление кредита/Анкеты-заявления на предоставление кредитной карты и установление кредитного лимита с прикреплением дополнительных документов в виде сканированных копий (при необходимости);

- заполнение и подписание заявления на досрочное погашение кредита,

При наличии заключенного соглашения об оказании брокерских услуг/ИИС/депозитарного договора:

- обмен распорядительными и информационными сообщениями, включая предоставление отчетности, подача торговых и неторговых поручений в рамках Регламента оказания брокерских услуг АО «Россельхозбанк», если возможность обмена такими сообщениями или подачи таких поручений с использованием системы «Интернет-банк» и «Мобильный банк» прямо предусмотрена указанным Регламентом.

а также распоряжения Пользователя в рамках других функциональных возможностей системы, перечень которых Банк извещает Пользователя посредством размещения информации одним из следующих способов: в системе, на официальном сайте Банка в сети Интернет по адресу: www.rshb.ru, на информационных стендах в офисах Банка в местах непосредственного обслуживания клиентов.

4.2. Проведение операций по банковским счетам/счетам по вкладу в системе осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, нормативными актами Банка России, настоящими Условиями, Договором и Тарифами.

4.3. Операции по банковским счетам/счетам по вкладу Пользователя осуществляются Банком на основании полученного от Пользователя распоряжения, подтвержденного вводом одноразового пароля.

Операция по переводу денежных средств по реквизитам платежной карты стороннего эмитента – банка Российской Федерации на платежную карту Банка безусловно исполняется Банком на основании распоряжения, подтвержденного вводом 3-D пароля, на специализированной странице эмитента.

В целях исполнения распоряжения Пользователя Банк направляет запрос авторизации стороннему эмитенту на списание суммы авторизации со счета платежной карты (отправитель). После положительного ответа от стороннего эмитента Банк производит авторизацию на сумму перевода денежных средств с последующим зачислением на счет платежной карты Банка (получатель), после чего исполнение распоряжения Пользователя считается окончательным. Безотзывность распоряжения по переводу денежных средств по реквизитам платежной карты стороннего эмитента – банка Российской Федерации на платежную карту Банка наступает после успешной авторизации платежной карты стороннего эмитента.

4.4. При достижении определенной суммы лимита, установленного Тарифами для SMS-аутентификации и программной аутентификации прием Банком распоряжения Пользователя осуществляется на основании полученного от Пользователя распоряжения, подтвержденного правильным вводом одноразового пароля и последующего обращения Пользователя в Контакт-центр Банка с прохождением процедуры идентификации в установленном в Банке порядке, с использованием кодового слова для подтверждения факта

³² С 22.04.2019 с использованием системы на имя Пользователя может быть открыто не более трех текущих счетов в соответствующей валюте.

передачи Пользователем распоряжения. Банком устанавливается ограничение в 1 час³³ с момента получения Банком распоряжения Пользователя, в течение которого Пользователю необходимо обратиться в Контакт-центр Банка для подтверждения факта передачи Пользователем распоряжения. В случае, если Пользователь в течение указанного периода времени не обратился в Контакт-центр Банка с прохождением процедуры идентификации в установленном в Банке порядке, с использованием кодового слова, не подтвердил факт передачи распоряжения, либо отказался в Системе от передачи Банку данного распоряжения, то распоряжение Банком не принимается на исполнение.

4.5. Прием распоряжений Банком осуществляется круглосуточно. Банк уведомляет Пользователя о приеме к исполнению, возврате (аннулировании) распоряжений в электронном виде путем присвоения распоряжениям в системе соответствующего статуса. Присвоение указанного статуса/исполнение распоряжения является надлежащим уведомлением Пользователя в соответствии с нормативными актами Банка России, при котором не требуется дополнительного направления Банком Пользователю электронного документа в виде отдельного сообщения.

4.6. Исполнение ЭД Пользователя, оформленного и направленного Пользователем в Банк с использованием системы, осуществляется Банком в порядке поступления, но не позднее следующего рабочего дня с даты подтверждения Банком приема ЭД к исполнению.

4.7. Исполнение ЭД Пользователя на открытие/закрытие текущего счета/накопительного счета, поступившего не позднее, чем за 2 часа до окончания времени расчетного обслуживания³⁴ осуществляется в дату подтверждения Банком приема ЭД к исполнению. Исполнение ЭД, поступившего позднее, чем за 2 часа до окончания времени расчетного обслуживания, подлежит исполнению не позднее следующего рабочего дня.

4.8. Рассмотрение Анкеты осуществляется Банком в соответствии со сроками, установленными в условиях по кредитному продукту, выбранному Пользователем.

Информация о стадиях и итогах рассмотрения Банком Анкеты предоставляется Пользователю в ДБО (в разделах «Главная»/«История» в системе «Интернет-банк» или в разделах «Мои продукты»/«История» в системе «Мобильный банк»).

По итогу рассмотрения Банком направленной Пользователем посредством ДБО Анкеты Банк информирует Пользователя в ДБО о принятом решении. В случае положительного решения о предоставлении кредита/кредитной карты Банк информирует в ДБО Пользователя путем присвоения статуса Анкете «Одобен» и направления сообщения с одобренными параметрами кредитного продукта.

В случае отрицательного решения о предоставлении кредита/кредитной карты Банк информирует в ДБО Пользователя путем присвоения статуса Анкете «Отказан».

4.9. Исполнение ЭД Пользователя о присоединении к программе страхования/отключении программы страхования, оформленного и направленного Пользователем в Банк с использованием системы, осуществляется Банком в порядке поступления, но не позднее следующего рабочего дня с даты подтверждения Банком приема ЭД к исполнению.

4.10. Проведение процедуры проверки документов Пользователя при присоединении к условиям Регламента оказания брокерских услуг АО «Россельхозбанк» и Условиям осуществления депозитарной деятельности АО «Россельхозбанк» (для физических лиц)/Заявления о присоединении к условиям Регламента оказания брокерских услуг АО «Россельхозбанк», Условиям осуществления депозитарной деятельности АО «Россельхозбанк» и открытии индивидуального инвестиционного счета (для физических

³³ Информация о периоде времени, в течение которого Пользователю необходимо обратиться в Контакт-центр Банка доводится до Пользователя в Системе.

³⁴ Время расчетного обслуживания - время, определенное подразделением Банка для исполнения распоряжений, переданных посредством ДБО, текущим операционным днем. Информация о времени расчетного обслуживания доводится до Пользователя при обращении в соответствующее подразделение Банка.

лиц) и заключение соответствующего соглашения осуществляется Банком в соответствии с Регламентом оказания брокерских услуг АО «Россельхозбанк». По итогам рассмотрения Банком направленного Пользователем посредством ДБО Заявления Банк информирует Пользователя в соответствии с Регламентом оказания брокерских услуг АО «Россельхозбанк» о заключении соответствующего соглашения, при этом в ДБО пользователю становится доступной информация о принятом решении, о брокерском счете/ИИС/счете депо в разделе «Инвестиции»/«Брокерское обслуживание и ИИС». В случае отказа в заключении соглашения Банк информирует Пользователя в ДБО путем присвоения статуса «Отказан».

4.11. Исполнение ЭПД в рамках заключенного соглашения об оказании брокерских услуг/ИИС/депозитарного договора осуществляется в соответствии с Регламентом оказания брокерских услуг АО «Россельхозбанк» и Условиями осуществления депозитарной деятельности АО «Россельхозбанк», если возможность исполнения таких ЭПД с использованием системы «Интернет-банк» и «Мобильный банк» прямо предусмотрена указанными Регламентом и Условиями.

4.12. Исполнение ЭПД Пользователя на осуществление досрочного погашения кредита, оформленного и направленного Пользователем в Банк с использованием системы, осуществляется Банком в плановую дату досрочного погашения кредита, указанную Пользователем в ЭПД, с учетом условий досрочного погашения кредита, определенных Договором, и при условии достаточности денежных средств на счете (используемый для предоставления кредита и осуществления расчетов, включая погашение кредита) на дату исполнения ЭПД.

Исполнение ЭПД Пользователя на осуществление досрочного погашения кредита с плановой датой досрочного погашения, выпадающей на выходной или праздничный день (в том числе на субботу), осуществляется в дату ближайшего рабочего дня, следующего за выходным или праздничным днем(ями).

Исполнение ЭПД Пользователя на осуществление досрочного погашения кредита с плановой датой досрочного погашения, соответствующей дате направления ЭПД, осуществляется при условии оформления Пользователем ЭПД и получения Банком ЭПД не позднее, чем за 2 часа до окончания времени расчетного обслуживания²⁹. О получении Банком заявления на досрочное погашение кредита Банк информирует Пользователя посредством ДБО путем присвоения ему статуса «Выполняется».

При выборе Пользователем плановой даты досрочного погашения кредита, не соответствующей условиям досрочного погашения кредита, определенных Договором, а также при отсутствии/недостаточности денежных средств на счете на плановую дату досрочного погашения кредита, при неверном заполнении Пользователем заявления на досрочное погашение кредита (или заполнении в неполном объеме), при поступлении ЭПД в Банк позднее, чем за 2 часа до окончания времени расчетного обслуживания, ЭПД на осуществление досрочного погашения кредита исполнению не подлежит.

Информация о стадиях и итогах рассмотрения Банком заявления на досрочное погашение кредита предоставляется Пользователю в ДБО (в разделе «История»). Об итогах рассмотрения и обработки заявления на досрочное погашение кредита в плановую дату Банк информирует Пользователя посредством ДБО.

В случае исполнения Банком заявления на досрочное погашение кредита Банк информирует Пользователя в ДБО путем присвоения ЭПД статуса «Исполнен». В случае отказа в исполнении заявления на досрочное погашение кредита Банк информирует Пользователя в ДБО путем присвоения ЭПД статуса «Отказан».

4.13. Исполнение ЭПД Пользователя на закрытие счета по вкладу «До востребования» с одновременным переводом денежных средств со счета по вкладу «До востребования» на банковский счет/вклад (если условиями вклада предусмотрена возможность пополнения вклада) поступившего не позднее, чем за 2 часа до окончания времени расчетного обслуживания осуществляется в дату подтверждения Банком приема ЭПД к исполнению.

Исполнение ЭПД, поступившего позднее, чем за 2 часа до окончания времени расчетного обслуживания, подлежит исполнению не позднее следующего рабочего дня.

4.14. Исполнение ЭПД Пользователя на открытие счета по вкладу с одновременным переводом денежных средств с банковского счета во вклад поступившего не позднее, чем за 2 часа до окончания времени расчетного обслуживания осуществляется в дату подтверждения Банком приема ЭПД к исполнению. Исполнение ЭПД, поступившего позднее, чем за 2 часа до окончания времени расчетного обслуживания, подлежит исполнению не позднее следующего рабочего дня.

4.15. Исполнение ЭПД Пользователя на закрытие счета по вкладу с одновременным переводом денежных средств со счета по вкладу на счет сопровождения поступившего не позднее, чем за 2 часа до окончания времени расчетного обслуживания осуществляется в дату подтверждения Банком приема ЭПД к исполнению. Исполнение ЭПД, поступившего позднее, чем за 2 часа до окончания времени расчетного обслуживания, подлежит исполнению не позднее следующего рабочего дня.

4.16. Исполнение ЭПД Пользователя, оформленного и направленного Пользователем в Банк с использованием системы, осуществляется подразделением Банка, обслуживающим банковский счет/счет по вкладу³⁵ Пользователя, в следующие сроки:

4.16.1. Исполнение ЭПД Пользователя при переводе денежных средств со счета по вкладу, открытого в подразделении Банка, в т.ч. открытого через систему:

- исполнение распоряжения Пользователя, поступившего не позднее, чем за 2 часа до окончания времени расчетного обслуживания осуществляется Банком путем зачисления денежных средств на счет сопровождения, в дату получения Банком распоряжения. Распоряжение, поступившее позднее, чем за 2 часа до окончания времени расчетного обслуживания, или в нерабочие дни подлежит исполнению не позднее следующего рабочего дня. Денежные средства становятся доступны для совершения операций не позднее рабочего дня, следующего за днем зачисления денежных средств на счет сопровождения.

4.16.2. Исполнение ЭПД Пользователя при переводе денежных средств с банковского счета, открытого в подразделении Банка, в т.ч. открытого через систему:

- исполнение распоряжения Пользователя, поступившего не позднее, чем за 2 часа до окончания времени расчетного обслуживания осуществляется Банком путем зачисления денежных средств на банковский счет/счет по вкладу в дату получения Банком распоряжения. Распоряжение, поступившее позднее, чем за 2 часа до окончания времени расчетного обслуживания, или в нерабочие дни подлежит исполнению не позднее следующего рабочего дня. Денежные средства становятся доступны для совершения операций по банковскому счету/счету по вкладу не позднее следующего рабочего дня, с даты подтверждения Банком приема ЭПД к исполнению. При переводе денежных средств в другие кредитные организации срок зачисления денежных средств на счет Получателя зависит от кредитной организации-получателя перевода денежных средств.

4.16.3. Исполнение ЭПД Пользователя при переводе денежных средств с банковского счета в пользу физического лица по Системе денежных переводов осуществляется Банком в порядке поступления, но не позднее следующего рабочего дня с даты подтверждения Банком приема ЭПД к исполнению. Перевод считается отправленным в момент подтверждения Банком факта наличия денежных средств на счете Пользователя, достаточных для осуществления перевода и отражения соответствующей информации в Системе денежных переводов.

4.16.4. Исполнение ЭПД Пользователя при переводе денежных средств с карты Банка на карту Банка с использованием реквизита «Номер карты» осуществляется Банком после подтверждения Банком приема ЭПД к исполнению. Пользователю сразу доступны денежные средства для совершения операций с использованием платежной карты (ее реквизитов). Для совершения операций по карточному счету без использования платежной карты (ее реквизитов) денежные средства становятся доступны не позднее следующего рабочего дня.

³⁵ Банковский счет/счет по вкладу, с которого осуществляется перевод денежных средств.

При переводе денежных средств на карту Банка с использованием реквизитов платежной карты стороннего эмитента-банка Российской Федерации, денежные средства зачисляются Банком на карточный счет не позднее рабочего дня, следующего за днем зачисления денежных средств на корреспондентский счет Банка, при этом зачисленные денежные средства могут быть недоступны Держателю для совершения операций по карточному счету с использованием/без использования электронных средств платежа, в том числе для погашения обязательств по иным заключенным договорам, до 5 (пяти) рабочих дней.

Срок исполнения ЭПД может быть увеличен на срок до 2-х рабочих дней для проведения контроля в целях предотвращения осуществления перевода денежных средств без согласия клиента, в случае приостановки Банком исполнения ЭПД в соответствии с пунктом 5.4.2 настоящих Условий³⁶.

4.17. Ограничения на проведение операций по банковскому счету/счету по вкладу с использованием ДБО определяются настоящими Условиями, Договором, законодательством Российской Федерации, а также функциональными возможностями системы. Тарифами Банк устанавливает дополнительные ограничения (лимиты) на совершение расходных операций по банковским счетам/счетам по вкладу в ДБО при использовании SMS-аутентификации и программной аутентификации. Проведение таких операций возможно при подтверждении факта передачи Пользователем распоряжения в Контакт-центре Банка в соответствии с пунктом 4.4 настоящих Условий, при представлении Пользователем в подразделение Банка распоряжений на бумажном носителе в соответствии с условиями Договора, а также при отсутствии иных ограничений для осуществления операций в подразделении Банка.

4.18. Пользователь не вправе отозвать или отменить в системе принятое к исполнению или исполненное Банком распоряжение. В случае необходимости отозвать такое распоряжение Пользователю необходимо обратиться в подразделение Банка, обслуживающее банковский счет/счет по вкладу, с которого осуществлялся перевод, с заявлением об отзыве распоряжения в установленном в Банке порядке.

4.19. Пользователь может обратиться в подразделение Банка с письменным запросом о подтверждении операции по переводу денежных средств, осуществленной в ДБО. Ответ на запрос Пользователя можно получить в письменном виде в подразделении Банка, обслуживающем банковский счет/счет по вкладу, с которого осуществляется перевод, через два рабочих дня с даты обращения в Банк.

4.20. С целью минимизации риска попыток несанкционированного доступа в ДБО и списания денежных средств Пользователя, Банк проводит дополнительный контроль распоряжений.

4.21. Банком может быть изменен уровень доступа с полного доступа на ограниченный доступ при выявлении случаев смены SIM-карты зарегистрированного номера, не подтвержденного Пользователем в соответствии с пунктом 5.3.16 настоящих Условий, а также в случае принадлежности зарегистрированного номера третьему лицу или иного отчуждения зарегистрированного номера. В случае изменения уровня доступа Пользователю необходимо обратиться в любое подразделение Банка с документом, удостоверяющим личность для подачи заявления на установление полного доступа по типовой форме Банка. Возобновление полного доступа осуществляется с обязательным изменением Логина.

4.22. Результат аутентификации Пользователя в ДБО, отправка распоряжения, результаты проверки распоряжения и прочая информация отражаются в электронном журнале. Стороны признают, что электронный журнал является достаточным доказательством и может использоваться Банком в качестве подтверждения действий Пользователя в ДБО.

4.23. Банк информирует Пользователя о наличии временных технологических ограничений на исполнение распоряжений неограниченного круга Пользователей путем размещения соответствующей информации в системе, на официальном сайте Банка в сети Интернет по адресу: www.rshb.ru.

³⁶ В соответствии с Федеральным законом от 27.06.2011 № 161-ФЗ «О национальной платежной системе».

4.24. Пользователь может в одностороннем внесудебном порядке расторгнуть настоящие Условия, предоставив в подразделение Банка заявление на отключение. При использовании Пользователем аппаратной аутентификации, Пользователь, при подаче заявления на отключение, возвращает устройство в любое подразделение Банка. При отсутствии возможности возврата устройства в Банк Пользователь оформляет заявление об утрате устройства (в свободной форме). Банк прекращает ДБО не позднее рабочего дня, следующего за днем получения от Пользователя заявления на отключение и возврата устройства в Банк (при его наличии) или оформления заявления об утрате (при его отсутствии).

4.25. Стороны признают, что в случае расторжения настоящих Условий в соответствии с пунктом 4.18 настоящих Условий либо отключения по инициативе Банка системы ДБО, отдельные договоры банковского вклада и/или договоры счета, соглашения, условия, заключенные с использованием системы между Банком и Пользователем, продолжают свое действие как самостоятельные договоры до полного исполнения обязательств Сторонами в той части, в какой они могут быть исполнены при отсутствии возможности совершения операций в системе.

4.26. Приостановление, ограничение или прекращение ДБО по инициативе одной из Сторон не влечет прекращение обязательств по взаиморасчетам и возмещению убытков, возникших до момента прекращения ДБО.

4.27. Отсутствие у Пользователя доступа к ДБО по причине:

- утраты/порчи Пользователем устройства;
 - утраты/порчи мобильного устройства, с установленным приложением «Мобильный банк» и активированным генератором паролей;
 - утраты логина;
 - утраты пароля (в т.ч. временного пароля);
 - утраты ПИН-кода к генератору паролей;
 - утраты отпечатка пальца;
 - утраты номера мобильного телефона, являющегося зарегистрированным номером;
 - отключения Пользователем возможности осуществления SMS-аутентификации или программной аутентификации в системе «Интернет-банк»;
- или по факту обращения Пользователя в Банк в соответствии с пунктом 5.3.13 настоящих Условий не влечет за собой отключение ДБО.

5. Права, обязанности, ответственность Сторон

5.1. Пользователь вправе:

5.1.1. Пользоваться ДБО в соответствии с настоящими Условиями, Дополнительными условиями, Тарифами, Памяткой по использованию системы и Договором.

5.1.2. Осуществлять операции посредством систем, за исключением операций по переводам денежных средств, связанным с осуществлением предпринимательской деятельности или частной практики.

5.1.3. Использовать по своему желанию любой из предлагаемых Банком методов аутентификации в системе, в соответствии с настоящими Условиями, отключить по своему желанию метод аутентификации (аппаратная аутентификация/программная аутентификация).

5.1.4. Обращаться в Контакт-центр Банка для подтверждения авторства ЭПД, переданного посредством ДБО в случае, если исполнение ЭПД было приостановлено Банком в соответствии с пунктом 5.4.2.

5.1.5. Обращаться в Банк в случае несогласия со списанием суммы операции, проведенной с использованием ДБО путем оформления письменного заявления по форме Банка, которую Пользователь может получить при обращении в Банк. При отсутствии в течение 30 календарных дней с даты совершения операции, письменного заявления по форме Банка от Пользователя, исполнение распоряжений, а также операции, проведенные по

банковскому счету/счету по вкладу на основании распоряжений, считаются подтвержденными Пользователем и не подлежат оспариванию в дальнейшем.

5.1.6. Отказаться от ДБО в порядке, предусмотренном пунктом 4.18 настоящих Условий.

5.1.7. Возобновить предоставление ДБО или методов аутентификации:

- в системе «Интернет-банк» (SMS-аутентификация, программная аутентификация);
- через устройства самообслуживания при подаче распоряжения па подключение (SMS-аутентификация);
- в подразделении Банка, при обращении с документом, удостоверяющим личность (аппаратная аутентификация или ДБО в целом).

5.1.8. Возобновить предоставление ДБО с использованием программной аутентификации в порядке, предусмотренном пунктом 3.3 настоящих Условий.

5.1.9. Возобновить полный доступ к ДБО в случае, если Банком был изменен Уровень доступа с полного доступа на ограниченный доступ, обратившись в любое подразделение Банка с документом, удостоверяющим личность для подачи заявления на установление полного доступа по типовой форме Банка, с обязательным изменением Логина.

5.1.10. Обращаться в Контакт-центр Банка для подтверждения факта передачи распоряжения при достижении определенной суммы лимита, установленного Тарифами для SMS-аутентификации и программной аутентификации в соответствии с пунктом 4.4 настоящих Условий.

5.1.11. Обращаться в Банк для изменения видимости (возможности просмотра и проведения операций) банковских счетов/счетов по вкладам, доступных для просмотра в системе ДБО путем подачи заявления на изменение видимости банковских продуктов.

5.2. Пользователь несет ответственность:

5.2.1. За правильность составления распоряжения.

5.2.2. За все действия, произведенные в системе.

5.2.3. Пользователь имеет право обратиться в Банк для получения информации/рекомендаций по распоряжению, по которому отказано в исполнении в соответствии с пунктом 5.4.3 настоящих Условий.

5.3. Пользователь обязуется:

5.3.1. Предоставлять по требованию Банка документы на бумажном носителе, эквивалентные по смыслу и содержанию распоряжениям, ранее переданным Пользователем в Банк на исполнение.

5.3.2. Предоставлять по требованию Банка документы и сведения, необходимые для осуществления Банком функций, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации, в том числе документы и сведения, раскрывающие экономический смысл проводимых операций.

5.3.3. Не предоставлять третьим лицам полномочия на использование ДБО и не раскрывать информацию, которая может быть использована для доступа к ДБО, в том числе информацию о кодовом слове, а также немедленно уведомить Банк обо всех случаях предполагаемой возможности доступа третьих лиц к указанной информации.

5.3.4. Бережно относиться к устройству, выданному Банком для генерации паролей для доступа к ДБО и проведения операций с использованием системы.

5.3.5. Вернуть устройство в любое подразделение Банка при его неработоспособности или отказе от ДБО, либо представить заявление об утрате устройства (в свободной форме).

5.3.6. Использовать ДБО, руководствуясь настоящими Условиями, Дополнительными условиями, Тарифами, Памяткой по использованию системы, и инструкциями Банка, размещенными на официальном сайте Банка в сети Интернет по адресу: www.rshb.ru.

5.3.7. Лично совершать в системе действия, предусмотренные настоящими Условиями, и не передавать (уступать) третьим лицам права, предусмотренные настоящими Условиями.

5.3.8. Соблюдать доводимые Банком до Пользователей посредством размещения информации на официальном сайте Банка меры безопасности при работе в ДБО, в том числе указанные в Памятке по использованию системы. Несоблюдение вышеуказанных мер безопасности также является нарушением порядка использования ДБО.

5.3.9. Устанавливать «Мобильный банк» исключительно на мобильные устройства, находящиеся в индивидуальном пользовании Пользователя, защищать паролем доступ к мобильному устройству с установленным приложением «Мобильный банк» и активированным генератором паролей, в том числе с включенной функцией входа по отпечатку пальца, не передавать третьим лицам для временного использования мобильное устройство с приложением «Мобильный банк» и активированным генератором паролей, в том числе с включенной функцией входа по отпечатку пальца, не разглашать и не хранить на любых носителях информацию о ПИН-коде к генератору паролей.

5.3.10. Произвести изменение пароля (временного пароля) при утрате пароля (временного пароля), обратившись в Контакт-центр Банка с прохождением процедуры идентификации в установленном в Банке порядке и с использованием кодового слова, либо в подразделение Банка с документом, удостоверяющим личность.

5.3.11. Произвести изменение зарегистрированного номера при замене/передаче третьему лицу для дальнейшего использования зарегистрированного номера, обратившись в любое подразделение Банка с документом, удостоверяющим личность для подачи заявления на изменение номера мобильного телефона, либо обратившись к устройствам самообслуживания Банка с платежной картой и ПИН-кодом к карте для подачи распоряжения на изменение.

5.3.12. Произвести отключение программной аутентификации с использованием соответствующего генератора паролей при замене/передаче третьему лицу для дальнейшего использования/порче мобильного устройства с установленным приложением «Мобильный банк» и активированным генератором паролей через раздел настроек системы «Интернет-банк» или обратившись в любое подразделение Банка с подачей заявления на отключение (отключение ДБО в целом).

5.3.13. При подозрении на компрометацию (возникновение подозрений на утечку информации) или утрате:

- логина;
- пароля (в т.ч. временного пароля);
- одноразового пароля;
- устройства, привязанного к учетной записи Пользователя;
- ПИН-кода к генератору паролей;
- отпечатка пальца;
- кода активации,
- кода подтверждения,

а также после обнаружения факта совершения в системе операции без согласия Пользователя, но не позднее дня, следующего за днем получения от Банка уведомления о совершении такой операции, и/или после получения SMS-уведомления/Е-mail-уведомления/телефонного звонка от работника Банка, в соответствии с пунктом 5.4.2 настоящих Условий, Пользователю необходимо незамедлительно направить в Банк соответствующее уведомление, обратившись в Контакт-центр Банка или в любое подразделение Банка.

5.3.14. При получении информации от Пользователя о наступлении любого события, указанного в пункте 5.3.13 настоящих Условий, Банк незамедлительно производит блокировку ДБО и информирует Пользователя о данном событии.

5.3.15. Для разблокировки доступа к ДБО в случае, если блокировка ДБО была произведена по инициативе Пользователя, либо Банком, в соответствии последним абзацем пункта 5.4.3 настоящих Условий, Пользователю необходимо обратиться в любое подразделение Банка с документом, удостоверяющим личность, для подачи заявления на подключение. При

разблокировке ДБО Банком предоставляются прежний логин и новый временный пароль. До момента разблокировки доступа к ДБО получение временного пароля при обращении в Контакт-центр Банка недоступно.

5.3.16. Информировать Банк о прекращении использования SIM-карты Зарегистрированного номера. В случае изменения SIM-карты зарегистрированного номера Пользователю необходимо незамедлительно направить в Банк соответствующее уведомление, обратившись в Контакт-центр Банка, подразделение Банка или уведомить в устной форме работника Банка, позвонившему на Зарегистрированный номер Пользователя для подтверждения авторства ЭПД, в соответствии с пунктом 5.4.2 настоящих Условий.

Стороны договорились, что при непоступлении информации об изменении SIM-карты зарегистрированного номера в течение 30 календарных дней с момента передачи Пользователем в Банк ЭД/ЭПД, изменение SIM-карты Зарегистрированного номера считается произведенным лично Пользователем.

5.4. Банк вправе:

5.4.1. Не принимать на исполнение ЭПД Пользователя в случае, если Пользователь не обратился в Контакт-центр Банка для подтверждения факта передачи ЭПД или не выполнил условия для подтверждения авторства ЭПД в Контакт-центре Банка, в соответствии с пунктом 4.4 настоящих Условий.

5.4.2. Приостановить исполнение ЭПД Пользователя на срок до 2-х рабочих дней для проведения контроля в целях предотвращения осуществления перевода денежных средств без согласия клиента³¹ в случае, если:

- Банк при проведении контроля ЭПД выявил признаки перевода денежных средств без согласия клиента;
- у Банка имеются основания предполагать, что ЭПД сформировано неуполномоченным лицом;
- логин/ пароль/ временный пароль/ одноразовый пароль/ ПИН-код к генератору паролей/отпечаток пальца/код активации/код подтверждения скомпрометированы.

В случае приостановки исполнения ЭПД Банк уведомляет Пользователя о данном событии в виде SMS-уведомления и/или E-mail-уведомления и/или путем телефонного звонка работника Банка на зарегистрированный номер Пользователя³⁷ и запрашивает у него подтверждение её выполнения, а также предоставляет Пользователю рекомендации по снижению рисков повторного осуществления перевода денежных средств без его согласия. Подтвердить авторство данного ЭПД Пользователь может, обратившись в Контакт-центр Банка в соответствии с пунктом 5.1.4 настоящих Условий. Также Пользователю доступны следующие способы подтверждения:

- предоставление ответа на запрос информации в системе «Интернет-банк» или «Мобильный банк»;
- предоставление ответа в устной форме работнику Банка, позвонившему на зарегистрированный номер Пользователя.

В случаях приостановки исполнения ЭПД Банк приостанавливает доступ Пользователя к ДБО до получения от Пользователя подтверждения авторства распоряжения или истечения 2-х рабочих дней при неполучении от Пользователя подтверждения авторства распоряжения. В случае отсутствия по истечении 2-х рабочих дней подтверждения от Пользователя о выполнении ЭПД, исполнение Банком ЭПД осуществляется в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.06.2011 № 161-ФЗ «О национальной платежной системе».

Банк вправе приостановить исполнение ЭПД Пользователя в случаях и на сроки, установленные Федеральным законом от 07.08.2001 № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма».

³⁷ Способ уведомления определяется Банком самостоятельно.

5.4.3. Отказать Пользователю в исполнении распоряжения в случаях:

- выявления признаков нарушения безопасности при использовании системы, в том числе, если Банк имеет основания считать, что исполнение ЭПД может повлечь убытки для Банка либо Пользователя;
- если имеются ограничения, налагаемые на совершение операций по банковскому счету/счету по вкладу Пользователем, Договором и/или Тарифами, техническими настройками и/или функциональностью соответствующей системы;
- при обнаружении несуществующих/неверных реквизитов, указанных Пользователем в ЭПД;
- при нарушении Пользователем настоящих Условий, Договора;
- если ЭПД связан с осуществлением Пользователем предпринимательской деятельности или частной практики;
- выявления признаков нарушения Пользователем законодательных и нормативных правовых актов Российской Федерации;
- в случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации, в том числе при наличии оснований для блокирования (замораживания) безналичных денежных средств или отказа от выполнения операций по поручению Пользователя, установленных Федеральным законом от 07.08.2001 № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма»;
- при наличии у Банка достаточных оснований считать, что выполнение операций Пользователем может осуществляться в нарушение норм, установленных Федеральным законом от 26.10.2002 № 127-ФЗ «О несостоятельности (банкротстве)» (приостановка/ограничение доступа к ДБО по инициативе Банка);
- в случае если у Банка имеются основания предполагать, что доступ к ДБО от имени Пользователя осуществляется неуполномоченным лицом, и/или логин/пароль/временный пароль/одноразовый пароль/ПИН-код к генератору паролей/отпечаток пальца/код активации/код подтверждения скомпрометированы.

5.4.4. Отказать в предоставлении ДБО, либо временно приостановить/ограничить доступ Пользователя к ДБО, в том числе с изменением Уровня доступа к ДБО:

- при наличии у Банка достаточных оснований считать, что по используемому Пользователем каналу доступа возможна попытка несанкционированного доступа к ДБО;
- при наличии у Банка достаточных оснований считать, что выполнение операций Пользователем может осуществляться в нарушение норм, установленных Федеральным законом от 07.08.2001 № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» (приостановка/ограничение доступа к ДБО по инициативе Банка);
- при наличии у Банка достаточных оснований считать что выполнение операций Пользователем может осуществляться в нарушение норм, установленных Федеральным законом от 26.10.2002 № 127-ФЗ «О несостоятельности (банкротстве)» (приостановка/ограничение доступа к ДБО по инициативе Банка);
- при выявлении фактов смены SIM-карты зарегистрированного номера, не подтвержденного Пользователем в соответствии с пунктом 5.3.16 настоящих Условий (приостановка/ограничение доступа к ДБО по инициативе Банка, в т.ч. с изменением Уровня доступа к ДБО);
- при выявлении случаев принадлежности зарегистрированного номера третьему лицу или иного отчуждения зарегистрированного номера (приостановка/ограничение доступа к ДБО по инициативе Банка, в т.ч. с изменением Уровня доступа к ДБО).

В случае, если Банком было осуществлено приостановление/ограничение доступа Пользователя к ДБО, Банк направляет Пользователю SMS-уведомление о данном событии.

При изменении Банком Уровня доступа к ДБО (полный доступ изменен на ограниченный доступ) Пользователю доступен режим просмотра информации по банковским счетам/счетам по вкладу. Прием Банком ЭД/ЭПД к исполнению не производится. Возобновление полного доступа Пользователя к ДБО осуществляется по решению Банка и при подаче в подразделение Банка заявления на установление полного доступа, с обязательным изменением Логина.

В случаях, указанных в пунктах 5.4.2 и 5.4.3 настоящих Условий, для проведения операции Пользователю (при отсутствии ограничений для проведения операций в подразделении Банка) необходимо предоставить в Банк надлежащим образом оформленные расчетные документы на бумажном носителе.

5.4.5. При рассмотрении Банком Анкеты запрашивать у Пользователя дополнительную информацию и документы. Дополнительная информация и документы могут быть предоставлены Пользователем в Банк посредством системы ДБО, а также путем непосредственной передачи при личной явке Пользователя в подразделение Банка, выбранное Пользователем для получения кредита/ кредитной карты.

5.4.6. При рассмотрении Банком Анкеты принять решение об отказе в предоставлении кредита/ кредитной карты.

5.4.7. Без объяснения причин отказать Пользователю в предоставлении кредита/ кредитной карты.

5.4.8. Определять перечень кредитов Пользователя, по которым предоставляется возможность досрочного погашения кредита посредством системы.

5.4.9. Отказать в исполнении распоряжения на досрочное погашение кредита в случаях, предусмотренных Договором.

5.4.10. Отключить ДБО в случае нарушения Пользователем требований законодательства Российской Федерации, нормативных актов Банка России, настоящих Условий и Памятки по использованию системы (отключить ДБО по инициативе Банка).

5.5. Банк обязуется:

5.5.1. Предоставить Пользователю доступ к ДБО в порядке, определенном настоящими Условиями.

5.5.2. Предоставить Пользователю возможность получения актуальной и достоверной информации об исполненных распоряжениях, по запросу Пользователя – документов, подтверждающих исполнение распоряжения.

5.5.3. Исполнять распоряжения Пользователя в порядке, предусмотренном настоящими Условиями и Договором.

5.5.4. Предоставлять Пользователю сведения о каждой совершенной с использованием системы операции по банковскому счету/счету по вкладу в соответствии с пунктом 8.4 настоящих Условий.

5.5.5. Обеспечить прием в круглосуточном режиме уведомлений Пользователя о несанкционированном/неправомерном доступе третьих лиц (подозрении о таком доступе/компрометации логина, пароля, временного пароля и других идентификаторов средств аутентификации в системе) в Контакт-центре Банка или при обращении в любое подразделение Банка. При поступлении уведомления Банк незамедлительно производит блокировку ДБО и информирует Пользователя о данном событии.

5.5.6. Обеспечить прием в круглосуточном режиме обращений Пользователя для подтверждения ЭПД, переданного посредством ДБО, в случае, если исполнение ЭПД было приостановлено в соответствии с пунктом 5.4.2 настоящих Условий.

5.5.7. Обеспечить прием в круглосуточном режиме обращений Пользователя для подтверждения факта передачи Пользователем ЭПД в соответствии с пунктом 4.4 настоящих Условий.

5.5.8. Обеспечить прием в круглосуточном режиме обращений Пользователя об изменении SIM-карты зарегистрированного номера в соответствии с пунктом 5.3.16 настоящих Условий.

5.5.9. Принять все разумные меры для предотвращения несанкционированного/неправомерного доступа третьих лиц к конфиденциальной информации, связанной с использованием Пользователем системы.

6. Порядок внесения изменений и/или дополнений в Условия и/или Тарифы

6.1. Внесение изменений и/или дополнений в настоящие Условия (в том числе, утверждение Банком новой редакции Условий) и/или Тарифы производится по соглашению Сторон в порядке, предусмотренном настоящим разделом Условий, и в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

6.2. Банк информирует Пользователя об изменениях и/или дополнениях, внесение которых планируется в настоящие Условия (в том числе об утверждении Банком новой редакции Условий) и Тарифы, не менее чем за 10 календарных дней до даты вступления их в силу любым из способов, установленным настоящими Условиями, обеспечивающими возможность ознакомления с этой информацией Пользователей, в том числе:

- размещением информации на официальном сайте Банка в сети Интернет по адресу: www.rshb.ru;
- размещением объявлений на стендах в подразделениях Банка, осуществляющих обслуживание клиентов;
- рассылкой информационных сообщений Пользователям с использованием ДБО.

6.3. Пользователь соглашается с предложенными Банком изменениями и/или дополнениями в настоящие Условия и Тарифы путем совершения действий, свидетельствующих о намерении Пользователя исполнять обязательства, вытекающие из настоящих Условий, с учетом их изменения или внесения в них дополнений, в том числе, фактом использования системы в целях получения информации по банковским счетам/счетам по вкладу, подачей распоряжения с использованием системы и пр.

6.4. В целях обеспечения своевременного получения информации об изменениях и/или дополнениях в Условия и/или Тарифы, Пользователь обязуется не реже, чем раз в 5 дней самостоятельно получать сведения об изменениях, которые планируется внести в Условия и/или Тарифы, с использованием источников информации, указанных в пункте 6.2 настоящих Условий. Банк не несет ответственности за возможные убытки Пользователя, причиненные неосведомленностью Пользователя, в случае, если Банк надлежащим образом выполнил свои обязательства по предварительному раскрытию информации о планируемых изменениях Условий и/или Тарифов.

6.5. Любые изменения и/или дополнения в настоящие Условия и/или Тарифы, в том числе утвержденная Банком новая редакция Условий, с момента вступления их в силу равно распространяются на всех лиц, присоединившихся к Условиям, в том числе присоединившихся к Условиям ранее даты вступления изменений в силу, если иное не предусмотрено Дополнительными условиями. В случае несогласия Пользователя с изменениями или дополнениями, внесенными Банком в Условия и/или Тарифы, Пользователь имеет право отказаться от использования ДБО в соответствии с пунктом 4.18 настоящих Условий.

6.6. Непоступление в Банк в установленный пунктом 6.2 настоящих Условий срок от Пользователя каких-либо возражений относительно предполагаемых изменений признается Сторонами фактом, подтверждающим согласие Пользователя с предлагаемыми изменениями в Условия и/или Тарифы.

7. Порядок урегулирования споров

7.1. При возникновении спорной ситуации в связи с исполнением Сторонами настоящих Условий, Стороны предпримут все меры, направленные на мирное урегулирование спорной ситуации.

7.2. В случае несогласия с действиями Банка в рамках ДБО, в том числе опротестования Пользователем операции, проведенной Банком по распоряжению, Пользователь (при условии надлежащего уведомления Банка в соответствии с пунктами 5.3.10-5.3.13 настоящих Условий) должен обратиться в Банк с письменным заявлением, оформленным по форме Банка, в течение 30 календарных дней с момента совершения действий, в результате которых возникла спорная ситуация. Банк рассматривает претензию Пользователя в сроки, установленные пунктом 7.3 настоящих Условий.

7.3. Банк обязан рассматривать заявления Пользователя, в том числе при возникновении споров, связанных с использованием системы и исполнением распоряжений, а также предоставить Пользователю возможность получать информацию о результате рассмотрения его заявлений, в том числе в письменной форме по требованию Пользователя, в срок не позднее 30 дней со дня получения заявления Пользователя.

Все иные претензии, связанные с другими вопросами обслуживания Пользователя в рамках настоящих Условий рассматриваются Банком в соответствие с законодательством Российской Федерации.

7.4. В случае недостижения согласия Сторон спор разрешается в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

7.5. Банк не несет ответственности:

7.5.1. За неисполнение распоряжения Пользователя, если:

- исполнение зависит от определенных действий третьей стороны, и невыполнение или несвоевременное выполнение связано с тем, что третья сторона не может или отказывается совершить необходимые действия, совершает их с нарушениями установленного порядка или недоступна для Банка;

- неисполнение явилось следствием непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, возникших после заключения настоящих Условий. Действие обстоятельств непреодолимой силы Стороны должны подтверждать документами компетентных органов. О наступлении обстоятельств непреодолимой силы Стороны обязуются извещать друг друга в пятидневный срок.

7.5.2. За неоказание, несвоевременное оказание третьей стороной услуг, оплаченных Пользователем через систему.

7.5.3. За убытки, понесенные Пользователем, вследствие исполнения Банком распоряжения Пользователя, составленного с ошибками в представленной Банку информации.

7.5.4. За убытки, понесенные Пользователем, вследствие нарушения Пользователем порядка использования ДБО, установленного в настоящих Условиях, в Памятке по использованию системы, а также в инструкциях, размещенных на официальном сайте Банка в сети Интернет по адресу: www.rshb.ru.

7.5.5. За аварии, сбои или перебои в обслуживании, связанные с нарушением в работе оборудования, систем подачи электроэнергии и/или линий связи или сетей, которые обеспечиваются, подаются, эксплуатируются и/или обслуживаются третьей стороной.

7.5.6. За действия Пользователя в системе, подтвержденные корректным вводом одноразового пароля, переданного Банком/сформированного устройством/генератором паролей или 3-D паролем, введенным на специализированной странице эмитента, в соответствии с пунктом 4.3 настоящих Условий.

7.5.7. По операциям, совершенным по банковскому счету/счету по вкладу Пользователя, вследствие неполучения/несвоевременного получения Пользователем SMS-уведомлений не по вине Банка.

7.5.8. За несанкционированное использование третьими лицами информации, указанной в SMS-уведомлении, в случае если данная информация стала известна третьим лицами не по вине Банка.

7.5.9. За приостановку исполнения ЭПД Пользователя в соответствии с пунктом 5.4.2 настоящих Условий.

8. Прочие условия

8.1. Все требования, уведомления и иные сообщения по настоящим Условиям направляются Сторонами друг другу в письменной форме в следующем порядке:

- Банком Пользователю: уведомления, касающиеся вопросов обслуживания неограниченного круга Пользователей, направляются с использованием одного или нескольких способов, указанных в пункте 6.2 настоящих Условий, а уведомления, касающиеся вопросов обслуживания Пользователя – одним из следующих способов, если иной специальный порядок не предусмотрен настоящими Условиями – путем направления Пользователю средствами почтовой связи письма по последнему известному Банку адресу Пользователя, путем SMS-информирования по последнему известному Банку номеру мобильного телефона Пользователя, путем направления сообщений по последнему известному Банку адресу электронной почты, а также путем непосредственной передачи при личной явке Пользователя (Представителя) в подразделение Банка;

- Пользователем Банку – в соответствии с официальными адресами и реквизитами, доведенными до сведения Клиента любым из способов, указанных в пункте 6.2 настоящих Условий.

8.2. Банк вправе использовать факсимильное воспроизведение подписи уполномоченных лиц Банка при подписании требований, уведомлений и сообщений, оферт, предоставляемых или направляемых Пользователем в соответствии с настоящими Условиями. Факсимильное воспроизведение подписи уполномоченного лица Банка является аналогом его собственноручной подписи.

8.3. Банк предоставляет Пользователю возможность с использованием ДБО формировать и направлять распоряжения на совершение операций по банковским счетам/счетам по вкладу Пользователя. Стороны договорились, что все распоряжения на совершение операций по банковским счетам/счетам по вкладу Пользователя с использованием ДБО, удостоверенные правильным вводом одноразового пароля или 3-D пароля, введенного на специализированной странице эмитента, в соответствии с пунктом 4.3 настоящих Условий, считаются подтвержденными Пользователем и признаются подписанными Пользователем в соответствии с действующим законодательством и подлежат исполнению Банком в соответствии с условиями Договора, предусматривающего открытие и ведение такого банковского счета/счета по вкладу, При этом настоящее условие является неотъемлемой частью вышеуказанных заключенных между Банком и Пользователем Договоров.

8.4. Банк предоставляет Пользователю возможность с использованием ДБО формировать и направлять в Банк заполненную в ДБО Анкету. Стороны договорились, что все заполненные и направленные в Банк посредством ДБО Анкеты удостоверенные правильным вводом одноразового пароля, считаются подтвержденными Пользователем и признаются подписанными Пользователем в соответствии с действующим законодательством и подлежат рассмотрению Банком в соответствии с условиями по кредитному продукту, выбранному Пользователем.

8.5. Банк предоставляет Пользователю возможность с использованием ДБО формировать и направлять в Банк заполненное в ДБО заявление о присоединении к Условиям осуществления депозитарной деятельности, Условиям открытия индивидуального инвестиционного счета АО «Россельхозбанк» и к условиям Регламента оказания брокерских услуг АО «Россельхозбанк». Стороны договорились, что все заполненные и направленные в Банк посредством ДБО заявления, удостоверенные правильным вводом одноразового пароля,

считаются подтвержденными Пользователем и признаются подписанными Пользователем в соответствии с действующим законодательством и подлежат рассмотрению Банком в соответствии с Условиями осуществления депозитарной деятельности, Условиями открытия индивидуального инвестиционного счета АО «Россельхозбанк» и Регламентом оказания брокерских услуг АО «Россельхозбанк».

8.6. Стороны договорились, что все согласия, указанные в 8.7 настоящих Условий, удостоверенные правильным вводом одноразового пароля, считаются подтвержденными Пользователем и признаются подписанными Пользователем в соответствии с действующим законодательством.

Ввод одноразового пароля осуществляется с применением выбранного Пользователем Метода аутентификации.

8.7. Банк предоставляет Пользователю возможность с использованием ДБО формировать и направлять в Банк заполненное в ДБО заявление на присоединение к программе страхования. Стороны договорились, что все заполненные и направленные в Банк посредством ДБО заявления на присоединение к программе страхования, удостоверенные правильным вводом одноразового пароля, считаются подтвержденными Пользователем и признаются подписанными Пользователем в соответствии с действующим законодательством и подлежат рассмотрению Банком в соответствии с условиями программы страхования, выбранной Пользователем.

8.8. Банк предоставляет Пользователю возможность с использованием ДБО формировать и направлять в Банк заполненное в ДБО заявление на досрочное погашение кредита. Стороны договорились, что все заполненные и направленные в Банк посредством ДБО заявления на досрочное погашение кредита удостоверенные правильным вводом одноразового пароля, считаются подтвержденными Пользователем и признаются подписанными Пользователем в соответствии с действующим законодательством и подлежат рассмотрению Банком в соответствии с условиями соответствующего кредита.

8.9. Стороны договорились, что в соответствии с требованиями законодательства о национальной платежной системе Банк обязуется информировать Пользователя о каждой операции по банковскому счету/счету по вкладу совершенной с использованием системы следующим образом:

- по расходным операциям осуществляется направление SMS-уведомления на номер мобильного телефона, предоставленный Пользователем в порядке, установленном Условиями комплексного банковского обслуживания держателей карт АО «Россельхозбанк»/ Правилами предоставления и использования кредитных карт АО «Россельхозбанк» с льготным периодом кредитования. В случае если Пользователь не заключал вышеуказанные договоры, либо не предоставлял номер мобильного телефона, то Банк осуществляет информирование Пользователя о каждой операции по банковскому счету/счету по вкладу путем направления SMS-уведомления на Зарегистрированный номер, предоставленный в рамках присоединения к настоящим Условиям;

- по приходным операциям осуществляется предоставление информации в выписке по счету, предоставленной в Подразделении Банка, обслуживающем банковский счет/счет по вкладу, или при самостоятельном формировании Пользователем выписки по счету в системе.

8.10. В соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» Пользователь/Представитель³⁸, присоединяясь к Условиям, дает свое согласие на обработку персональных данных.

Банк вправе осуществлять обработку персональных данных, включая Биометрические персональные данные, полученные от ЕСИА и ЕБС, для установления (подтверждения) личности/проведения идентификации Пользователя/ Представителя в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации, любыми необходимыми

³⁸ Физическое лицо, которому Пользователь предоставил право распоряжения текущим счетом/ накопительным счетом и/или вкладом, в соответствии с Договором.

способами по выбору Банка, путем совершения следующих действий – сбор, получение, запись, систематизацию, накопление, обобщение, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных, с использованием как автоматизированной информационной системы, так и бумажных носителей, в целях совершенствования и расширения оказываемых Банком услуг, повышения качества обслуживания Пользователя/Представителя, проведения статистических и маркетинговых исследований, формирования для Пользователя предложений по кредитным продуктам Банка и предоставления Пользователю Банком всех видов кредитных продуктов Банка, для информирования Пользователя/Представителя с использованием любых каналов связи по выбору Банка (почтовой рассылки, электронной почты, телефонной связи, sms-информирования, факсимильной связи, сети Интернет) о существующих и/или вводимых в действие продуктах и услугах Банка.

При этом под персональными данными Пользователя/Представителя понимается любая имеющая к нему отношение информация, в том числе сведения и информация о фамилии, имени, отчестве, годе, месяце, дате и месте рождения, адресе, семейном, социальном, имущественном положении, образовании, профессии, доходах, Зарегистрированном номере, SIM-карте, а также любая иная информация, переданная Банку Пользователем/Представителем лично либо поступившая в Банк иным законным способом.

При оформлении и направлении в Банк посредством ДБО Анкеты Пользователь имеет право дать свое согласие:

- на запрос и получение Банком кредитной истории в Бюро кредитных историй;
 - на обработку персональных данных, включая Биометрические персональные данные, полученные от ЕСИА и ЕБС, для проведения идентификации;
 - на запрос и получение Банком справки из Пенсионного фонда Российской Федерации;
 - на осуществление Банком фотографирования;
 - на уступку Банком требований третьему лицу и(или) третьим лицам;
 - с условиями выбранного кредитного продукта,
- а также сообщает, что имеет согласие третьих лиц на получение кредита/выпуск кредитной карты, на передачу информации об их персональных данных в Банк и дальнейшую их обработку.

В целях реализации дополнительных мер по противодействию мошенническим действиям с использованием ДБО Пользователь дает свое согласие на обработку своих персональных данных операторами подвижной радиотелефонной связи (далее – операторы связи), включая передачу Банком информации о Зарегистрированном номере Пользователя и получение от операторов связи в отношении Зарегистрированного номера Пользователя информации о следующих фактах (при условии технической реализации и наличии соответствующего договора с оператором связи):

- о факте замены SIM-карты на мобильном устройстве Пользователя;
- о факте прекращения использования абонентского номера (MSISDN) на SIM-карте;
- о факте расторжения с оператором связи договора об оказании Пользователю услуг связи по инициативе Пользователя;
- о факте расторжения с оператором связи договора об оказании услуг связи Пользователю по инициативе оператора связи;
- о факте наличия вредоносного программного обеспечения на мобильном устройстве Пользователя;
- о факте подключенной услуги переадресации вызова и сообщений к Зарегистрированному номеру (MSISDN) Пользователя.

Пользователь согласен с тем, что Банк вправе информировать оператора связи о факте оформления Пользователем настоящего согласия в Банке.

Банк вправе запросить оформление на бумажном носителе согласия на обработку персональных данных операторами связи и передачу персональных данных операторам связи.

Срок, в течение которого действует согласие на обработку персональных данных, составляет 5 (пять) лет с момента его предоставления Банку, при отсутствии отзыва указанного согласия его действие считается продленным на следующие 5 (пять) лет.

Пользователь/Представитель уведомлен о том, что вправе отозвать свое согласие.

Согласие считается отозванным по истечении 30 (тридцати) календарных дней с момента получения Банком соответствующего заявления. При этом Банк вправе осуществлять хранение и уничтожение персональных данных Пользователя/Представителя в течение срока хранения документов, установленного архивным делопроизводством, и в случаях, предусмотренных законодательством, вправе передавать уполномоченным на то государственным органам.

Пользователь/Представитель соглашается с тем, что уведомление об уничтожении его персональных данных будет вручаться ему (его представителю) по местонахождению Банка.

Присоединяясь к настоящим Условиям, Пользователь/Представитель даёт согласие на информирование его, в том числе, в рекламных целях, о существующих и/или вводимых в действие продуктах и услугах Банка, о предложениях по кредитным продуктам Банка путем осуществления прямых контактов с Пользователем/Представителем при помощи обезличенных сетей электросвязи по усмотрению Банка, включая, но не ограничиваясь, почтовой рассылки, электронной почты, телефонной связи, sms-информирования, факсимильной связи, сети Интернет.