

УТВЕРЖДАЮ
Председатель Правления
ООО «АТБ» Банк
Приказ № 320 от « 06 » октября 2017 г.

Условия
обслуживания клиентов – физических лиц
в системе «Мобильный банк»

Москва
2017 год

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Условия обслуживания клиентов – физических лиц в системе «Мобильный банк (далее – Условия) определяют порядок предоставления банковских услуг с использованием Системы дистанционного доступа «Мобильный банк».

1.2. Договор на обслуживание клиентов в системе «Мобильный банк» (далее – Договор) заключается между Банком и Клиентом в соответствии с настоящими Условиями и на основании Заявления на подключение к системе дистанционного доступа «Интернет-банк» (далее – Заявление), оформляемого Клиентом при подключении к Системе дистанционного доступа «Интернет-банк». Договор на обслуживание клиентов в системе «Мобильный банк» является неотъемлемой частью настоящих Условий.

1.3. Подключение Клиента к Системе дистанционного банковского обслуживания «Интернет-банк» осуществляется Банком при одновременном соблюдении следующих условий:

- наличие в Банке информации о Доверенном номере Клиента;
- наличие у Клиента действующего адреса электронной почты;
- наличие у Клиента как минимум одного действующего продукта Банка из следующего перечня: банковский счет, банковская карта;
- наличие доступа к системе «Интернет-банк».

1.4. Выполняя действия по установке Мобильного приложения на соответствующее Мобильное устройство, тем самым Клиент подтверждает, что Мобильное устройство, на которое Клиентом установлено Мобильное приложение, является собственностью Клиента.

1.5. Термины и определения:

Аутентификация – удостоверение правомочности обращения Клиента в Банк с использованием сети Интернет через Систему «Мобильный банк» для совершения операций (получения информации) по Счетам Клиента при использовании Клиентом Touch ID или Passcode, или логина и пароля.

Доверенный номер мобильного телефона (далее - Доверенный номер) – предоставленный Клиентом Банку на основании заявления, составленного по форме Банка, номер мобильного телефона Клиента, использующийся, в том числе для целей получения сообщений Клиентом при обслуживании Клиента в Дистанционных каналах обслуживания: Интернет-банк, Мобильный банк, в порядке, установленном Условиями обслуживания клиентов – физических лиц в системе «Мобильный банк».

Договор на обслуживание клиентов в системе «Мобильный банк» – договор предоставления услуг по системе дистанционного доступа «Мобильный банк», заключенный между Банком и Клиентом в соответствии с настоящими Условиями на основании Заявления Клиента о подключении к системе дистанционного доступа «Интернет-банк».

Клиент – физическое лицо (резидент или нерезидент), не являющееся индивидуальным предпринимателем, лицом, занимающимся в установленном законодательством Российской Федерацией порядке, частной практикой, имеющее счета в Банке.

Компрометация Доверенного номера мобильного телефона – утрата доверия к тому, что используемый Доверенный номер мобильного телефона обеспечивают безопасность информации.

Корректная электронная подпись - ЭП дающая положительный результат при ее проверке программно-аппаратными средствами Банка.

Логин – идентификатор Клиента в Системе.

Пароль – последовательность символов, известная Клиенту, используемая в качестве средства идентификации Клиента для работы с Системой при входе Клиента в Систему.

Мобильное приложение – специальное программное приложение для платформ iOS, Android, разработанное и размещенное Банком на официальных интернет порталах App Store, Google Play и пр., предназначенное для установки на Мобильных устройствах, позволяющих осуществлять доступ через Интернет к Мобильному банку.

Мобильное устройство – мобильный телефон (смартфон) или иное устройство, имеющее доступ в Интернет и используемое для установки на него Мобильного приложения.

Система «Мобильный банк» (далее - Мобильный банк) – система дистанционного доступа к установленному Банком перечню банковских операций и услуг посредством Мобильного приложения на Мобильном устройстве с использованием мобильной связи и сети Интернет.

Средство получения одноразовых паролей – SMS-сообщение с OTP-паролем, отправляемое Банком на Доверенный номер мобильного телефона Клиента.

Целостность ЭД означает, что после создания электронного документа и применения средства подтверждения электронного документа в содержание электронного документа не вносилось никаких изменений.

Электронная подпись (далее - ЭП) – информация в электронной форме, которая присоединена к другой информации в электронной форме (подписываемой информации) или иным образом связана с такой информацией и которая используется для определения лица, подписывающего информацию.

Электронный документ (далее – ЭД) – документ, передаваемый клиентом в Банк с использованием Мобильного банка, подтвержденный (подписанный) Клиентом посредством электронной подписи.

OTP-пароль (One Time Password) – электронная подпись, представляющая собой одноразовый пароль, имеющий ограниченный срок действия и действительный для одного сеанса идентификации для работы в Мобильном банке и/или одной операции Клиента, направляемый Банком в виде SMS-сообщения на Доверенный номер мобильного телефона Клиента.

Passcode – уникальная цифровая последовательность, назначаемая Клиентом в целях запуска Мобильного приложения на Мобильном устройстве (авторизации в Мобильном банке). Для каждого Мобильного устройства Клиентом назначается свой Passcode. Значение Passcode не хранится в памяти Мобильного устройства и известно только Клиенту. Passcode восстановлению не подлежит. В случае если Клиент забыл Passcode, потребуется новая регистрация в Мобильном приложении и установка нового Passcode.

Технология Touch ID (далее – **Touch ID**) – технология аутентификации Клиента с использованием отпечатка пальца руки Клиента, используемая для запуска Мобильного приложения (**Touch ID** для платформ iOS/ Android соответственно) на Мобильном устройстве (авторизации в Мобильном банке).

2. ПРЕДМЕТ РЕГУЛИРОВАНИЯ

2.1. В рамках настоящих Условий Банк предоставляет Клиенту возможность использования функционала системы «Мобильный банк» с целью:

- проведения расчетных операций по счетам (включая карточные счета) Клиента, открытым в Банке;
- осуществления переводов со счетов (включая карточные счета) Клиента, открытых в Банке;
- использования банковских продуктов, предоставляемых Банком клиентам – физическим лицам;
- получения информационных услуг по продуктам и счетам Клиента в Банке;
- получения рекламно-информационных сервисов по услугам, предоставляемым Банком клиентам – физическим лицам;
- иных операций/сделок.

2.2. Доступ Клиента в Мобильный банк осуществляется при условии его успешной идентификации для работы в Мобильном банке. Идентификация Клиента для работы в Мобильном банке и его доступ к Мобильному банку осуществляется с использованием Логина и Пароля, используемых в Системе «Интернет-банк».

2.3. Аутентификация для работы в Мобильном банке и доступ Клиента к Мобильному банку осуществляется:

2.4. с использованием Passcode, назначаемого Клиентом по Мобильному устройству при установке Мобильного приложения на новое Мобильное устройство;

2.5. с использованием Touch ID, в качестве технологии аутентификации установленной Клиентом путем сканирования отпечатка пальца руки Клиента (при наличии соответствующей возможности Мобильного устройства).

2.6. Подтверждение (подписание) операций/заключение сделок/направление писем, запросов осуществляется с использованием электронной подписи Клиента, которой является OTP-пароль.

2.7. Банк вправе изменять перечень доступных с использованием Мобильного банка услуг и операций, их лимиты и способы подтверждения с учетом развития Мобильного банка.

3. ОСНОВНЫЕ УСЛОВИЯ ПОРЯДКА

3.1. Стороны признают, что:

3.1.1. Способ создания ЭП соответствует требованиям, установленным Федеральным законом от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи».

3.1.2. Используемые во взаимоотношениях между Банком и Клиентом ЭД, подтвержденные (подписанные) Клиентом с использованием ЭП в соответствии с подп.2.4 настоящих Условий, подготовленные и переданные с помощью программного обеспечения Мобильного банка в соответствии со всеми процедурами защиты информации, предусмотренными настоящими Условьями:

- юридически эквивалентны документам на бумажном носителе, подписанным Сторонами;
- равнозначны (в том числе имеют равную юридическую силу и доказательственную силу) аналогичным по содержанию и смыслу документам на бумажном носителе, составленным в соответствии с требованиями, предъявляемыми к документам такого рода, и подписанным собственноручной подписью Клиента, и являются основанием для проведения Банком операций и совершения иных действий по распоряжению Клиента;
- признаются оформленными и направленными в Банк Клиентом и не могут быть оспорены или отвергнуты Сторонами и/или третьими лицами или быть признанными недействительным только на том основании, что они переданы в Банк с использованием Мобильного банка, каналов доступа или оформлены в электронном виде;
- могут быть представлены в качестве доказательств в суде, равносильных письменным доказательствам, в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации, при этом допустимость таких доказательств не может отрицаться только на том основании, что они представлены в виде ЭД или распечаток их копий;
- удовлетворяют требованию совершения сделки в простой письменной форме в случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации, и влекут юридические последствия, аналогичные последствиям совершения договоров (сделок), совершаемых с физическим присутствием лица (при взаимном присутствии лиц), совершающего (совершающих) сделку.

3.1.3. Операции/действия, совершенные посредством Мобильного устройства, на которое Клиентом установлено Мобильное приложение, при условии их подтверждения (подписания) электронной подписью, признаются совершенными Клиентом и оспариванию не подлежат.

3.1.4. Стороны доверяют используемому программному обеспечению Мобильного банка.

3.2. Клиент понимает и соглашается с тем, что доступ в Мобильный банк осуществляется посредством Мобильного устройства Клиента с использованием сети Интернет любым доступным для конкретного Мобильного устройства Клиента способом. Клиент настоящим подтверждает, что он понимает, что канал связи, используемый Мобильным устройством, является незащищенным, в связи с чем, Клиент подтверждает, что он понимает и соглашается нести все риски, связанные с возможным нарушением конфиденциальности и целостности информации (в т. ч. несанкционированным доступом третьих лиц) при ее передаче посредством Мобильного устройства Клиента с использованием каналов мобильной связи и/или сети Интернет (в зависимости от типа Мобильного устройства, используемого Клиентом).

Настоящим Клиент заверяет, что понимает и согласен с тем, что он самостоятельно несет все риски, связанные с получением банковских услуг посредством Мобильного устройства через систему Мобильного банка.

3.3. Стороны обмениваются ЭД для осуществления операций по Счетам Клиента, иных операций/сделок (перечень операций/сделок устанавливается в соответствии с подп. 2.1 настоящих Условий).

3.4. Обмен ЭД между Сторонами и обязательства Сторон по ЭД, вытекающие из настоящих Условий, начинают действовать с момента подключения Клиента к Мобильному банку.

3.5. Банк не принимает к обработке и исполнению ЭД, оформленные с нарушением требований.

3.6. Клиент передает на обработку и исполнение в Банк по Мобильному банку ЭД, составленный и подтвержденный (подписанный) электронной подписью (в соответствии с подп. 2.4 настоящих Условий).

3.7. Банк вправе приостановить обмен ЭД с Клиентом в соответствии с настоящими Условиями по системе Мобильного банка, в том числе в случае возбуждения в отношении Клиента дела о банкротстве.

3.8. Банк в автоматическом режиме при получении от Клиента ЭД осуществляет проверку на подлинность ЭП и присутствие обязательной информации в полях ЭД, на правильность отражения номера Счета/карты, иных реквизитов, а также проводит прочие проверки в соответствии с принятой в Банке технологией (достаточность денежных средств на Счете Клиента для проведения операции с учетом комиссионного вознаграждения Банка, соответствие проводимой операции требованиям действующего законодательства Российской Федерации и др.).

3.9. Информация для Клиента о результатах обработки и исполнения либо об отказе в обработке и исполнении ЭД отражается в строке статуса в Мобильном банке.

3.10. По требованию Клиента Банк может выдать ему оформленный в соответствии с принятой технологией документ на бумажном носителе, подтверждающий принятие Банком отправленного Клиентом ЭД с указанием его статуса.

3.11. Доступ к Мобильному банку Клиенту предоставляется круглосуточно, за исключением времени на техническое обслуживание Банком Мобильного банка. Обработка и исполнение ЭД, полученных по Мобильному банку, производятся Банком в соответствии с установленным в Банке порядком обработки ЭД и нормативными документами Банка России.

3.12. При обработке ЭД, полученных по Мобильному банку, определяющим временем является текущее время, установленное на системных часах аппаратных средств Банка.

3.13. При возникновении у Клиента внештатных ситуаций, связанных с работой Мобильного банка, Клиент должен незамедлительно известить об этом Банк и принять решение относительно дальнейшего исполнения ЭД (в этом случае Клиент должен предоставить в Банк документ, оформленный на бумажном носителе в установленном Банком порядке).

3.14. Справочно-информационные материалы (Тарифы Банка, информация о порядке подключения к обслуживанию в Мобильном банке, о новых услугах, предлагаемых в рамках Мобильного банка) публикуются на web-сайте Банка в сети Интернет по адресу: www.atbbank.ru.

3.15. Банк не осуществляет операции по Счету в случае отсутствия или недостаточности денежных средств на Счете для проведения операции и/или платы за проведение операции.

3.16. Денежные средства в счет оплаты услуг, связанных с обработкой и исполнением ЭД Клиента, списываются Банком со Счета, по которому проводится операция, в момент совершения операций на основании заявления Клиента в размере, установленном действующими Тарифами Банка.

3.17. В случае возникновения споров, связанных с подлинностью ЭД, исполненных в Мобильном банке, Стороны руководствуются разделом 5 настоящих Условий.

3.18. Банк не несет ответственности за ущерб, возникший вследствие использования третьими лицами действующей электронной подписи, Passcode Клиента, Мобильного устройства и Доверенного номера Клиента

3.19. В рамках работы с Мобильным банком возможны следующие виды блокировок доступа в Мобильный банк:

3.19.1. В случае утраты мобильного устройства с Доверенным номером, доступ к дистанционному банковскому обслуживанию (Мобильный банк, Интернет-банк) подлежит блокировке на основании заявления Клиента (Приложение № 2 к Условиям обслуживания клиентов – физических лиц в Системе дистанционного доступа «Интернет-банк») при его обращении в подразделение Банка или по телефону.

Для возобновления работы с использованием дистанционных каналов обслуживания Клиенту необходимо обратиться в подразделение Банка для разблокировки (Приложение № 3 к Условиям обслуживания клиентов – физических лиц в Системе дистанционного доступа «Интернет-банк») и предоставить информацию о новом Доверенном номере телефона.

3.19.2. В случае любого подозрения на совершение мошеннических действий в отношении Клиента со стороны третьих лиц.

3.19.3. Любого подозрения в компрометации Passcode.

3.19.4. Утраты Passcode (в т. ч. если Клиент забыл Passcode).

3.19.5. утери/кражи Мобильного устройства с установленным и активированным Мобильным приложением (при условии, что это не Мобильное устройство с Доверенным номером).

3.19.6. В случае отказа Клиента от обслуживания в Мобильном банке (расторжение Договора на обслуживание клиентов в системе «Мобильный банк») доступ в Мобильный банк подлежит блокировке на основании заявления от Клиента (Приложение № 4 к Условиям обслуживания клиентов – физических лиц в Системе дистанционного доступа «Интернет-банк»), предоставленного в подразделение Банка.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

4.1. Банк обязуется:

- подключить Клиента к Мобильному банку не позднее рабочего дня, следующего за днем подписания Заявления на подключение к системе «Интернет-банк» (Приложение № 1 к Условиям обслуживания клиентов – физических лиц в Системе дистанционного доступа «Интернет-банк») либо самостоятельной регистрации Клиента в Системе и при условии соответствия Клиента требованиям, установленным подп. 1.3 настоящих Условий;
- принимать к исполнению полученные от Клиента по Мобильному банку ЭД, оформленные и заверенные (подписанные) в соответствии с требованиями действующего законодательства. Исполнение ЭД Клиента осуществляется в сроки, установленные действующим законодательством Российской Федерации;
- обрабатывать ЭД в строгом соответствии с установленными нормами, техническими требованиями, стандартами, инструкциями Банка России, Банка и настоящими Условиями;
- информировать Клиента об отказе в обработке или исполнении ЭД, принятого от Клиента по Мобильному банку;
- предоставлять Клиенту информацию по его Счетам через Мобильный банк по запросу Клиента, оформленного через систему «Мобильный банк»;
- консультировать Клиента по вопросам эксплуатации Мобильного банка;
- вести архивы ЭД, осуществлять их хранение в течение срока, установленного для хранения эквивалентных документов на бумажных носителях;
- осуществить блокировку доступа в Мобильный банк при обращении Клиента с соответствующим заявлением в соответствии с пп. 3.19.1–3.19.6 настоящего Порядка.

4.2. Банк имеет право:

- в целях расширения перечня услуг, предоставляемых Клиенту, и в целях обеспечения безопасности устанавливать, изменять перечень доступных с использованием Мобильного банка услуг и операций, их лимиты и способы подтверждения при условии публичного размещения соответствующей информации на web-сайте Банка в сети Интернет по адресу: www.atbbank.ru;
- приостановить обмен ЭД с Клиентом в случае возникновения технических неисправностей, возбуждения в отношении Клиента дела о банкротстве или других обстоятельств, делающих невозможным или нежелательным обмен ЭД с точки зрения безопасности, в том числе по заявлению/сообщению Клиента о возможном несанкционированном использовании Мобильного устройства/Мобильного банка, а также в случае изменения законодательства Российской Федерации;
- осуществлять блокировку доступа Клиента в Мобильный банк в случае возникновения подозрений в компрометации Passcode, OTP-пароля и/или средства получения OTP-паролей (мобильное устройство с Доверенным номером);

- отказать Клиенту в приеме от него ЭД на проведение операции по Счету и иных ЭД, о чем Клиенту сообщается в Системе Мобильный банк посредством указания статуса ЭД. В этом случае ЭД Клиента могут приниматься Банком только в виде расчетных документов, оформленных на бумажном носителе в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации;
- принимать все необходимые и достаточные меры организационного и технического характера для обеспечения режима конфиденциальности в отношении ОТП-пароля до его передачи Клиенту.

4.3. Клиент обязуется:

- самостоятельно осуществить установку Мобильного приложения на Мобильное устройство с официальных интернет порталов;
- Самостоятельно назначить Passcode и обеспечить его конфиденциальность и невозможность доступа к нему третьих лиц. Обеспечить конфиденциальность и невозможность доступа третьих лиц к ОТП-паролю.
- самостоятельно и за свой счет обеспечить безопасность и целостность программных средств на своем Мобильном устройстве (защита от вирусов, отсутствие программ-закладок и другого опасного программного обеспечения);
- Клиент обязан исключить возможность использования Мобильного устройства и Доверенного номера мобильного телефона третьими лицами. В случае утраты/компрометации мобильного устройства с Доверенным номером обратиться в подразделение Банка или позвонить по телефону для блокировки доступа к Мобильному банку.
- В случае:
 - любого подозрения на совершение мошеннических действий в отношении Клиента со стороны третьих лиц;
 - любого подозрения в компрометации Passcode, ОТП-пароля;
 - утраты Passcode (в т. ч. если Клиент забыл Passcode)
 - утери/кражи Мобильного устройства с установленным и активированным Мобильным приложением (в т. ч. мобильного устройства с Доверенным номером телефона), обратиться в подразделение Банка или позвонить по телефону (495) 730-51-15 (в рабочие дни с 9-00 до 18-00) для блокировки доступа в Мобильный банк в соответствии с настоящими Условиями;
- уведомить Банк о несанкционированном переводе денежных средств с его Счета с использованием Мобильного банка не позднее дня, следующего за днем получения от Банка уведомления о совершенной операции;
- осуществлять операции по Счетам в пределах доступного остатка денежных средств на Счете;
- при подтверждении операции/действия ОТП-паролем, получив по своему запросу SMS-сообщение с ОТП-паролем, проконтролировать данные совершаемой операции/проводимого действия и вводить ОТП-пароль на Мобильном устройстве только при условии их соответствия и согласия Клиента с проводимой операцией/действием. Положительный результат проверки ОТП-пароля Банком означает, что действие Клиента подтверждено (подписано ЭП Клиента).
- настоящим Клиент обязуется ознакомиться с условиями действующих Тарифов Банка, перечнем доступных с использованием Мобильного банка услуг и операций, их лимитами и способами подтверждения и в дальнейшем следить за их изменениями, о которых Банк уведомляет путем публичного оповещения: размещения информации в обслуживающих подразделениях Банка и/или на web-сайте Банка в сети Интернет по адресу: www.atbbank.ru.

4.4. Клиент имеет право:

- в рамках настоящего Порядка осуществить установку Мобильного приложения на Мобильном устройстве с официальных интернет порталов;
- получать консультации Банка по вопросам эксплуатации Мобильного банка, а также справочно-информационные материалы об обслуживании в Мобильном банке;
- получать от Банка и передавать в Банк ЭД с использованием Мобильного банка;
- расторгнуть Договор на обслуживание клиентов в системе «Мобильный банк» на основании заявления на отключение (Приложение № 4 к Условиям обслуживания клиентов – физических лиц в Системе дистанционного доступа «Интернет-банк») путем подачи заявления на отключение в подразделение Банка.

5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ, СВЯЗАННЫХ С ПОДЛИННОСТЬЮ ЭЛЕКТРОННЫХ ДОКУМЕНТОВ, ИСПОЛНЕННЫХ В МОБИЛЬНОМ БАНКЕ

5.1. Электронный документ считается подлинным, если он был надлежащим образом оформлен и подтвержден (подписан) ЭП, после чего проверен и принят.

5.2. Рассмотрение споров производится согласительной экспертной комиссией.

5.3. При наличии сомнений в подлинности ЭД или его содержания Сторона – инициатор спора обязана направить другой Стороне письмо с подробным изложением нарушения, обстоятельств происшедшего и предложением создать согласительную экспертную комиссию.

5.3.1. В случае согласия с претензией, содержащейся в письме, Сторона, получившая письмо, незамедлительно уведомляет другую Сторону и устраняет нарушения, описанные в письме. Согласительная экспертная комиссия в таком случае не создается.

5.3.2. В случае несогласия с претензией, содержащейся в письме, Сторона, получившая письмо, инициирует создание согласительной экспертной комиссии.

5.4. Согласительная экспертная комиссия рассматривает споры следующего типа: ЭД, подписанные простой электронной подписью: Сторона – получатель ЭД утверждает, что иницилирующая Сторона-отправитель должным образом оформила и передала на обработку документ, а Сторона-отправитель отрицает факт подготовки, передачи на обработку этого ЭД или его содержания.

В этом случае Стороны соглашаются рассматривать в качестве доказательств, подтверждающих отправку и/или содержание ЭД, при рассмотрении споров согласительной экспертной комиссией, в том числе в суде в соответствии со ст. ст. 55, 77 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, переданные между сторонами файлы ЭД, аудиозаписи телефонных переговоров между Клиентом и Банком, касающиеся спорного ЭД.

5.5. Согласительная экспертная комиссия создается по письменному заявлению одной из Сторон. Дата сбора комиссии назначается не позднее 15 календарных дней с момента отправки предложения о ее создании. В состав комиссии входит равное количество представителей обеих сторон. При необходимости с согласия обеих Сторон в состав комиссии могут быть дополнительно введены эксперты третьей стороны. Полномочия членов комиссии подтверждаются соответствующими документами. Состав комиссии должен быть зафиксирован в итоговом документе (Акте), отражающем результаты работы комиссии.

5.6. Экспертная комиссия осуществляет свою работу на территории Банка с использованием программного обеспечения Банка.

5.7. Срок работы комиссии – 5 рабочих дней. В особо сложных случаях по обоюдному письменному согласию Сторон этот срок может быть увеличен, но не более чем до одного календарного месяца.

5.8. Целью работы созданной комиссии является установление подлинности ЭД, исполненного в рамках настоящих Условий, а также факта подтверждения ЭД и его содержания.

5.9. Стороны обязаны предоставить комиссии возможность ознакомиться с условиями и порядком работы Мобильного банка. Стороны способствуют работе комиссии и не допускают отказа от предоставления необходимых документов, имеющих отношение к рассматриваемому спору.

5.10. В ходе рассмотрения комиссией спора о подлинности (наличии или отсутствии) ЭД/содержании ЭД, исполненного с помощью Мобильного банка, каждая Сторона обязана доказать лишь то, что она своевременно и надлежащим образом выполнила обязательства, взятые на себя по настоящему Порядку.

5.11. По итогам работы комиссии составляется Акт, в котором в обязательном порядке отражаются:

- фактические обстоятельства, послужившие основанием возникновения разногласий;
- вывод о подлинности/содержании оспариваемого ЭД и его основание;
- вывод о соблюдении/несоблюдении Банком и Клиентом порядка и способа и условий предоставления услуг с использованием Мобильного банка.

Акт подписывается уполномоченными представителями Сторон не позднее 10 календарных дней с момента окончания работы комиссии. Подтверждение подлинности ЭД/его содержания, зафиксированное в Акте между сторонами, означает, что этот ЭД имеет юридическую силу и влечет возникновение прав и обязательств сторон, установленных настоящими Условиями и зафиксированных в Акте. Указанный Акт признается обязательным для сторон и служит доказательством в суде. В случае если подписание Акта в этот срок не состоится, заинтересованная Сторона вправе обратиться в суд в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и без выработанного Сторонами решения.

5.12. В случае если предложение о создании комиссии оставлено другой Стороной без ответа (по истечении 15 календарных дней), либо Сторона отказывается от участия в комиссии, либо работе комиссии были учинены препятствия, которые не позволили комиссии оформить надлежащий Акт, заинтересованная Сторона составляет Акт в одностороннем порядке с указанием причины составления его в одностороннем порядке. В указанном Акте фиксируются обстоятельства, позволяющие сделать вывод о том, что оспариваемый ЭД, произведенный с использованием Мобильного банка в соответствии с настоящими Условиями, является подлинным, либо формулируется вывод об обратном. Указанный Акт направляется другой Стороне для сведения.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

6.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

6.2. Банк не несет ответственности за техническое состояние Мобильного устройства Клиента, за недоставку сообщения на Доверенный номер мобильного телефона Клиента, возможные помехи на линии связи (мобильной связи, сети Интернет), плохое соединение или невозможность установить соединение и другие, не зависящие от Банка неисправности, делающие невозможным обмен ЭД.

6.3. Банк не несет ответственности за просрочку в выполнении своих обязательств, произошедшую из-за отсутствия инициативы Клиента в установлении сеанса связи по Мобильному банку с Банком.

6.4. Банк не несет ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение ЭД не по вине Банка, в том числе в случае нарушения Клиентом настоящих Условий.

6.5. Банк не несет ответственности за ущерб, возникший вследствие нарушения системы защиты информации не по вине Банка.

6.6. Банк не несет ответственности за убытки, возникшие вследствие несвоевременного обращения Клиента в Банк в случае несанкционированного доступа к Мобильному банку, компрометации, ОТР-пароля и/или средства получения ОТР-паролей.

6.7. Стороны договорились о том, что операции, совершенные и подтвержденные (подписанные) в порядке, установленном настоящим Порядком, признаются совершенными Клиентом и оспариванию не подлежат. Банк не несет ответственности в случае, если операция была совершена и подтверждена способами, установленными настоящими Условиями.

6.8. Банк не несет ответственности по рискам Клиента, связанным с получением Клиентом услуг по организации доступа к мобильной связи/сети Интернет и ее использованию, в соответствии с договором между Клиентом и поставщиком услуг, в том числе Банк не отвечает за убытки Клиента, возникшие в результате обращения Клиента к Мобильному банку с использованием мобильной связи/сети Интернет.

6.9. Банк не несет ответственности за последствия исполнения поручения Клиента, переданного в Банк через Мобильный банк, и за последствия разглашения банковской тайны вследствие допуска Клиента к Мобильному устройству неуполномоченных лиц.

7. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

7.1. Действие Договора начинается с даты принятия Банком Заявления на подключения к системе «Интернет-банк».

7.2. Стороны договорились о том, что по всем вопросам Клиент обращается в Банк по телефону (495) 730-51-15 (в рабочие дни с 9-00 до 18-00). В отношении переговоров между Банком и Клиентом в рамках настоящих Условий осуществляется аудиозапись. Стороны признают, что указанные в настоящем подпункте аудиозаписи могут быть использованы Сторонами в качестве доказательств в суде.

7.3. В случае возникновения между Сторонами споров или разногласий, вытекающих из настоящих Условий или связанных с ним, Стороны примут все меры к разрешению их путем переговоров, в том числе в соответствии с настоящими Условиями.