

АКЦИОНЕРЛЫК КОММЕРЦИЯ «АК БАРС» БАНКЫ
(ачык акционерлык жәмгыяте)
420066, Татарстан Республикасы, Казан, Декабристлар ур., 1
телефон: +7/843/ 519-39-74, факс: +7/843/ 519-39-75
телекс: 224604ABBRU <http://www.akbars.ru>

АКЦИОНЕРНЫЙ КОММЕРЧЕСКИЙ БАНК «АК БАРС»
(открытое акционерное общество)
420066, Республика Татарстан, г. Казань, ул. Декабристов, 1
телефон: +7/843/ 519-39-74, факс: +7/843/ 519-39-75
телекс: 224604ABBRU <http://www.akbars.ru>



Приложение №1
К Положению о Системе
Дистанционного банковского
обслуживания в «АК БАРС Online»
для физических лиц

**ПРАВИЛА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ «АК БАРС Online»
в ОАО «АК БАРС» БАНК для физических лиц**

г. Казань.
2013г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Термины и определения.....	3
2. Общие положения.....	4
3. Права и обязанности Клиента и Банка	5
4. Условия предоставления услуги и порядок подключения.....	7
5. Авторизация Клиента.....	7
6. Порядок работы	9
7. Ответственность Клиента и Банка.....	13
8. Урегулирование разногласий.....	14
9. Срок действия и расторжение Договора	14

1. Термины и определения

«АК БАРС Online» (ДБО, Интернет-Банк) – предоставляемая Банком услуга дистанционного банковского обслуживания, позволяющая физическим лицам – клиентам Банка получать информационное обслуживание и осуществлять управление своими Счетами/Картсчетами через сеть Интернет.

Банк – ОАО «АК БАРС» БАНК, подразделение Головного офиса, филиала, дополнительного офиса, предоставляющее услугу ДБО.

Банковский тариф (Тариф) – совокупность процентных ставок и/или комиссий и взаимосвязанных с ними условий по розничным банковским продуктам, предоставляемым Банком Клиентам.

Банкомат – электронный программно-технический комплекс, предназначенный для совершения Клиентом набора операций без участия уполномоченного работника Банка, а также для составления документов, подтверждающих соответствующие операции.

Договор «АК БАРС Online» (Договор, Договор ДБО) – договор, заключенный между Клиентом и Банком в порядке, предусмотренном ст. 428 ГК РФ - путем присоединения Клиента к настоящим Правилам.

Договор комплексного банковского обслуживания (далее – ДКБО) – договор между Банком и Клиентом, определяющий общие условия и порядок предоставления Банком Клиенту банковских услуг (при заключении договоров банковских услуг), а также общие условия и порядок осуществления комплексного банковского обслуживания.

Единый номер – номер мобильного телефона Клиента, на который направляются sms-сообщения в рамках услуги SMS-Банкинг.

ИНН – свидетельство о постановке на учет в налоговом органе физического лица – Клиента Банка.

Информационная услуга «Мои балансы» (услуга «Мои балансы») – услуга Банка по предоставлению Клиенту при наличии соответствующих технических настроек дистанционного доступа в личный кабинет различных поставщиков услуг (провайдеров) для просмотра информации о текущих балансах в «АК БАРС Online».

Карта – банковская карта международных платежных систем, эмитированная Банком и подключенная к Системе «АК БАРС Online» либо доступная для подключения к Системе «АК БАРС Online».

Картсчет — банковский счет Клиента, открываемый для учета денежных средств по операциям, осуществляемым с использованием Карты. К одному Картсчету может быть выпущено несколько банковских карт.

Клиент – физическое лицо, имеющее один или более открытых (действующих) Картсчетов, и подключенное либо планирующее подключить услугу «АК БАРС Online».

Комплект Сеансовых ключей – набор одноразовых (Сеансовых) паролей, необходимых для подтверждения Платежных операций, отправки сообщений в Системе «АК БАРС Online». Использованный для подтверждения операции Сеансовый ключ является аналогом собственноручной подписи Клиента.

Платежная операция - операция по оплате услуг и иные платежи, осуществляемые Клиентом через Систему «АК БАРС Online», в результате которых со Счета/Картсчета Клиента списываются денежные средства.

Официальный Интернет-сайт Банка – www.akbars.ru.

Персонализация – процедура ввода Клиентом посредством услуги «Мои балансы» логина и пароля, необходимых для доступа к личному кабинету соответствующего поставщика услуги (провайдера).

Реквизиты – обязательные данные, которые должны содержаться в документе для признания его действительным.

Сеансовый ключ – это набор символов, который необходимо ввести для подтверждения проводимых операций в системе ДБО. Сеансовые ключи могут указываться на чеке, получаемом через Банкомат, либо в виде смс-сообщения на мобильный телефон.

Система «АК БАРС Online» (Система, Система ДБО) – совокупность технических и программных средств и компонентов, обеспечивающих реализацию услуги дистанционного банковского обслуживания.

Средства авторизации – логин и пароль, используемые Клиентом для входа в Систему в ДБО.

Счет – счет по вкладу либо текущий счет Клиента в валюте Российской Федерации, подключенный к Системе «АК БАРС Online», либо доступный для подключения к Системе «АК БАРС Online».

«SMS-Банкинг» – услуга, предоставляемая Банком Клиентам, предназначенная для получения информации о состоянии своих Карт/Счетов Клиентами Банка и о произведенных операциях по Картам Клиента, а также для получения информации о состоянии своих Карт/Счетов по инициативе Клиента, управления своими Картами и проведения платежей Поставщикам услуг. Услуга «SMS-Банкинг» состоит из 3 сервисов: SMS-Информатор, SMS-Баланс и SMS-Платеж.

SMS-Информатор – сервис, предоставляемый Банком Клиенту в рамках услуги «SMS-Банкинг», заключающийся в информировании Клиента по операциям, совершенным с использованием Карты Клиента на Телефонный номер, указанный при подключении услуги. Отправка SMS-сообщений происходит незамедлительно после наступления события (списание/пополнение денежных средств, проведение иных операций с использованием Карты Клиента). При этом перечень операций, по которым осуществляется уведомление, и формат уведомлений определяется Банком. Сервис доступен только для Карт Клиента.

2. Общие положения

2.1. Настоящие Правила регулируют отношения между Клиентом и Банком, возникающие в процессе оказания Банком услуги «АК БАРС Online» Клиенту, в том числе порядок осуществления операций по открытым Клиентом в банке счетам в электронной форме, с использованием глобальной информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее Интернет).

Используемые при электронных расчетах документы в электронной форме (далее по тексту – Электронные документы), соответствующие требованиям настоящих Правил, признаются эквивалентными соответствующим правильно оформленным расчетным документам Клиента, заверенным собственноручной подписью Клиента, на бумажных носителях, и порождают аналогичные им права и обязанности.

2.2. Настоящие Правила являются публичной офертой всем физическим лицам – Клиентам Банка, держателям действующих банковских Карт эмитированных Банком, заключить Договор «АК БАРС Online» путем присоединения к настоящим Правилам в целом в порядке, предусмотренном ст. 428 Гражданского Кодекса Российской Федерации.

2.3. Подключение услуги «АК БАРС Online» на Банкомате или через официальный сайт Банка является акцептом оферты, что считается равносильным заключению Договора на условиях, изложенных в оферте (ст. 438 Гражданского Кодекса Российской Федерации).

2.4. Банк для ознакомления потенциальных Клиентов с настоящими Правилами, а также для ознакомления Клиентов с изменениями и дополнениями к Правилам, в том числе с новыми редакциями, публично размещает указанную информацию на Официальном сайте Банка (www.akbars.ru).

Моментом ознакомления Клиента с публично размещенной информацией считается момент, с которого эта информация была размещена на Официальном сайте Банка.

2.5. Условия настоящих Правил могут быть приняты Клиентом не иначе, как путем присоединения к предложенным Банком условиям в целом.

2.6. С момента заключения Договора Клиент и Банк принимают на себя все обязательства и приобретают все права, предусмотренные в отношении них настоящими Правилами.

2.7. Клиент признает используемые по настоящим Правилам подсистемы обработки, защиты и передачи информации достаточными для обеспечения надежной, эффективной и безопасной работы, для защиты от несанкционированного доступа и для подтверждения авторства электронного документа.

2.8. Услуги Клиенту предоставляются круглосуточно за исключением времени, необходимого для профилактики и сервисного обслуживания Системы. В последнем случае, главная страница личного кабинета Клиента, отображаемая при входе в Систему, будет информировать Клиента о временной приостановке в предоставлении всех либо части услуг через Систему «АК БАРС Online» и ее причинах. В случае если технические неполадки не позволяют Клиенту зайти в Систему, информация о причинах неработоспособности сервиса будет указана на Официальном Интернет-сайте Банка.

2.9. Размер, виды, порядок оплаты и периодичность платежей за пользование услугой «АК БАРС Online» указаны в Тарифах на Официальном сайте Банка.

Услуга ДБО оказывается Клиенту в соответствии с Тарифами по оплате услуги «АК БАРС Online» в ОАО «АК БАРС» БАНК и редакцией настоящих Правил, действующими в день проведения операции. С действующими Тарифами и редакцией настоящих Правил Клиент знакомится посредством публикации Банком соответствующей информации в сети Интернет на Официальном сайте Банка. Новые редакции Тарифов и Правил вступают в силу с даты, указанной в соответствующем объявлении. При этом такие объявления подлежат размещению Банком не позднее 10 (десяти) календарных дней до даты фактического вступления в силу изменений Тарифов и/или Правил.

2.10. В случае если при проведении операции на карте окажется недостаточно денежных средств, у Клиента не будет возможности провести операцию с суммой платежа, превышающей баланс карты.

3. Права и обязанности Клиента и Банка

3.1. Взаимные обязанности Клиента и Банка:

- Клиент и Банк обязуются при проведении электронных расчетов с использованием Системы руководствоваться действующим законодательством Российской Федерации, а также настоящими Правилами;

- Клиент и Банк обязуются за собственный счет поддерживать в рабочем состоянии свои программные и аппаратно-технические средства, используемые для проведения электронных расчетов по Системе в соответствии с настоящими Правилами;

- Клиент и Банк обязуются не разглашать третьим сторонам (за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством), способы защиты информации, реализованные в используемой Системе;

- Клиент и Банк обязуются немедленно информировать друг друга обо всех случаях утраты, хищения, несанкционированного использования средств авторизации и других способов защиты информации для принятия соответствующих мер.

3.2. Права Банка:

- в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Клиентом обязательств, приостановить исполнение своих обязательств по Договору либо отказаться от их выполнения в соответствии со ст. 328 Гражданского кодекса Российской Федерации;

- заблокировать доступ к ДБО Клиента по своей инициативе либо отказать в проведении Платежной операции. При этом для проведения данного платежа Клиент может обратиться в Банк лично.

3.3. Обязанности Банка:

- обеспечивать информационную поддержку Клиентов;

- обеспечивать сохранность и неразглашение со стороны Банка значения Средств авторизации Клиента, предоставлять сведения только в случаях и порядке, предусмотренных действующим законодательством РФ;

- заблаговременно оповещать Клиентов о вводе в действие новых методов защиты информации в сроки, указанные в настоящих Правилах. Банк оповещает Клиентов, размещая информационное сообщение на Официальном сайте Банка;

- контролировать оформление и корректность реквизитов в электронных документах Клиента (реквизиты необходимо заполнять в соответствии с Положением Центрального Банка России от 19 июня 2002 года N 383-П О правилах осуществления перевода денежных средств). Для удобства заполнения в «АК БАРС Online» реализовать систему подсказок при заполнении реквизитов, а также ставить ограничители на количество символов для полей ввода реквизитов. Неправильно оформленные или содержащие некорректные реквизиты Электронные Документы Банк не редактирует и к исполнению не принимает;

- при невозможности исполнить свои обязанности Банк обязан проинформировать об этом Клиента. Банк оповещает Клиентов, размещая информационное сообщение в Системе и/или на Официальном сайте Банка;

- информировать Клиента об исполнении платежных операций, выполненных в Системе ДБО, автоматическим проставлением статуса операции;

- в случае обнаружения информации о появлении в сети «Интернет» ложных (фальсифицированных) ресурсов и программного обеспечения, внешне маскирующихся под Интернет-банк, и (или) использующих зарегистрированные товарные знаки/наименование оператора по переводу денежных средств уведомлять Клиентов о появлении таких ресурсов в разделе «Новости» на странице входа в «АК БАРС Online».

3.3.1. Банк не несет ответственности за зачисление денежных средств на чужие счета в случае неверного ввода реквизитов по вине Клиента. При заполнении полей осуществляемого платежа необходимо проверять корректность введенных данных. При совершении Клиентом ошибки в реквизитах платежа произойдет списание средств с указанного Счета/Картсчета Клиента и зачисление их на неправильные счета. Отзыв платежей с неверно указанными реквизитами невозможен.

3.4. Права Клиента:

- обратиться в Банк за получением официально заверенного подтверждения платежа, проведенного Клиентом в Системе;

- обратиться в Банк за получением разъяснений по существу спорной ситуации.

3.5. Обязанности Клиента:

- Клиент обязуется предоставить достоверные сведения о себе сотруднику Подразделения. После присоединения к настоящим Правилам своевременно информировать Банк об их изменении;

- хранить в недоступном для других лиц месте, отдельно от Комплектов Сеансовых ключей, значения Средств авторизации;

- использовать все предусмотренные Банком методы защиты информации, изложенные в Инструкции Клиента по информационной безопасности при работе с «АК БАРС Online» (Приложение 1 к Правилам предоставления услуги «АК БАРС Online» в ОАО «АК БАРС» БАНК для физических лиц);

- контролировать правильность оформления, корректность введенных реквизитов и содержание Электронных Документов перед осуществлением операции;

- следить за изменениями, вносимыми Банком в действующие Правила. Неосведомленность Клиента об изменениях, внесенных Банком в действующие Правила, не является аргументом при разрешении спорных вопросов;

- оплачивать услугу «АК БАРС Online», предоставляемую Банком, в соответствии с действующими Тарифами Банка;

- при невозможности исполнить свои обязательства в соответствии с настоящими Правилами Клиент обязан проинформировать об этом Банк, обратившись по телефону, указанному на Официальном сайте Банка или в Правилах.

4. Условия предоставления услуги и порядок подключения

4.1. Порядок действий при подключении Клиентом услуги «АК БАРС Online» на Банкомате.

4.1.1. При самостоятельном подключении к услуге ДБО на Банкомате Банка Клиент следует подсказкам системы.

4.1.2. Для подключения услуги ДБО, Клиент выбирает пункт меню «АК БАРС Online», подпункт меню «Подключение АК БАРС Online».

4.1.3. В случае успешного проведения Клиентом процедуры подключения к услуге «АК БАРС Online», подключение услуги происходит в автоматическом режиме и в качестве подтверждения операции подключения Банкомат выдает чек, в котором указываются дата и время подключения, маскированный номер Карты, по которой подключается услуга, логин и пароль для входа в систему.

4.1.4. В случае если на Банкомате Банка отсутствует техническая возможность подключиться к ДБО, на экране выводится соответствующее уведомление.

4.2. Порядок действий при подключении Клиентом услуги «АК БАРС Online» на официальном сайте Банка

4.2.1. При наличии технической возможности подключение услуги «АК БАРС Online» через официальный сайт осуществляется только по действующим картам ОАО «АК БАРС» БАНК с подключенной услугой «SMS-Банкинг», в рамках которого направляются sms-сообщения на Единый номер. При самостоятельном подключении к услуге «АК БАРС Online» через сайт www.akbars.ru Клиенту необходимо следовать подсказкам системы.

4.2.2. Для регистрации в ДБО Клиент выбирает пункт меню «Регистрация» на странице входа в «АК БАРС Online», расположенном в разделе официального сайта Банка.

4.2.3. В открывшемся окне Клиент вводит 16-и значный номер своей пластиковой карты. После ввода номера пластиковой карты на Единый номер Клиента будет направлено sms-сообщение с сеансовым ключом.

4.2.4. После получения от Банка sms-сообщения указанный в нем сеансовый ключ необходимо ввести в соответствующее поле на экране.

4.2.5. При корректном вводе сеансового ключа, Клиенту будет предложено в открывшемся окне указать логин и установить/подтвердить значение Пароля доступа к персональному разделу «АК БАРС Online».

4.2.6. В момент регистрации при вводе сеансового ключа происходит авторизация Клиента. Регистрация Клиента на сайте является акцептом оферты и считается равносильным заключению Договора на условиях, изложенных в оферте (ст.438 Гражданского Кодекса Российской Федерации). Клиент вводом сеансового ключа в соответствующий пункт меню подтверждает свое согласие с условиями Договора оферты.

4.2.7. После авторизации осуществляется переход к странице ввода логина и пароля на странице входа в Систему.

4.3. Стоимость подключения и обслуживания услуги ДБО устанавливается Тарифами Банка. В случаях, предусмотренных Тарифами Банка, Банк взимает плату (комиссию) за проведение операций. При проведении операций комиссия взимается в соответствии с Тарифами, действующими в день проведения операции.

5. Авторизация Клиента

5.1. При подключении услуги Клиент получает Средства авторизации для доступа в Систему и Комплект Сеансовых ключей для работы в ней. Комплект сеансовых ключей распечатывается самостоятельно Клиентом на Банкомате путем выбора пункта меню «АК БАРС Online», подпункт меню «Подключение АК БАРС Online». Банк по своему усмотрению может устанавливать дополнительные меры защиты информации. О вводе в действие дополнительных

мер защиты Банк информирует Клиентов заблаговременно, размещая информацию на Официальном сайте Банка и в настоящих Правилах за 5 (пять) рабочих дней до дня вступления в действие новых методов защиты информации. Подключение услуги на Банкомате или через сайт Банка подтверждает согласие Клиента использовать все предусмотренные Банком методы защиты информации, доступные Системе.

5.2. Клиент обязуется хранить в недоступном для третьих лиц месте значения Средств авторизации и не передавать значения Средств авторизации третьим лицам. Несоблюдение данного правила Клиентом влечет за собой риск доступа в персональную часть Системы «АК БАРС Online» Клиента посторонних лиц со всеми негативными последствиями. За последствия несоблюдения данного правила Банк ответственности не несет.

5.3. Клиент не может иметь более одного действующего логина одновременно.

5.4. Банк обязуется обеспечить сохранность и неразглашение со стороны Банка значения Средств авторизации Клиента, предоставлять сведения только в случаях и порядке, предусмотренных действующим законодательством РФ.

5.5. Вход в Систему «АК БАРС Online» осуществляется путем ввода на странице авторизации (<https://online.akbars.ru/>) логина и пароля. После авторизации и входа в Систему «АК БАРС Online», происходит sms-оповещение Клиента о входе в Систему.

5.5.1. Блокировка личного кабинета происходит после третьего ввода неверного пароля. В случае ввода неверного пароля и блокировки личного кабинета так же происходит sms-оповещение Клиента.

5.6. При наличии технической возможности Клиент может самостоятельно восстановить доступ в Систему ДБО на официальном сайте. Для этого Клиенту необходимо пройти по ссылке «Забыли логин или пароль?» на странице входа в «АК БАРС Online» и следовать подсказкам системы.

5.6.1. В открывшемся окне Клиент вводит 16-и значный номер своей пластиковой карты. После ввода номера пластиковой карты на Единый номер Клиента будет направлено sms-сообщение с сеансовым ключом.

5.6.2. После получения от Банка sms-сообщения указанный в нем сеансовый ключ необходимо ввести в соответствующее поле на экране.

5.6.3. При корректном вводе сеансового ключа Клиенту будет предложено ввести установленное ранее значение Логина и установить/подтвердить значение нового Пароля для доступа в Систему. В случае ввода правильного Логина доступ в «АК БАРС Online» для Клиента будет восстановлен.

5.6.4. Восстановление доступа в Систему на официальном сайте возможно только при указании верного значения ранее установленного Логина. В том случае, когда Клиент на странице восстановления доступа указывает неверный Логин и/или не может вспомнить ранее установленное значение Логина, восстановление доступа не осуществится. В такой ситуации Клиенту необходимо заново подключиться к ДБО на банкомате, где ему будет распечатан чек с логином и новым паролем, либо осуществить подключение в подразделении Банка.

5.7. Для подтверждения осуществляемых Платежных операций в Системе ДБО Клиенту при осуществлении платежа необходимо в соответствующем поле вводить единоразовый Сеансовый ключ, который указан в Комплекте сеансовых ключей, распечатанном из Банкомата, либо который получен посредством sms-сообщения на мобильный телефон Клиента. Скорость доставки Сеансовых ключей посредством sms-сообщения на номер мобильного телефона зависит от Оператора сотовой связи, обслуживающего Клиента.

Клиент может подключить несколько аналогов собственноручной подписи. Получать сеансовые ключи на мобильный телефон возможно только при подключении услуги «SMS-Информирование».

При желании Клиент может получить новые Средства авторизации и Комплект Сеансовых ключей на Банкомате Банка, для этих целей Клиенту необходимо выбрать пункт меню «АК БАРС Online», подпункт меню «Подключение АК БАРС Online». Новые значения Средств авторизации вступают в силу в тот же момент.

5.8. При утере Средств авторизации либо Комплекта Сеансовых ключей Клиенту необходимо позвонить или лично обратиться в Банк для блокировки доступа в ДБО.

5.9. При необходимости Клиент может сгенерировать Комплект Сеансовых ключей самостоятельно на Банкомате Банка. Для того, что бы Банкомат распечатал чек, содержащий комплект Сеансовых ключей, Клиенту необходимо выбрать пункт меню «АК БАРС Online», подпункт меню «Распечатать комплект ключей».

5.10. При входе на страницу авторизации Клиенту необходимо убедиться в том, что он находится на сайте Банка <https://online.akbars.ru/> и соединение является защищенным, т.е. в адресной строке Интернет-браузера отображается признак защищенного соединения: <https://>

Банк не запрашивает у Клиента значения Средств авторизации по телефону, по электронной почте либо иным способом. Банк не рассылает Клиентам электронные сообщения, содержащие ссылку на Официальный сайт Банка, с просьбой подтвердить значения Средств авторизации.

В подобных электронных сообщениях злоумышленники могут использовать логотипы Банка, имена и фамилии реальных руководителей Банка. В таком письме, как правило, сообщается о том, что по той или иной причине в Системе «АК БАРС Online» (иначе – в системе Интернет-банкинга), пользователю необходимо подтвердить или изменить свои учетные данные. В качестве причины для изменения данных могут быть названы выход из строя ПО Банка, "нападение хакеров" и иные причины. Во всех случаях цель таких писем одна – заставить пользователя нажать на приведенную ссылку, а затем ввести свои значения Средств авторизации на "ложном" сайте банка. В ряде случаев атакуемый пользователь визуально может наблюдать настоящий адрес банковского сайта в адресной строке браузера, но находиться сам при этом будет на поддельном сайте.

При поступлении к Клиенту подобных обращений якобы от Банка Клиент ни в коем случае не должен сообщать значения Средств авторизации, запрашиваемых у него под предлогом уточнения сведений либо под иным предлогом, и нажимать на ссылки, содержащиеся в сообщении. Обо всех подобных фактах Клиент обязан извещать Банк посредством одного из каналов, указанных на странице входа в систему «АК БАРС Online», либо путем заполнения претензионного заявления при личном обращении в подразделение Банка. При этом Клиенту необходимо сообщить электронный адрес, с которого поступил подобный запрос (если данный запрос поступил по электронной почте), номер телефона (если данный запрос поступил посредством телефонного звонка и номер телефона определен) и содержание электронного сообщения либо телефонного разговора.

5.11. Для обеспечения защиты конфиденциальной информации на программном уровне на компьютере Клиента должно быть установлено регулярно обновляемое лицензионное антивирусное и иное программное обеспечение, обеспечивающее безопасность компьютера при работе в сети Интернет.

5.12. При первом обращении к Системе Клиент обязан самостоятельно изменить пароль Средств авторизации в соответствии с требованиями Системы. Клиент может в любое время изменить действующий пароль. Новый пароль вступает в силу сразу же.

6. Порядок работы

6.1. Доступ к Системе возможен через сеть Интернет посредством следующих браузеров (веб-обозревателей):

- Microsoft Internet Explorer версии 9.0 и выше;
- Mozilla Firefox версии 17.0 и выше;
- Google Chrome версии 24.0 и выше;
- Safari версии 5.0 и выше.

Клиент вводит логин и пароль в персональной части сайта Банка [https://online.akbars.ru.](https://online.akbars.ru/) При нажатии кнопки «Войти» Клиент соглашается с действующей редакцией Правил, которые располагаются на Официальном сайте Банка. Работа Клиента в Системе «АК БАРС Online»

возможна лишь при согласии Клиента с Правилами. Если Клиент был авторизован Системой «АК БАРС Online», то он может осуществлять операции, реализованные в Системе.

6.2. В настоящее время Система «АК БАРС Online» позволяет осуществлять следующие операции:

■ **в том числе сервисного характера:**

- осуществлять смену пароля и логина пользователя;
- внести персональную информацию (значение ИНН);
- при наличии технической возможности, при желании Клиента в настройках личного кабинета сервис по скрытию и закрытию определенных продуктов, в том числе блокирование для проведения операций.

■ **по кредитам:**

- отслеживание планового и фактического графиков погашения кредитов – сроки, сумма начисленных процентов, сумма основного долга, итоговая сумма к погашению на каждый месяц, неиспользованный лимит кредита, сумма просроченной задолженности, сумму штрафных санкций;

- получение информации по кредиту: номер кредитного договора, дата начала действия кредитного договора, плановая дата окончания кредитного договора, действующая процентная ставка;

- погашение своих кредитов, с зачислением средств на счет выдачи кредита;

- погашение кредитов ОАО «АК БАРС» БАНК с использованием 16-значного номера кредитного договора (в том числе выданных другим физическим лицам-Клиентам Банка).

■ **по вкладам:**

- отслеживание сроков начисления процентов, размера действующей процентной ставки;

- отслеживание сроков окончания действия договора;

- отслеживание сроков, допускающих пополнение вклада;

- отслеживание сумм причисленных процентов;

- открытие вкладных счетов (при условии подключения к ДКБО);

- перевод средств с вкладного счета (в том числе закрытие вкладных счетов при условии подключения к ДКБО) на банковскую карту для последующего снятия в банкоматах либо осуществления платежей с использованием Системы «АК БАРС Online»;

- перевод средств между своими вкладами в соответствии с условиями банковского вклада;

- пополнение срочных вкладов (при наличии такой возможности по условиям вклада);

- конверсионные операции по обмену валют (при наличии открытых счетов в разных валютах);

- просмотр выписки по счету, отслеживание поступлений на счет.

■ **по текущим счетам:**

- открытие некоторых категорий текущих счетов (при условии подключения к ДКБО);

- перевод средств с текущего счета на банковскую карту для последующего снятия в банкоматах либо осуществления платежей с использованием Системы «АК БАРС Online»;

- перевод средств между своими счетами в соответствии с условиями текущего счета;

- перевод средств на текущий счет другого физического лица – Клиента Банка;

- конверсионные операции по обмену валют (при наличии открытых счетов в разных валютах);

- просмотр выписки по счету, остатка денежных средств, отслеживание поступлений на счет;

- закрытие текущих счетов (при условии подключения к ДКБО).

■ **по картам:**

- переводить денежные средства между своими Картами и/или Счетами;

- переводить денежные средства со своей Карты на Картсчет другого физического лица, при этом валюта Карты и Картсчета другого физического лица должны совпадать;

- переводить денежные средства с карт эмитированных «АК БАРС» Банком на карты

других Банков (в случае перевода на карты, эмитированные зарубежными банками - только для MasterCard, в случае перевода на карты, эмитированные российскими банками – для MasterCard и Visa);

- оплачивать коммунальные и другие виды услуг, перечень поставщиков которых представлен на Официальном Интернет-сайте Банка;
- осуществить пополнение транспортного приложения Карты;
- осуществлять перевод денежных средств в рублях на счета юридических лиц;
- активировать новую карту;
- редактировать ограничители по картам;
- блокировать и разблокировать карты.

В Системе отражаются как открытые (действующие), так и закрытые Счета/Вклады и Карты, привязанные к Системе «АК БАРС Online» по данным документа, предоставленным Клиентом при оформлении карты, с которой Клиент подключался к ДБО на Банкомате Банка, и доступные в соответствии с технической возможностью для подключения к Системе. Если у Клиента имеется действующая Карта, которая не отражается в Системе, то Клиенту необходимо посетить офис Банка и предоставить новые данные документа, удостоверяющего личность, для привязки их к данной Карте.

6.2.1. При наличии соответствующих технических настроек в личном кабинете ДБО Клиенту будет доступна услуга «Мои балансы». Данная услуга предоставляет Клиенту возможность осуществить Персонализацию и просматривать информацию о балансах различных поставщиков услуг в личном кабинете ДБО. Также посредством услуги «Мои балансы» можно управлять настройками и другими изменяемыми параметрами личного кабинета поставщиков услуг (провайдеров) при условии возможности изменения (редактирования) указанных данных в личном кабинете поставщиков услуг (провайдеров). Правила пользования услугой «Мои балансы» описаны в Приложении 6 к Правилам предоставления услуги «АК БАРС Online» в ОАО «АК БАРС» БАНК для физических лиц.

6.2.2. При наличии технической возможности, Клиенту в Системе будут доступны две функции:

6.2.2.1. Скрытие продуктов, которыми Клиент в настоящий момент не пользуется: Клиент посредством сформированного в Системе запроса изменяет список активных продуктов и скрывает их отображение на странице Личного кабинета. Для возобновления отражения скрытых продуктов Клиенту необходимо направить запрос через настройки в личном кабинете, следуя подсказкам системы.

6.2.2.2. Блокирование счетов для проведения операций в Системе: Клиент посредством сформированного в Системе запроса осуществляет скрытие и блокировку счета для проведения операций. Для активации доступности заблокированного для проведения операций счета необходимо лично обратиться в офис Банка и предоставить заявление (Приложение №4 к Правилам предоставления услуги «АК БАРС Online» в ОАО «АК БАРС» БАНК для физических лиц).

6.2.3. При отсутствии технической возможности управления счетами через ДБО, Клиенту для осуществления блокировки счета/счетов необходимо обратиться в Подразделение Банка.

6.3. Корректность и полнота заполнения полей.

6.3.1. При осуществлении платежей необходимо заполнять все поля, помеченные как обязательные для заполнения. Банк отказывает в проведении платежа Клиента в случае, если Клиент не заполняет реквизиты, обязательные для заполнения. При заполнении полей для проведения платежа необходимо проверять корректность введенных реквизитов. При поступлении платежа с некорректными реквизитами Банк введенные реквизиты не редактирует, проведение платежа отклоняет. Клиенту необходимо проверять правильность введенных номеров телефонов, лицевых счетов и других реквизитов. При совершении Клиентом ошибки в таких реквизитах произойдет списание средств с указанного Счета/Картсчета Клиента и зачисление их на неправильно указанные реквизиты. Отзыв платежей с неверно указанными реквизитами невозможен.

6.4. Для осуществления Платежных операций используются Сеансовые ключи. В процессе осуществления операций предлагается выбрать метод подписи: «получение SMS-сообщения» или «на банкоматном чеке». В случае выбора метода подписи «получение SMS-сообщения», на номер мобильного телефона придет единократный Сеансовый ключ, который необходимо ввести для завершения операции. В случае подтверждения операции методом подписи «на банкоматном чеке», система попросит ввести Сеансовый ключ с номером, под которым он находится в Комплекте Сеансовых ключей. В случае если Сеансовый ключ три раза введен неверно, он блокируется и в дальнейшем его использовать невозможно.

6.5. В случае если у Клиента заканчиваются Сеансовые ключи, он может сгенерировать Комплект Сеансовых ключей на Банкомате Банка, для этого необходимо выбрать подпункт меню «Распечатать комплект ключей», после чего Банкомат распечатает чек содержащий Комплект Сеансовых ключей. Комиссия за генерацию нового Комплекта Сеансовых ключей взимается в соответствии с Тарифами.

6.6. Клиент может просмотреть выписку по любому своему Счету/Картсчету, подключенному к Системе за заданный промежуток времени. В выписке отображаются все операции, осуществленные со Счетом/Картсчетом, вне зависимости от способа доступа к Счету/Картсчету: через отдел по сопровождению операций по пластиковым картам, через банкомат, через Систему «АК БАРС Online» или иным способом.

6.7. Операции, совершаемые Клиентом посредством «АК БАРС Online», исполняются по мере поступления соответствующих документов в Банк. При осуществлении Платежной операции в Системе «АК БАРС Online» формируется Распоряжение на единовременную оплату (далее – Распоряжение). Статус исполнения операции Клиент может посмотреть в личном кабинете в меню «История операций».

6.8. Возможности отменить операцию в АК БАРС Online не предусмотрено. В случае, если денежные средства не поступили адресату Клиент можете оставить вопрос на официальном сайте Банка, написав через раздел «Обратная связь», либо позвонив по телефону Контакт-центра 8-800-2005-303.

6.9. Срок исполнения платежей зависит от типа операции, технических возможностей программного обеспечения ОАО «АК БАРС» БАНК и технических возможностей программного обеспечения получателя платежа:

- исполнение платежей организациям-поставщикам услуг и платежей в адрес юридических лиц осуществляется и отражается на Картсчете Клиента в день совершения платежа. Если платеж был осуществлен до 19.00 часов рабочего дня (по московскому времени), то отражение операции в выписке производится в тот же день. Если перевод был осуществлен после 19.00 часов рабочего дня (по московскому времени) или в нерабочий день, то отражение операции в выписке осуществляется в ближайший рабочий день, следующий за днем совершения операции. Поступление денежных средств получателю платежа осуществляется по мере проведения платежей в банке-получателе Платежа;

- внутренние операции (смена пароля, просмотр выписки) осуществляются, как правило, в течение нескольких секунд и зависят от скорости доступа Клиента в сеть Интернет;

- перевод денежных средств между Счетами/Картсчетами осуществляется и отражается на остатке Счета/Картсчета в день совершения перевода. Если перевод был осуществлен между Счетами/Картсчетами до 19.00 часов рабочего дня (по московскому времени), то отражение операции в выписке производится в тот же день. Если перевод был осуществлен после 19.00 часов рабочего дня (по московскому времени) или в нерабочий день, то отражение операции в выписке осуществляется в ближайший рабочий день, следующий за днем совершения операции;

- списание и поступление в результате перевода денежных средств с Картсчета Клиента на Картсчет другого Клиента Банка осуществляется и отражается на Картсчете в день совершения перевода. Если перевод был осуществлен до 19.00 часов рабочего дня (по московскому времени), то отражение операции в выписке производится в тот же день. Если перевод был осуществлен после 19.00 часов рабочего дня (по московскому времени) или в нерабочий день, то отражение операции в выписке производится в ближайший рабочий день, следующий за днем

совершения операции;

- при погашении кредитов возможно использование двух вариантов: перечисление со Счета на Кредитный счет либо погашение кредита через Картсчета с использованием 16-значного № кредитного договора. В первом случае отражение на остатке счета и отражение операции в выписке будет осуществляться как при переводе денежных средств со Счета на Счет. Во втором случае отражение на остатке Карты и отражение операции в выписке будет осуществляться как при переводе денежных средств с Картсчета на Счет.

6.10. Банк вправе в одностороннем порядке вводить постоянные или временные ограничения на исполнение документов Клиента, в частности:

- устанавливать различные виды лимитов на банковские операции в том числе:

- на сумму банковской операции;
- дневной лимит;
- недельный лимит;
- месячный лимит;
- совокупный лимит;

- запрещать проведение некоторых видов операций по определенным каналам доступа;

- отказывать в проведении операций конвертации денежных средств;

- вводить другие ограничения, какие Банк сочтет необходимыми по соображениям безопасности.

В случае введения каких-либо ограничений для неограниченного круга клиентов, Банк доводит данную информацию путём размещения ее в Системе «АК БАРС Online» и/или на Официальном сайте Банка. В случае введения индивидуальных ограничений – Банк оповещает Клиента при его очередном входе в Систему.

6.11. Банк вправе отказать в проведении Платежной операции через Систему «АК БАРС Online». При этом Клиент для проведения данного платежа может обратиться в Банк лично.

6.12. Клиент имеет право обратиться в Банк за получением подтверждения проведенного в Системе «АК БАРС Online» платежа. Для этого Клиенту необходимо обратиться лично в подразделение Банка, осуществляющее кассовое обслуживание физических лиц, и сообщить сотруднику Банка реквизиты осуществленного платежа (дату платежа и идентификационный номер). Сотрудник распечатывает квитанцию и заверяет ее в соответствии с действующим в Банке порядком оформления первичных документов. В соответствии с Базовыми требованиями к тарифам по комиссионному вознаграждению за обслуживание физических лиц, по операциям с текущими счетами и вкладами до востребования, комиссия за получение такой квитанции не взимается. Информацию о возможности подтверждения проведения платежа в Системе «АК БАРС Online» Клиент может получить при личном обращении в подразделение Банка.

6.13. При осуществлении Клиентом в Системе «АК БАРС Online» операции купли-продажи иностранной валюты, отображается экран подтверждения, на котором указан курс, суммы списания и зачисления, размер комиссии по операции.

6.14. В случае если по предоставленным Клиентом реквизитам платежа в адрес юридического лица Банк предлагает заранее настроенную схему (схемы) проведения платежа, то прием платежа возможен только с использованием одной из предложенных Банком схем. В этом случае, при выборе схемы проведения платежа необходимо руководствоваться ее наименованием.

6.15. В случае отсутствия в Банке технической возможности приема платежа в адрес юридического лица по предоставленным Клиентом реквизитам через Систему «АК БАРС Online», для проведения платежа Клиенту необходимо обратиться в Подразделение Банка.

7. Ответственность Клиента и Банка

7.1. За невыполнение или ненадлежащее выполнение обязательств по Договору в соответствие с настоящими Правилами, Клиент и Банк несут ответственность согласно действующему законодательству Российской Федерации.

7.2. Банк не несет ответственности за неисполнение (ненадлежащее исполнение) электронных документов Клиента, если его исполнение привело бы к нарушению требований действующего законодательства Российской Федерации, нормативных актов Банка России либо настоящих Правил, в том числе если документ не был подтвержден Клиентом, проверка подтверждения дала отрицательный результат либо средств на Счетах/Картсчетах Клиента недостаточно для исполнения документа.

7.3. Банк не несет ответственность за ущерб, возникший вследствие нарушения Клиентом правил хранения носителей Средств авторизации, установленных в п.5.2 настоящих Правил и требований по обеспечению информационной безопасности, изложенных в Инструкции Клиента по информационной безопасности при работе с «АК БАРС Online» (Приложение 1 к настоящим Правилам).

7.4. Стороны Договора освобождаются от ответственности за неисполнение своих обязательств в соответствии с настоящими Правилами, если такое неисполнение было связано с обстоятельствами непреодолимой силы, к которым в данном случае относятся: стихийные бедствия (землетрясения, наводнения и т.п.), военные действия, правительственные ограничения и запрещения, аварийная ситуация с электроснабжением, обрыв сетей связи, технические сбои или сбои в работе программных продуктов. Банк не несет ответственности за несвоевременное исполнение электронных документов Клиента, если задержка исполнения произошла по вине Банка получателя или Банка России.

7.5. В случае нарушения или ненадлежащего исполнения Клиентом своих обязательств по Договору, Банк имеет право приостановить работу Клиента в Системе до устранения допущенных нарушений. В этом случае Клиенту направляется соответствующее уведомление с указанием причин приостановления. Приостановление работы Клиента в Системе не означает приостановки операций по обслуживанию Клиента при условии передачи расчетных документов в Банк обычным способом.

8. Урегулирование разногласий

8.1. В случае если Клиент не согласен с одним из проведенных через Систему «АК БАРС Online» платежей, он обращается в Банк для получения разъяснений по существу спорной ситуации. При обращении необходимо указать содержание претензии и реквизиты оспариваемого документа: номер спорного документа, дата спорного документа, Счет и/или № Карты по которому произошло спорное списание, наименование получателя платежа, реквизиты получателя платежа (счет, банк получателя, БИК банка получателя), сумма платежа, прочие реквизиты платежа (наименование платежа, № телефона, № лицевого счета и т.д.).

8.2. Подтверждением подлинности оспариваемого Электронного документа, переданного через Систему «АК БАРС Online», является одновременное наличие следующих условий:

- наличие в предоставленных Банком Электронных документах (журнал событий Системы) сведений, подтверждающих положительный результат прохождения Клиентом процедур авторизации в Системе «АК БАРС Online»;

- наличие в предоставленных Банком Электронных документах (журнал событий Системы) сведений, подтверждающих передачу оспариваемого Электронного документа после авторизации в Системе «АК БАРС Online» и подписания документа средствами АСП (Сеансовый ключ).

8.3. О принятом решении по полученной претензии Банк извещает Клиента по контактными данным указанным в претензии или обращении Клиента.

9. Срок действия и расторжение Договора

9.1. Договор считается заключенным на неопределенный срок и вступает в силу с момента подтверждения подключения услуги «АК БАРС Online» на Банкомате Банка, с момента регистрации (путем ввода сеансового ключа, логина и пароля) при подключении через сайт или подписания Заявления на подключение услуги «АК БАРС Online» в подразделении Банка.

9.2. Расторжение Договора *по инициативе Клиента* (отказ Клиента от присоединения к Правилам) возможно только при условии отсутствия у Клиента задолженности по оплате оказанных ему Банком услуг, предусмотренных настоящими Правилами.

9.3. При расторжении Договора *по инициативе Банка* (отказ Банка от исполнения Правил в отношении определенного Клиента) Банк имеет право расторгнуть Договор по своей инициативе в случае, если Клиент не соблюдает настоящие Правила. В случае расторжения Договора по инициативе Банка, Банк оповещает Клиента о расторжении Договора с указанием причины и даты отключения Клиента от услуги «АК БАРС Online».

9.4. Расторжение Договора не влечет прекращение обязательств по взаиморасчетам Сторон и возмещению убытков, возникших до момента расторжения Договора.