



УТВЕРЖДЕНЫ
приказом председателя
правления АО «БАНК ОРЕНБУРГ»
№793 от 25.07.2024
Приложение №1
Введены в действие с 25 июля 2024 г.

ПРАВИЛА
обслуживания физических лиц в системе «интернет-банк» в АО «БАНК ОРЕНБУРГ»

Оглавление

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	5
2. УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК РАБОТЫ В ИНТЕРНЕТ-БАНКЕ	7
3. ПОДКЛЮЧЕНИЕ К ИНТЕРНЕТ-БАНКУ	7
3.1. ПРИ ОБРАЩЕНИИ КЛИЕНТА В ПОДРАЗДЕЛЕНИЕ БАНКА	7
3.2. ЧЕРЕЗ УСО	8
3.3. ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ МОБИЛЬНОГО ПРИЛОЖЕНИЯ	8
3.4. С ПОМОЩЬЮ УДАЛЁННОЙ ИДЕНТИФИКАЦИИ	8
4. РАБОТА С ЗАЯВЛЕНИЯМИ, СООБЩЕНИЯМИ, ЗАПРОСАМИ	8
5. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ СБП	9
6. ПЕРЕДАЧА И ИСПОЛНЕНИЕ РАСЧЁТНЫХ ДОКУМЕНТОВ	10
6.1. ПОРЯДОК ФОРМИРОВАНИЯ И ПЕРЕДАЧИ	10
6.2. ИСПОЛНЕНИЕ	10
6.3. ОТМЕНА И ВОЗВРАТ	11
7. ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН	11
7.1. БАНК ОБЯЗУЕТСЯ	11
7.2. КЛИЕНТ ОБЯЗУЕТСЯ	13
8. ПРАВА СТОРОН	14
8.1. БАНК ИМЕЕТ ПРАВО	14
8.2. КЛИЕНТ ИМЕЕТ ПРАВО	15
9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН	16
10. ПРЕДЪЯВЛЕНИЕ ПРЕТЕНЗИЙ И РАЗРЕШЕНИЕ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ	17
11. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА	17
12. СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ	18
13. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ	18
14. РЕКВИЗИТЫ И КОНТАКТЫ БАНКА	19
Приложение №1 - Безопасность при работе в интернет-банке	20
Приложение №2 –Параметры подключения клиента к интернет-банку	22
Приложение №3 - Подтверждение.	23
Приложение № 4 - Заявление на возмещение суммы перевода денежных средств, совершенного без моего добровольного согласия	24

Термины и определения

Термин	Определение
Авторизация	Подтверждение полномочий Клиента на получение информационных услуг, на формирование и передачу Расчётных документов Банку через интернет-банк
Аутентификация	Удостоверение правомочности обращения Клиента дистанционно через интернет-банк для совершения операций по счетам. Аутентификация Клиента в интернет-банке осуществляется по паролю
База данных	База данных Банка России о случаях и попытках осуществления переводов денежных средств без Добровольного согласия Клиента
Банк	Акционерное общество коммерческий банк «ОРЕНБУРГ», сокращенное наименование: АО «БАНК ОРЕНБУРГ», лицензия ЦБ РФ № 3269 от 31 марта 2016 г.
Договор	Совокупность следующих документов: - Заявление на подключение, - настоящие Правила, - Тарифы. Является договором присоединения. Заключение Договора производится согласно статье 428 ГК РФ
Добровольное согласие	Наличие согласия Клиента на перевод денежных средств или наличие согласия Клиента на перевод денежных средств, полученного при отсутствии влияния обмана или злоупотребления доверием Клиента со стороны третьих лиц. Признаки осуществления перевода денежных средств без добровольного согласия клиента устанавливаются Банком России и размещаются на его официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети Интернет
ЕБС	Единая биометрическая система (российская цифровая платформа), обеспечивающая обработку, включая сбор и хранение биометрических персональных данных, их проверку и передачу информации о степени их соответствия предоставленным биометрическим персональным данным (голосу и лицу) физического лица - гражданина РФ
ЕСИА	Федеральная государственная информационная система «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме», обеспечивающая санкционированный доступ участников информационного взаимодействия (граждан-заявителей и должностных лиц органов исполнительной власти) к информации, содержащейся в государственных информационных системах и иных информационных система
Идентификация	Установление личности Клиента в интернет-банке, осуществляется по логину. Клиент считается идентифицированным в случае, когда введенный им логин в интернет-банке совпадёт с логином, присвоенным Клиенту при регистрации в интернет-банке
Интернет-банк	Автоматизированная система дистанционно-банковского обслуживания Клиента в Банке. Доступ возможен через web-интерфейс или Мобильное приложение
Клиент	Физическое лицо, гражданин РФ или лицо без гражданства, заключившее Договор с Банком, в том числе в возрасте от 14-ти до 18-ти лет

Мобильное приложение	Программное обеспечение, предназначенное для работы в системе «интернет-банк» АО «БАНК ОРЕНБУРГ» на смартфонах, планшетах и других мобильных устройствах, разработанное для операционных систем Android и iOS
Номер мобильного телефона	Номер мобильного телефона, указанный Клиентом в заявлении на подключение/изменение, либо сохраненный в ЕСИА и используемый при Удалённой идентификации. Используется для отправки Клиенту Разового секретного пароля. Если указываемый Клиентом при подключении/изменении номер мобильного телефона ранее не был сохранен в программном комплексе Банка (кроме случая Удалённой идентификации), то использование такого номера будет невозможно
Оператор сервиса	ЗАО «Биллинговый центр» (ОГРН: 1025400512400, ИНН: 5401152049)
Персональные данные	Любая информация, относящаяся к определенному или определяемому на основании такой информации физическому лицу (субъекту персональных данных), в том числе его фамилия, имя, отчество, год, месяц, дата и место рождения, серия, номер, дата выдачи и наименование органа выдавшего паспорт, ИНН, адрес, телефон, семейное, социальное, имущественное положение, образование, профессия, трудовая деятельность, доходы, сведения, характеризующие соблюдение законодательства РФ, другая информация, которая может потребоваться Банку в ходе исполнения договорных обязательств и/или в случае ненадлежащего исполнения физическим лицом (субъектом персональных данных) данных обязательств
Правила	Настоящие Правила обслуживания физических лиц в системе «интернет-банк» в АО «БАНК ОРЕНБУРГ»
Процессинговый центр	Юридическое лицо, уполномоченное банками-участниками платежной системы на проведение обработки транзакций (процессинг), осуществляющее взаимодействие между участниками расчетов - кредитными организациями. В отношении карт «MasterCard» и «Мир» процессинговым центром является Закрытое акционерное общество Процессинговый Центр «КартСтандарт»
Рабочий день	В рамках Правил – день, в который подразделениями Банка осуществляется обслуживание физических лиц
Разовый секретный пароль	Уникальный набор символов, предоставляемый Клиенту на Номер мобильного телефона / мобильное устройство в виде SMS/PUSH в случаях, определенных Правилами
Расчётный документ	Оформленное в виде Электронного документа распоряжение Клиента о списании (переводе) денежных средств со своего счёта/вклада
Средства доступа	Набор средств идентификации и аутентификации Клиента на право совершения платежа в интернет-банке: пароль и логин. <i>Пароль</i>-известная только Клиенту последовательность алфавитно-цифровых символов или цифровых символов, связанная с присвоенным Клиенту логином и используемая для аутентификации Клиента в интернет-банке. Пароль позволяет убедиться в том, что обратившееся лицо действительно является владельцем представленного логина. Пароль является аналогом собственноручной подписи Клиента, используемый в рамках интернет-банка, и подтверждает от имени Клиента правильность, неизменность и целостность Электронного документа. <i>Логин</i>-уникальная последовательность алфавитно-цифровых символов, позволяющая однозначно идентифицировать Клиента и предназначенная для проведения операций в интернет-банке
СБП	Система быстрых платежей, реализуемая Банком России и АО «НСПК», являющимся оператором национальной системы «Мир», а также операционным и платежным клиринговым центром в СБП

Тарифы	Утвержденные в установленном порядке Тарифы Банка по обслуживанию физических лиц, определяющие условия и стоимость оказания Банком Клиенту услуг и являющиеся неотъемлемой частью Правил
Телефон поддержки	Номер телефона клиентской поддержки, указанный на сайте Банка- 8 800 101-43-43
Удалённая идентификация	Способ идентификации Клиента без его личного присутствия путём установления и подтверждения достоверности о нем сведений, в т. ч. биометрических персональных данных (изображения лица и голоса) с использованием данных ЕСИА и ЕБС
Участники СБП	Кредитные организации, присоединившиеся к СБП в установленном порядке и осуществляющие переводы денежных средств в рамках СБП с соблюдением правил и стандартов СБП. Список участников СБП представлен в открытом доступе на сайте sbp.nspk.ru. Банк является участником СБП
УСО	Устройство самообслуживания, принадлежащее Банку
Электронный документ	Документ, в котором информация представлена в электронно-цифровом виде, созданный в интернет-банке
PUSH	Текстовое сообщение, направляемое на выбранное Клиентом мобильное устройство с использованием сети Интернет. Для получения PUSH Клиент самостоятельно в настройках интернет-банка устанавливает необходимые разрешения
SMS	Текстовое сообщение, направляемое на Номер мобильного телефона Клиента через операторов мобильной связи. Для получения SMS Клиент самостоятельно в настройках интернет-банка устанавливает необходимые разрешения

Иные термины, используемые в Правилах, применяются в значении, установленном Федеральным законом от 27 июня 2011 года № 161-ФЗ "О национальной платежной системе" (далее – Федеральный закон 161-ФЗ) и Положением Банка России от 29.06.2021 N 762-П "О правилах осуществления перевода денежных средств".

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Правила определяют порядок подключения к интернет-банку и условия его использования физическими лицами; устанавливают существенные условия Договора, регулируют правоотношения сторон Договора.

1.2. Правила представляют собой публичное предложение (оферту) Банка о заключении с Клиентом Договора и могут быть приняты Клиентом только путем присоединения к ним в целом, в порядке, предусмотренном ст. 428 Гражданского Кодекса РФ. Акцептом предложения (оферты) является оформление Клиентом заявления на подключение к интернет-банку (далее – Заявление на подключение), направленное в Банк одним из способов:

- при личном обращении Клиента в подразделение Банка;
- путем регистрации Клиента в УСО или через Мобильное приложение с использованием в качестве идентификатора Клиента банковской карты / реквизитов банковской карты / ПИН-кода к банковской карте, выпущенной Банком на имя¹ Клиента;
- в результате успешного прохождения Клиентом Удалённой идентификации; Заявление на подключение подписывается Клиентом с использованием простой электронной подписи - комбинации логина и пароля к учетной записи Клиента в ЕСИА.

Не зависимо от способа заключения Договора Банк обеспечивает Клиенту возможность ознакомиться с Правилами перед направлением Заявления на подключение.

Договор считается заключённым с момента подписания Клиентом Заявления на подключение и принятия Банком к исполнению данного заявления, при этом моментом принятия Банком заявления к исполнению считается:

- при личном обращении – проставление соответствующего штампа сотрудником Банка на оригинале Заявления на подключение;

¹ Заявление не принимается от держателя дополнительной карты (основная и дополнительная карты оформляются к одному счёту; держателем дополнительной карты является лицо, указанное владельцем счёта).

- при регистрации в УСО, через Мобильное приложение, при Удалённой идентификации – фиксация Заявления на подключение в программном комплексе Банка.

СБП предоставляется в рамках интернет-банка безусловно и в полном объеме на основании Правил. В том случае, если Клиент не согласен с предоставлением ему СБП, он имеет право расторгнуть Договор в порядке, предусмотренном разделом 11 Правил.

1.3. В соответствии с изложенным в Приложении №1 к Правилам определяется режим доступа:

- к действующим счетам/вкладам при разных способах подключения к интернет-банку;
- ко вновь открываемым счетам/вкладам после подключения к интернет-банку;
- в случае отсутствия на момент подключения к интернет-банку счетов/вкладов, открытых в Банке.

Смена режима доступа к счетам/вкладам осуществляется не позднее следующего рабочего дня с момента получения от Клиента заявления на изменение.

1.4. Обслуживание в интернет-банке осуществляется в соответствии с действующим законодательством РФ, Договором и Тарифами Банка. Оплата услуг в интернет-банке не включает в себя стоимость услуг организаций, предоставляющих услуги сотовой связи и сети Интернет.

1.5. Электронные документы, успешно авторизованные Клиентом в интернет-банке, признаются равнозначными соответствующим документам на бумажном носителе и порождают аналогичные права и обязанности сторон по Договору (за исключением документов валютного контроля, по которым нормативными актами Банка России не предусмотрена возможность предоставления банку документов в электронном виде).

1.6. Вся информация, связанная с использованием Клиентом средств идентификации и средств подтверждения, является конфиденциальной и не может быть передана третьим лицам иначе как с письменного согласия Клиента либо в случаях, предусмотренных действующим законодательством РФ.

1.7. В отношении некоторых банковских операций, осуществляемых Клиентом по счетам/вкладам, могут применяться ограничения, установленные законодательством РФ.

1.8. Клиент, присоединяясь к Правилам, признает достаточными меры, принимаемые Банком для предотвращения несанкционированного доступа третьих лиц к информации о счетах/вкладах / персональных данных Клиента и его Средствам доступа.

1.9. Банк для ознакомления потенциальных Клиентов с Правилами, а также для ознакомления Клиентов с изменениями и дополнениями к Правилам, в т. ч. с новыми редакциями Правил размещает Правила на сайте Банка <https://orbank.ru/> и в подразделениях Банка, осуществляющих обслуживание физических лиц. Днём ознакомления Клиента с публично размещенной информацией считается день, в который эта информация была размещена на сайте Банка и/или в подразделениях Банка, осуществляющих обслуживание физических лиц. В дополнение к указанным выше способам публичного размещения информации Банк вправе использовать иные способы, например, путем рассылки Клиентам информационных сообщений в электронном виде.

1.10. В соответствии с ч. 1 ст. 450 Гражданского кодекса РФ стороны договорились, что Банк имеет право вносить изменения и дополнения в Правила в одностороннем порядке, при этом:

- изменения и дополнения, не ухудшающие условия обслуживания Клиентов, ввод новых возможностей в работе с интернет-банком становятся обязательными для сторон Договора с первого Рабочего дня, следующего за днём их размещения;
- иные изменения становятся обязательными для сторон через 10 календарных дней с даты их размещения,
- Правила в новой редакции применяются к Договорам, заключённым до внесения изменений в Правила.

В случае несогласия с изменениями и (или) дополнениями, внесёнными Банком в Правила, Клиент вправе расторгнуть Договор, обратившись в Банк лично с документом, удостоверяющим личность, при условии исполнения всех обязательств перед Банком в рамках Договора.

1.11. Несовершеннолетние Клиенты (в возрасте от 14-ти до 18-ти лет) могут заключить Договор при предоставлении согласия законного представителя несовершеннолетнего.

Указанное согласие может быть предоставлено в составе согласия на открытие счётов, выдачу банковских карт. В силу п.2 статьи 26 ГК РФ при открытии вклада(ов) согласие на заключение Договора не требуется.

1.12. В части течения любого срока, указанного в Правилах, согласно ст. 193 ГК РФ, если последний день срока приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается ближайший следующий за ним Рабочий день.

2. УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК РАБОТЫ В ИНТЕРНЕТ-БАНКЕ

2.1. В интернет-банке возможно:

- ✓ Просматривать/получать² информацию о состоянии/движении средств по счетам/вкладам (остаток, выписка о совершённых операциях);
- ✓ осуществлять расходные операции по счетам/вкладам, если они предусмотрены условиями договора соответствующего счета/вклада (например, оплата сотовой связи, коммунальных и прочих услуг по Системе «Город», налогов, покупки в интернет-магазинах, совершение любых произвольных платежей и переводов);
- ✓ осуществлять просмотр актуальных курсов валют Банка, совершать конверсионные операции (покупка/продажа иностранной валюты за валюту РФ либо другую иностранную валюту). При совершении конверсионной операции используется курс совершения безналичной конверсионной операции на дату совершения такой операции. Операции в интернет-банке в иностранной валюте, а также по счетам, открытым в иностранной валюте, осуществляются с учетом ограничений валютного законодательства РФ;
- ✓ осуществлять просмотр информации по кредитам, полученным в Банке, погашение таких кредитов (регулярное/досрочное);
- ✓ управлять настройками безопасности банковских карт (например, заблокировать карту, изменить лимиты по карте);
- ✓ заключать или расторгать договоры вклада/счёта;
- ✓ совершать действия, предусмотренные СБП;
- ✓ подавать заявку на кредит, получать кредит;
- ✓ подавать заявку на выпуск банковской карты;
- ✓ взаимодействовать с Банком в части получения от Банка сведений информационного, рекламного характера, обмена Электронными документами.

Доступные функции интернет-банка могут меняться Банком.

2.2. Для совершения ряда операций (например, оформления Расчётного документа, подписания заявления/документа, изменения настроек по картам) в интернет-банке производится дополнительная аутентификация Клиента по Разовому секретному паролю. Для проведения операций, не требующих подтверждения Разовым секретным паролем, аутентификацией Клиента является успешная авторизация доступа Клиента в интернет-банк.

Операции, подтвержденные Разовым секретным паролем, а также операции, не требующие подтверждения Разовым секретным паролем, считаются совершенными от имени Клиента и с его согласия. Необходимость подтверждения операции Разовым секретным паролем доводится до Клиента путем ее отображения в интернет-банке при совершении операции.

2.3. Клиент поручает Банку составлять платежное поручение от имени Клиента на основании его Заявления на подключение и/или поручения, оформленного по установленной банком форме.

2.4. Порядок определения счёта для списания комиссии за пользование интернет-банком указан в Приложении №2 к Правилам. Клиент подтверждает, что условие, указанное в настоящем пункте, является распоряжением Клиента на списание с его счёта платы за услуги интернет-банка.

3. ПОДКЛЮЧЕНИЕ К ИНТЕРНЕТ-БАНКУ

Подключение Клиента к интернет-банку осуществляется не позднее Рабочего дня, следующего за днём заключения Договора (указан в п. 1.2. Правил).

3.1. ПРИ ОБРАЩЕНИИ КЛИЕНТА В ПОДРАЗДЕЛЕНИЕ БАНКА

Клиент заполняет Заявление на подключение на бумажном носителе.

Клиент получает автоматически сгенерированные Средства доступа:

- Логин - на адрес электронной почты, указанный в Заявлении на подключение,
- Пароль - в SMS на Номер мобильного телефона, указанный в Заявлении на подключение. Полученный пароль является временным и должен быть изменён Клиентом самостоятельно при первом входе в интернет-банк.

² Возможен запрос сведений Клиентом по счёту(ам), открытому(ым) в Банке на имя Клиента либо на имя несовершеннолетнего ребёнка Клиента (до 18-ти лет); в последнем случае Клиент обязан приложить к запросу документы в электронном виде, удостоверяющие личность ребенка и подтверждающие, что Клиент является законным представителем ребёнка (например, отметка в паспорте Клиента, свидетельство о рождении, документы, подтверждающие смену ФИО ребенка (при наличии)). Предоставление указанных подтверждающих документов при повторных обращениях требуется по запросу Банка.

3.2. ЧЕРЕЗ УСО

Клиент подтверждает намерение подключиться к интернет-банку через УСО, используя банковскую карту, выданную на его имя, и ПИН-код к ней.

Клиент получает автоматически сгенерированные Средства доступа:

- Логин - на экране УСО с возможностью распечатки на чековой ленте;
- Пароль - в SMS на Номер мобильного телефона. Полученный пароль является временным и должен быть изменён Клиентом самостоятельно при первом входе в интернет-банк.

При последующих попытках активации интернет-банка, на чеке, полученном в УСО, указывается действующий логин.

3.3. ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ МОБИЛЬНОГО ПРИЛОЖЕНИЯ

Клиент скачивает Мобильное приложение Банка на свое мобильное устройство, вводит запрашиваемые реквизиты действующей банковской карты, выданной на его имя в Банке, ФИО и номер телефона (указывается номер мобильного телефона, который ранее уже был предоставлен Банку при приёме на обслуживание) и подтверждает намерение подключиться к интернет-банку путём ввода Разового секретного пароля, полученного в SMS.

Логин генерируется самостоятельно Клиентом при подключении.

Пароль автоматически генерируется и поступает в SMS на Номер мобильного телефона. Полученный пароль является временным и должен быть изменён Клиентом самостоятельно при первом входе в интернет-банк.

3.4. С ПОМОЩЬЮ УДАЛЁННОЙ ИДЕНТИФИКАЦИИ

Клиент подтверждает намерение подключиться к интернет-банку путём регистрации через специализированную экранную форму на сайте Банка либо скачивая Мобильное приложение (при наличии технической возможности Банка), заполняет соответствующие формы, предоставляет согласия, а также проходит авторизацию в ЕСИА и ЕБС в сети Интернет.

Клиент получает автоматически сгенерированные Средства доступа:

- Логин - на адрес электронной почты, указанный в ЕСИА, а в случае отсутствия адреса электронной почты - в SMS на номер мобильного телефона, полученный из ЕСИА;
- Пароль - в SMS на Номер мобильного телефона, полученный из ЕСИА. Полученный пароль является временным и должен быть изменён Клиентом самостоятельно при первом входе в интернет-банк.

3.5. Средства доступа к интернет-банку считаются действующими с момента регистрации в интернет-банке и до расторжения Договора или получения Банком сведений об их компрометации.

Банк может выполнить сброс постоянного пароля и повторную генерацию временного пароля, смену логина на основании соответствующего заявления Клиента при личной явке в Банк; Клиент путём перерегистрации в УСО, через Удаленную идентификацию или в интернет-банке, в т. ч. в Мобильном приложении вызывает сброс постоянного пароля и повторную генерацию временного пароля.

4. РАБОТА С ЗАЯВЛЕНИЯМИ, СООБЩЕНИЯМИ, ЗАПРОСАМИ

4.1. Банк предоставляет Клиенту возможность взаимодействовать с ним через интернет-банк: направлять Электронные документы (заявления, сообщения, запросы информации (в том числе выписок/справок и иных документов), письма свободного формата) и получать ответы на них. Электронные документы не являются Расчётными документами.

Для формирования и передачи Электронных документов Клиент заполняет необходимые поля соответствующих форм в интернет-банке, отправка подтверждается вводом Разового секретного пароля.

Банк направляет информацию / ответы на Электронные документы Клиента в интернет-банк (входящее для Клиента сообщение), а при невозможности - при личной явке Клиента в Банк, по телефону (если передаваемая информация не содержит персональные/конфиденциальные данные).

4.2. Моментом поступления в Банк Электронного документа считается момент регистрации записи Электронного документа в реестре интернет-банка с указанием времени и даты. Время определяется по времени системных часов аппаратных средств Банка.

4.3. Электронные документы, представленные Клиентом до 15 часов местного времени в рабочие дни, обрабатываются Банком в день поступления; поступившие после 15 часов местного времени или в нерабочий (праздничный) день - не позднее следующего рабочего дня. Банк может не исполнять запрос /

не предоставлять информацию, если исполнение невозможно (в т. ч. по техническим причинам), нарушает соблюдение банковской тайны, не может быть легитимным или Клиент предоставил недостаточно информации для исполнения запроса.

4.4. Клиент соглашается с тем, что он должен заранее уточнить, принимаются ли документы (в том числе выписки/справки и иные документы), сформированные Банком в электронном виде, тем лицом/органом/организацией, куда Клиент намеревается их предоставить, т. к. документы, оформленные Банком в виде электронного документа, могут не содержать печати и подписи работника Банка, носить информационный характер и не предназначаться для предоставления третьим лицам. Для получения документов, содержащих подпись и оттиск печати Банка, Клиенту необходимо обращаться лично в Банк. Банк не несет ответственности за отказ любых лиц/органов/организаций в приеме указанных документов.

5. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ СБП

5.1. СБП позволяет³ Клиентам в режиме 24 часа в сутки / 7 дней в неделю через интернет-банк, в т. ч. из Мобильного приложения:

- переводить денежные средства по номеру мобильного телефона себе или другим физическим лицам в иные кредитные организации – Участники СБП;
- совершать переводы в пользу юридических лиц при оплате товаров или услуг с помощью QR-кода (предоставляемого продавцом товара/услуги) либо осуществляя подписку своего счёта;
- запрашивать денежные средства из другой кредитной организации – Участника СБП для зачисления на счёт в Банке.

5.2. При совершении операции по СБП срок зачисления средств получателю близок к режиму реального времени.

5.3. Для использования СБП в банке – отправителя и в банке – получателя у клиентов должна быть включена в интернет-банке функция работы с СБП. В случае если счёт получателя денежных средств открыт в кредитной организации, не являющейся Участником СБП, совершение перевода с использованием СБП на указанный счёт невозможно.

Банк предоставляет Клиенту возможность установить в интернет-банке для работы с СБП Банк в качестве банка по умолчанию (банк, в который будут поступать переводы, отправленные Клиенту через СБП) и, при необходимости, один из счётов в Банке в качестве счёта по умолчанию (счёт, на который будут зачисляться переводы, отправленные Клиенту через СБП).

При зачислении Банком средств Клиенту – получателю перевода в случае, если Клиент не установил в интернет-банке счёт для зачисления денежных средств в рамках СБП по умолчанию и если на имя Клиента открыто в Банке два и более счетов, на которые возможно выполнить перевод, то конкретный номер счёта выбирается Банком в соответствии со следующей очередностью:

- 1 - счёт, к которому выпущена дебетовая банковская карта без лимита кредита,
- 2 - счёт, к которому выпущена дебетовая банковская карта с лимитом кредита, равным нулю,
- 3 - кредитная карта с лимитом овердрафта больше нуля,
- 4 - счёт, к которому выпущена дебетовая банковская карта, используемый для погашения потребительского кредита, ипотеки,
- 5 - счёт с недействующей картой,
- 6 - счёт, не являющийся кредитным или счётом вклада и к счёту не выпущены карты, нет привязанного кредитного договора и нет лимита кредита.
- 7 - счёт без карты, используемый для погашения потребительского кредита, ипотеки.

В каждом из подпунктов 1-7 настоящего пункта происходит анализ и если найдено несколько подходящих счетов, то используются следующие приоритеты для выбора:

- счёт с более поздней датой операций.
- счёт с более поздней датой открытия.

При нескольких подходящих счетах выбирается первый из списка.

5.4. Идентификатором получателя для зачисления денежных средств считается номер мобильного телефона, зарегистрированный в интернет-банке.

В случае регистрации в банках – Участниках СБП одного и того же номера мобильного телефона для разных клиентов – использование данного номера мобильного телефона в качестве идентификатора

³ По мере развития сервиса возможности осуществления платежей/переводов могут расширяться.

получателя перевода невозможно, поскольку в этом случае невозможно установление однозначного соответствия между номером мобильного телефона и полными реквизитами Клиента, необходимыми для корректного формирования перевода.

Ответственность за корректность / достаточность указания номера мобильного телефона Клиента / получателя перевода и всех иных параметров для совершения операции СБП возлагается на Клиента.

5.5. Информация о размере комиссии за совершение операций по СБП, об установленных лимитах на совершение операций по СБП (их количестве, сумме и др.) размещается в Тарифах Банка. Информация о размере комиссии отображается при совершении операции до момента её подтверждения.

5.6. Лимиты на совершение операций по СБП устанавливаются Банком России. Банк также по своему усмотрению вправе устанавливать лимиты на совершение операций по СБП (разовый/суточный/месячный лимит) в пределах лимитов, установленных Банком России.

6. ПЕРЕДАЧА И ИСПОЛНЕНИЕ РАСЧЁТНЫХ ДОКУМЕНТОВ

6.1. ПОРЯДОК ФОРМИРОВАНИЯ И ПЕРЕДАЧИ

6.1.1. Расчётный документ создается Клиентом и отправляется в Банк с использованием интернет-банка. Неизменность и авторство Расчётного документа удостоверяются фактом авторизации Клиента в интернет-банке. Распоряжение подтверждается Клиентом путем ввода Разового секретного пароля (если требуется).

6.2. ИСПОЛНЕНИЕ

6.2.1. Банк принимает к исполнению Расчётные документы Клиента круглосуточно, в пределах расходного лимита (максимальной суммы денежных средств, доступной для совершения операций по счетам с наличием банковской карты, установленной в Процессинговом центре, за вычетом суммы по операциям, совершенным с использованием банковской карты, но не проведенным по счёту), а также иных ограничений, установленных Правилами и действующим законодательством РФ.

6.2.2. Расчётные документы Банк исполняет в сроки, установленные законодательством РФ и договором между Банком и Клиентом, определяющим порядок проведения операций по соответствующему счёту/вкладу.

6.2.3. Расчётные документы, представленные Клиентом в интернет-банке после 18 часов местного времени (GMT+5 часов) в Рабочие дни, Банк вправе исполнить в течение Рабочего дня, следующего за днём их получения. Расчётные документы, представленные Клиентом в выходные и праздничные дни, Банк исполняет в течение Рабочего дня, следующего за днём их получения.

Исключение составляют распоряжения Клиента о переводе денежных средств с использованием СБП, такие распоряжения исполняются Банком в режиме реального времени.

6.2.4. В целях подтверждения или опровержения факта отправки Клиентом Расчётного документа Оператор сервиса вправе производить проверку путем телефонного звонка на Номер мобильного телефона, при этом данные для идентификации определяются Оператором сервиса самостоятельно. Оператор сервиса производит запись телефонного разговора с Клиентом, обеспечивает хранение записи телефонного разговора на защищенных носителях информации в течение 3 (трех) лет. Клиент, соглашаясь на ведение телефонного разговора с Оператором сервиса, соглашается на запись такого телефонного разговора и её хранение.

6.2.5. Банк информирует Клиента о совершенных расходных операциях, в т. ч. операциях по СБП способами:

Способ	Подтверждение информирования
– посредством направления Push / SMS на мобильное устройство / Номер мобильного телефона	Информация считается полученной Клиентом в день ее направления Банком. Обязанность Банка по информированию Клиента о расходных операциях, осуществленных с использованием интернет-банка, считается исполненной в день направления к Клиенту SMS / Push, вне зависимости от получения/неполучения Клиентом такого уведомления
– посредством отражения в интернет-банке соответствующего статуса Расчётного документа:	Информация считается полученной Клиентом по факту размещения Банком информации о статусах

• статус «Отправлен» - документ передан Клиентом, но еще не принят к исполнению Банком • статус «Принят банком» - документ передан Клиентом и принят к исполнению Банком, • статус «Возвращен» - документ не принят к исполнению Банком, • статус «Исполнен» - документ исполнен Банком • статус «Выполнена отмена операции» - документ отменён	в интернет – банке и предоставления Клиенту возможности формирования в интернет-банке выписки по счёту/вкладу
– посредством предоставления Клиенту (по его запросу) документов на бумажном носителе, подтверждающих исполнение Расчётных документов	Информация считается полученной Клиентом при личном обращении Клиента в Банк

6.2.6. Банк приостанавливает / не принимает к исполнению Расчётные документы в случаях, указанных в п. 8.1.2. Правил.

6.3. ОТМЕНА И ВОЗВРАТ

6.3.1. Отменить отправленный Расчётный документ можно только если он не был исполнен Банком.

6.3.2. Для отмены Расчётного документа Клиент должен самостоятельно произвести необходимые действия в интернет-банке.

7. ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

7.1. БАНК ОБЯЗУЕТСЯ

7.1.1. На основании соответствующего заявления Клиента проводить подключение к интернет-банку, отключение от интернет-банка, изменять регистрационную информацию в интернет-банке, устанавливать ограничения по операциям, совершаемым в интернет-банке.

7.1.2. Исполнять Расчётные документы Клиента в соответствии с законодательством РФ, Правилами.

7.1.3. Использовать персональные данные Клиента только в целях, для которых они были переданы. Принимать все необходимые и зависящие от Банка меры для обеспечения конфиденциальности, сохранности и безопасности персональных данных Клиента при предоставлении ему услуг интернет-банка.

7.1.4. Обеспечивать приём от Клиента уведомлений об использовании интернет-банка без согласия Клиента, в т. ч. следующими способами:

а) устно по номеру телефона (указывается на сайте Банка и/или сообщается Клиенту в момент заключения Договора);

б) в подразделении Банка путем подачи письменного заявления в свободной форме;

в) в интернет-банке;

7.1.5. Незамедлительно приостановить доступ к интернет-банку:

- при получении соответствующего уведомления от Клиента;

- до выяснения обстоятельств в случае возникновения подозрений у Банка или обнаружения им незаконности проводимых операций с использованием Средств доступа Клиента, а также в случае получения от государственных и правоохранительных органов информации о незаконном их использовании;

- при нарушении Клиентом порядка использования интернет-банком в соответствии с Договором;

- при поступлении от Банка России информации, содержащейся в Базе данных, которая содержит сведения, относящиеся к Клиенту и/или его электронному средству платежа⁴, в том числе сведений федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел о совершенных противоправных действиях в отношении Клиента и/или его электронном средстве платежа, на период нахождения сведений о Клиенте и/или его электронном средстве платежа в указанной Базе данных.

⁴ Средство и (или) способ, позволяющие клиенту составлять, удостоверять и передавать распоряжения в целях осуществления перевода денежных средств в рамках применяемых форм безналичных расчетов с использованием информационно-коммуникационных технологий, электронных носителей информации, в том числе платежных карт, а также иных технических устройств.

7.1.6. После приостановления доступа к интернет-банку, в том числе в соответствии с п. 8.1.11. Правил, незамедлительно уведомить об этом Клиента (с указанием причины приостановления) одним или несколькими из способов, указанных в п. 7.1.8. Правил, а в случае приостановления доступа в связи с поступлением от Банка России информации, содержащейся в Базе данных, дополнительно уведомить Клиента о его праве обратиться в Банк России (в том числе через Банк) для исключения сведений о нем, в том числе сведений федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел о совершенных противоправных действиях.

7.1.7. В случае получения в порядке, установленном Банком России, информации об исключении сведений, относящихся к Клиенту и/или его электронному средству платежа, из Базы данных незамедлительно возобновить доступ к интернет-банку и незамедлительно уведомить Клиента об этом при отсутствии иных оснований для приостановления использования Клиентом интернет-банка в соответствии с законодательством Российской Федерации. Способы уведомления Клиента указаны в п. 7.1.8. Правил.

7.1.8. Приостановить прием к исполнению Расчётного документа⁵ до осуществления списания денежных средств с банковского счёта Клиента на 2 (Два) дня⁶ либо отказать в совершении операции по СБП⁵ при выявлении операции, соответствующей признакам осуществления перевода без Добровольного согласия Клиента, в соответствии со ст. 8 Федерального закона № 161-ФЗ.

В связи с этим Банк (либо Оператор сервиса) **незамедлительно** предоставляет Клиенту информацию, требуемую в соответствии с Федеральным законом 161-ФЗ, а именно:

- а) о приостановлении исполнения Расчётного документа / об отказе в совершении операции по СБП;
- б) о рекомендациях по снижению рисков повторного осуществления перевода денежных средств без Добровольного согласия Клиента;
- в) о возможности Клиента подтвердить Расчётный документ / о возможности совершить повторную операцию по СБП не позднее одного дня, следующего за днем приостановления Банком приема к исполнению Расчётного документа / отказа в совершении операции по СБП, способами, предусмотренными в п. 8.2.8. Правил (с учетом положений п. 8.1.10. Правил).

Банк предоставляет указанную информацию одним или несколькими из следующих способов:

- SMS-информированием / путем осуществления телефонного звонка на Номер мобильного телефона;
- посредством интернет-банка.

При этом приоритет используемого способа уведомления определяется на усмотрение Банка.

При обращении Клиента в Банк лично Клиенту предоставляется соответствующая информация на бумажном носителе (используется утвержденная Банком форма бланка уведомления о приостановлении приема к исполнению распоряжения / отказа в совершении операции).

7.1.9. При получении от Клиента подтверждения Расчётного документа / совершения Клиентом повторной операции по СБП в указанный срок (пп. в) п. 7.1.8. Правил) Банк незамедлительно возобновляет исполнение Расчётного документа / исполняет операцию по СБП, если иное не определено п. 7.1.10. Правил.

При неполучении от Клиента подтверждения Расчётного документа / совершения Клиентом повторной операции по СБП в указанный срок (пп. в) п. 7.1.8. Правил) и/или при неполучении Банком информации, запрошенной в соответствии с п. 8.1.10. Правил, Расчётный документ считается не принятым к исполнению. При совершении Клиентом повторной операции способом, не предусмотренным Договором, и/или при неполучении Банком информации, запрошенной в соответствии с п. 8.1.10. Правил, повторная операция по СБП считается несовершенной.

7.1.10. Приостановить прием к исполнению **подтвержденного** Расчётного документа⁵ на 2 (Два) дня⁶ со дня направления Клиентом подтверждения Расчётного документа (если Клиент воспользовался своим правом в соответствии с п. 8.2.8. Правил) либо отказать в совершении повторной операции по СБП⁵, если Банк получил от Банка России информацию, содержащуюся в Базе данных.

По истечении 2 (Двух) дней⁶ со дня подтверждения Клиентом Расчётного документа Банк исполняет подтвержденный Расчётный документ / совершает последующую повторную операцию по СБП Клиента.

⁵ Не распространяется на случаи осуществления переводов денежных средств, являющихся заработной платой и (или) иными доходами, в отношении которых статьей 99 N 229-ФЗ "Об исполнительном производстве" установлены ограничения размеров удержания, а также переводов денежных средств, являющихся доходами, на которые в соответствии со статьей 101 N 229-ФЗ "Об исполнительном производстве" не может быть обращено взыскание.

⁶ Если иной срок не указан в Федеральном законе №161-ФЗ.

7.1.11. При приостановлении приема к исполнению **подтвержденного** Расчётного документа либо отказе в совершении повторной операции по СБП в соответствии с п. 7.1.10. Правил, **немедленно** уведомить об этом Клиента с предоставлением ему информации, требуемой в соответствии с Федеральным законом 161-ФЗ, одним или несколькими из способов, указанных в п. 7.1.8. Правил.

7.1.12. Возместить Клиенту сумму операции в интернет-банке, совершенной без Добровольного согласия Клиента, в порядке, определенном в ст.9 Федерального закона 161-ФЗ.

7.1.13. Проводить работы по разрешению спорной ситуации в случае несогласия Клиента с операцией, совершенной в интернет-банке, в соответствии с законодательством РФ и Правилами.

7.1.14. Хранить полученные от Клиента Электронные документы в течение предусмотренных законодательством РФ сроков для хранения аналогичных документов, составленных на бумажном носителе. Способ и формат хранения определяются Банком самостоятельно.

7.1.15. Размещать Правила на сайте Банка <https://orbank.ru/> и в подразделениях Банка, осуществляющих обслуживание физических лиц, уведомлять Клиента о внесении изменений в Правила путем размещения информации об этом в соответствии с положениями п.1.10. Правил.

7.2. КЛИЕНТ ОБЯЗУЕТСЯ

7.2.1. Ознакомиться с содержанием Правил и принять их условия целиком в порядке, предусмотренном ст. 428 ГК РФ, самостоятельно следить за изменениями в Правила и знакомиться с ними.

7.2.2. Не проводить по своим счетам операции, связанные с ведением предпринимательской деятельности; операции, нарушающие действующее законодательство РФ, в т. ч. связанные с легализацией (отмыванием) доходов, полученных преступным путем, и финансированием терроризма.

7.2.3. Не разглашать третьим лицам пароль для входа в интернет-банк, Разовый секретный пароль, код доступа в Мобильное приложение. В случае возникновения подозрения о том, что все или некоторые из указанных данных стали известны третьим лицам немедленно осуществить любое из действий:

- произвести смену пароля для входа в интернет-банк / кода доступа в Мобильное приложение;
- уведомить Банк любым из способов, указанных в п. 7.1.4. Правил, о необходимости приостановить интернет-банк;
- обратиться к оператору сотовой связи для блокировки sim-карты телефона.

7.2.4. В случае выявления Клиентом факта компрометации Средств доступа и/или использования интернет-банка без согласия Клиента, немедленно после обнаружения данного факта, но не позднее дня, следующего за днем получения от Банка уведомления о совершенной в интернет-банке без согласия Клиента операции, сообщить об этом (направить уведомление) в Банк любым из способов, указанных в п. 7.1.4. Правил.

7.2.5. Информировать Банк об изменении своих регистрационных данных, указанных в Заявлении на подключение/изменение:

- при личном обращении в Банк, с предоставлением при необходимости подтверждающих документов согласно действующему законодательству РФ и Правилам,
- самостоятельно с использованием УСО,
- через интернет-банк, предоставив согласие Банку на получение сведений о нём из Госуслуг (при наличии у Банка такой технической возможности).

Своевременно информировать Банк об изменении своих персональных данных, а также иных сведений, необходимых для совершения переводов денежных средств (в том числе периодических переводов денежных средств), с представлением документов, подтверждающих указанные изменения. Убытки и все негативные последствия, которые возникли или могут возникнуть в случае нарушения этой обязанности, несёт Клиент.

В случае подачи Заявления на подключение к интернет-банку в результате успешного прохождения Клиентом Удалённой идентификации, информация об изменениях может быть передана Банку также и посредством передачи Электронных документов в интернет-банке (порядок указан в п. 4 Правил) / посредством предоставления / не отзыва согласия на получение Банком сведений о Клиенте из ЕСИА.

7.2.6. Поддерживать в рабочем состоянии принадлежащие ему аппаратные и программные средства, в том числе средства антивирусной защиты, используемые для работы в интернет-банке, а также обеспечивать своевременное их обновление. Обеспечивать поддержку функции приема SMS/PUSH на своем мобильном телефоне. Проверять и читать все поступающие от Банка сообщения в SMS/PUSH и/или в интернет-банке.

7.2.7. Соблюдать рекомендации, указанные в Приложении №1 к Правилам. Ознакомиться и выполнять рекомендации по финансовой безопасности, изложенные в разделе, посвященном противодействию

мошенничеству, размещаемом на сайте Банка <https://orbank.ru/> и в подразделениях Банка, осуществляющих обслуживание физических лиц.

7.2.8. Предоставлять Банку документы, достоверную информацию по требованию Банка в соответствии с п. 8.1.9. Правил.

8. ПРАВА СТОРОН

8.1. БАНК ИМЕЕТ ПРАВО

8.1.1. Отказать Клиенту:

- в приёме к исполнению Заявления на подключение в случаях, установленных законодательством;
- в использовании интернет-банка в случае, если Клиент не идентифицирован и не аутентифицирован в порядке, предусмотренном Правилами.

8.1.2. Приостановить проведение операций по счетам Клиента (кроме операций по зачислению средств с учётом требований действующего законодательства РФ) / не исполнять Расчётные документы Клиента, уведомив об этом Клиента, в случае:

- обнаружения ошибки, допущенной Клиентом при указании платежных реквизитов;
- отсутствия на счёте достаточной суммы средств для проведения операции и списания комиссий, предусмотренных Тарифами Банка;
- при непредставлении Клиентом запрашиваемых Банком документов и сведений / предоставлении неполных или некорректных сведений;
- в случае неисполнения Клиентом обязательств, предусмотренных Правилами;
- если хотя бы одной из сторон операции являются юридическое или физическое лицо, в отношении которых имеются полученные в порядке, установленном Федеральным законом «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма», сведения об их участии в террористической деятельности, либо юридическое лицо, прямо или косвенно находящееся в собственности или под контролем таких организаций или лица, либо физическое/юридическое лицо, действующие от имени или по указанию таких организаций или лица;
- возникновения спорной ситуации, связанной с исполнением Банком Расчётного документа Клиента, для её решения сторонами;
- осуществления Клиентом систематически и/или в значительных объемах операций, в отношении которых возникают подозрения, что они осуществляются в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, или финансирования терроризма;
- предотвращения использования интернет-банка в мошеннических целях, в том числе предотвращения операций без Добровольного согласия Клиента;
- возникновения оснований, предусмотренных действующим законодательством РФ.

8.1.3. В случае утраты Клиентом пароля / завладения им третьими лицами и отсутствия у Банка соответствующей информации списывать со счёта денежные средства по операциям, которые были проведены с использованием пароля до момента получения Банком уведомления от Клиента об использовании интернет-банка без согласия Клиента.

8.1.4. Устанавливать и изменять в одностороннем порядке ограничения по операциям с использованием интернет-банка при возникновении оснований, предусмотренных действующим законодательством РФ.

8.1.5. Использовать по своему усмотрению инструменты контроля платежей Клиента на предмет компрометации пароля Клиента.

8.1.6. В соответствии с распоряжением Клиента, предоставленным Банку согласно Правилам, списывать комиссионное вознаграждение по обслуживанию в интернет-банке согласно Тарифам Банка, действующим на момент списания средств, в течение срока действия Договора.

8.1.7. Изменять перечень доступных в интернет-банке услуг с учетом развития дистанционного банковского обслуживания.

8.1.8. Прекратить действие Договора в одностороннем порядке если в течение последних 365 календарных дней у Клиента не было ни одного действующего счёта/вклада, открытого в Банке.

8.1.9. Запрашивать у Клиента документы и сведения, в том числе посредством ЕСИА:

- необходимые для фиксации информации в соответствии с положениями Федерального закона «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма»;

- подтверждающие правомерность совершаемой операции, в случае если совершаемая Клиентом операция подпадает (в соответствии с положениями Федерального закона «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма», а также нормативными актами, письмами и разъяснениями Центрального банка Российской Федерации) под признаки сомнительной или необычной операции;

- необходимые для осуществления валютного контроля в соответствии с действующим законодательством РФ.

Обязательный срок для представления документов по запросам Банка составляет 5 (Пять) рабочих дней со дня вручения запроса Банком Клиенту лично (при посещении Клиентом офиса Банка) или заказным письмом с уведомлением, или с использованием интернет-банка.

8.1.10. В дополнение к подтверждению, полученному от Клиента в соответствии с п. 8.2.8. Правил, запросить у Клиента одним или несколькими способами, указанными в п. 7.1.8. Правил, информацию, что перевод денежных средств в соответствии с Расчётным документом не является переводом денежных средств без Добровольного согласия Клиента (такое подтверждение может быть оформлено по рекомендуемой форме Приложения №3 к Правилам).

8.1.11. Приостановить использование интернет-банка при поступлении от Банка России информации, содержащейся в Базе данных, которая содержит сведения, относящиеся к Клиенту и/или его электронному средству платежа, на период нахождения сведений о Клиенте и/или о его электронном средстве платежа в указанной Базе данных.

8.2. КЛИЕНТ ИМЕЕТ ПРАВО

8.2.1. Требовать от Банка предоставления услуг интернет-банка в порядке и на условиях, предусмотренных Правилами. Получать консультации Банка по вопросам осуществления переводов денежных средств в интернет-банке.

8.2.2. Самостоятельно выбирать в Мобильном приложении способ информирования (SMS/PUSH) об операциях.

8.2.3. Получать при личном обращении в Банк информацию о совершенных через интернет-банк операциях либо о причинах отказа Банком в обработке/принятии/исполнении Расчётного документа Клиента.

8.2.4. Направлять в Банк запросы на изменение режима доступа к счетам/вкладам в интернет-банке, на изменение лимитов⁷ по операциям, совершаемым в интернет-банке, на запрет обработки Банком он-лайн-заявок Клиента на кредиты посредством:

- личного обращения в Банк,
- интернет-банка (при наличии технической возможности).

8.2.5. Обратиться в Банк лично для приостановления/блокирования или возобновления/разблокирования интернет-банка, предоставив письменное заявление, а также для исключения сведений о нем и/или его электронном средстве платежа из Базы данных, в том числе сведений федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел о совершенных противоправных действиях.

8.2.6. Менять логин, получать новый пароль способами, указанными в 3.5. Правил.

8.2.7. В случае несогласия Клиента с проведением Расчётных документов лично обратиться в Банк с заявлением о несогласии, оформленном в свободной форме, не позднее 30 (тридцати) календарных дней, следующих за днем получения от Банка уведомления о совершенной операции.

Рассмотрение претензий и разрешение конфликтных ситуаций осуществляется в порядке согласно разделу 10 Правил.

8.2.8. Не позднее одного дня, следующего за днем приостановления Банком приема к исполнению Расчётного документа либо отказа в совершении операции по СБП в соответствии с п. 7.1.8. Правил, и после получения от Банка уведомления об указанных действиях, направить в Банк подтверждение Расчётного документа одним из способов:

- путем направления письма (электронного сообщения) в свободной форме в Банк посредством интернет-банка;
- путем предоставления подтверждения на бумажном носителе (в свободной форме) при личной явке в Банк,

⁷ Ограничения максимальной суммы операций за определенный период времени.

либо совершить повторную операцию по СБП, содержащую те же реквизиты получателя и ту же сумму перевода.

В случае запроса Банком информации по п. 8.1.10. Правил такое подтверждение может быть оформлено по рекомендуемой форме Приложения №3 к Правилам и направлено в Банк одним или несколькими из вышеуказанных способов.

8.2.9. Направить в Банк заявление на возмещение суммы Расчётного документа / суммы операции по СБП, осуществленного(-ой) при наличии признаков осуществления перевода без Добровольного согласия Клиента, при неисполнении Банком обязательств по приостановлению приема к исполнению Расчётного документа / отказа в совершении операции по СБП в соответствии с Правилами и требованиями Федерального закона №161-ФЗ (такое заявление может быть оформлено по рекомендуемой форме Приложения №4 к Правилам).

9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

9.1. Стороны несут ответственность за ненадлежащее исполнение своих обязательств в соответствии с действующим законодательством РФ и условиями Правил.

9.2. Банк не несет ответственности:

- за качество и скорость передачи информации через каналы сотовой связи/сеть интернет, за сбои в работе интернета, почты, сетей связи, возникшие по не зависящим от Банка причинам и повлекшие за собой несвоевременное получение или неполучение Клиентом уведомлений Банка и выписок из операций по счетам Клиента, невозможность предоставления Банком услуг интернет-банка. Банк освобождается от имущественной ответственности в случае технических сбоев (отключение/повреждение электропитания и сетей связи, сбой программного обеспечения, технические сбои в платежных системах), повлекших за собой невыполнение Банком условий Правил;

- за сохранность денежных средств на счетах Клиента, в случаях если пароль/логин/разовый секретный пароль/код доступа в Мобильное приложение станут известны третьим лицам вследствие несоблюдения Клиентом должной осмотрительности, ненадлежащего выполнения условий их хранения и использования, а также вследствие противоправных действий третьих лиц, в том числе путем взлома, прослушивания или перехвата каналов связи и иных способов несанкционированного получения информации о средствах доступа. Банк несет ответственность за исполнение Расчётного документа / совершение операции по СБП после получения информации, что сведения о Клиенте и/или его электронном средстве платежа содержатся в Базе данных, и не исполнения обязанностей, предусмотренных п.7.1. Правил;

- в случаях, когда зачисление средств получателю не осуществлено или осуществлено с нарушением сроков не по вине Банка;

- за любые понесенные Клиентом убытки, связанные с прерыванием или нарушением доступа к функционалу СБП, в том числе ввиду недоступности услуг связи, коммуникационных услуг, задержки в сети и/или прерывание сетевого соединения;

- если информация об изменении положений Правил, Тарифов, размещаемая в порядке и сроки, предусмотренные Правилами, Тарифами не была получена и/или изучена, и/или правильно истолкована Клиентом;

- по спорам и разногласиям, возникающим между Клиентом и поставщиками услуг во всех случаях, когда споры и разногласия не относятся к предоставлению услуг интернет-банка.

9.3. Банк не возвращает ранее удержанную с отправителя комиссию за перевод вследствие:

- указания отправителем при совершении перевода, в т. ч. по СБП ошибочных реквизитов получателя, обслуживаемого другой кредитной организацией;

- нарушения Клиентом требований законодательства Российской Федерации;

- в других случаях, когда по независящим от Банка причинам перевод не может быть зачислен/выплачен получателю.

Положения настоящего пункта не распространяются на случаи признания Расчётного документа непринятым к исполнению / операции по СБП несовершенной, указанные в п. 7.1.9. Правил.

9.4. Банк не возвращает ранее удержанную с Клиента плату за услуги, предоставление которых было приостановлено/ограничено, в случае приостановления действия Договора, как по инициативе Клиента, так и по инициативе Банка.

9.5. Банк и Клиент освобождаются от имущественной ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий Договора, если оно вызвано обстоятельствами непреодолимой силы, т.е. чрезвычайными и непредотвратимыми обстоятельствами, в том числе стихийными бедствиями, воен-

ными действиями, актами органов государственной власти. При возникновении обстоятельств непреодолимой силы сторона должна в течение 3 (трех) рабочих дней проинформировать другую сторону в письменном виде о невозможности исполнения своих обязательств по Договору.

9.6. Клиент несет ответственность:

- за все операции, проводимые через интернет-банк с использованием предусмотренных Договором средств идентификации и аутентификации;
- за предоставление недостоверной информации, потери актуальности информации, ранее предоставленной Клиентом, используемой Банком при предоставлении Клиенту услуг интернет-банка.

9.7. Банк не несет ответственность перед Клиентом за убытки, возникшие в результате надлежащего исполнения Банком требований Федерального закона 161-ФЗ.

10. ПРЕДЪЯВЛЕНИЕ ПРЕТЕНЗИЙ И РАЗРЕШЕНИЕ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ

10.1. Все споры и разногласия, возникающие между сторонами по Договору, решаются путем проведения переговоров. Неурегулированные споры разрешаются путем обращения в суд в соответствии с нормами действующего законодательства РФ о подсудности.

10.2. В случае наличия возражений по операциям, совершенным через интернет-банк, Клиент имеет право предъявить Банку претензию в порядке и сроки, указанные в п. 8.2.7. Правил. Если по истечении указанного срока в Банк не поступят возражения по операциям, совершенным через интернет-банк, то операции считаются подтвержденными Клиентом.

10.3. Банк рассматривает вышеуказанные претензии Клиента, а также предоставляет Клиенту возможность получать информацию о результатах рассмотрения претензии (в том числе в письменной форме по требованию Клиента) в срок, не более 15 рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены действующим законодательством Российской Федерации. Результаты рассмотрения претензии доводятся Банком способом, указанным Клиентом в претензии, в случае отсутствия такой информации в претензии - путем вручения лично при явке Клиента в Банк.

10.4. По результатам рассмотрения претензии Банк возвращает денежные средства Клиенту или направляет Клиенту письменный ответ, содержащий информацию о результате рассмотрения претензии, подтверждающий факт совершения операции с согласия Клиента или факт нарушения Клиентом Правил.

10.5. В случае если без распоряжения Клиента произошло приостановление обслуживания в интернет-банке / проведения операций по счетам Клиента по причинам, указанным в п. п. 7.1.5., 8.1.2. Правил, Клиент может обратиться в Банк для выяснения причины приостановления обслуживания в интернет-банке. В зависимости от причины приостановления обслуживания Банк либо возобновляет обслуживание в интернет-банке, либо Клиенту разъясняются причины, по которым было приостановлено обслуживание в интернет-банке и сообщается о мерах, которые необходимо предпринять для возобновления работы в интернет-банке.

11. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

11.1. Договор считается заключенным на неопределенный срок с момента предоставления Клиентом в Банк подписанного Заявления на подключение и проставления на нём ответственным лицом подразделения Банка отметки о принятии Заявления на подключение либо с момента самостоятельной регистрации Клиентов в интернет-банке (в УСО, через Мобильное приложение или через Удалённую идентификацию).

11.2. Договор может быть расторгнут Клиентом по письменному уведомлению о намерении расторгнуть Договор. Расторжение Договора по инициативе Клиента (отказ Клиента от присоединения к Правилам) возможно только при отсутствии у Клиента задолженности по оплате услуг Банка, связанных с использованием интернет-банка, Договор расторгается не позднее рабочего дня, следующего за днём подачи Клиентом уведомления, если более поздняя дата не указана Клиентом в уведомлении.

11.3. Договор может быть расторгнут Банком, в том числе при наступлении событий, указанных в п. 8.1.8. Правил. Банк направляет Клиенту через интернет-банк сообщение о расторжении Договора и дополнительно отправляет SMS на Номер мобильного телефона. Договор расторгается не позднее рабочего дня, следующего за днём направления Банком уведомления, если более поздняя дата не указана Банком в уведомлении.

11.4. Начиная с даты расторжения Договора:

- Банк прекращает приём от Клиента по интернет-банку Расчётных документов/сообщений об отзыве /операций СБП. Все Расчётные документы /сообщения об отзыве/ операции СБП, зарегистрированные Банком до наступления даты расторжения Договора, считаются имеющими силу и подлежат исполнению Банком,

- все Средства доступа к интернет-банку, выданные в рамках Правил, объявляются недействительными.

11.5. Расторжение Договора (по любой причине) не считается основанием для закрытия счета(ов) Клиента в Банке и не прекращает обязательств Клиента перед Банком, возникших до даты расторжения Договора и остающихся неисполненными Клиентом на дату расторжения Договора.

12. СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

Клиент предоставляет согласие Банку на обработку его персональных данных при подписании Заявления на подключение.

Под персональными данными понимаются сведения о Клиенте, указанные Клиентом в Заявлении на подключение, а также полученные из ЕСИА и ЕБС в случае Удалённой идентификации.

Целью обработки персональных данных является исполнение Договора.

Под обработкой Банком персональных данных в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006г. N 152-ФЗ «О персональных данных» понимается действие (операция) или совокупность действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными: сбор, запись, систематизация, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение, передача (предоставление, доступ), в том числе передача третьим лицам, действующим на основании агентских договоров или иных договоров, заключённых ими с Банком и содержащих условие об обработке персональных данных в объёме, необходимом для исполнения таких договоров, а также условие о конфиденциальности и неразглашении информации. Перечень указанных третьих лиц размещён на сайте Банка [http:// orbank.ru](http://orbank.ru) («Перечень третьих лиц, которые осуществляют обработку персональных данных клиентов на основании заключённых ими с Банком договоров») и может быть изменён Банком в связи с заключением/расторжением агентских или иных договоров, заключённых третьими лицами с Банком и содержащих условие об обработке персональных данных, о чем Банк извещает клиента путем обновления информации на сайте Банка⁸.

Согласие на обработку персональных данных вступает в силу со дня подписания Заявления на подключение и действует до полного исполнения сторонами своих обязательств по Договору.

Согласие на обработку персональных данных может быть отозвано Клиентом по его обращению в Банк / к третьему лицу (в любой форме, позволяющей подтвердить факт получения Банком / третьим лицом отзыва), если иное не установлено законодательством РФ. В случае отзыва согласия после заключения Договора Банк / третье лицо имеет право продолжить обработку персональных данных на основаниях, предусмотренных действующим законодательством РФ⁹.

13. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

13.1. В работе с интернет-банком Клиент может пользоваться инструкцией для физических лиц (Интернет-банк для частных клиентов)¹⁰.

13.2. Стороны в рамках Договора, за исключением случаев, при которых взаимодействие осуществляется только способом(-ами), указанным(-и) в Правилах, могут взаимодействовать друг с другом одним из следующих способов:

⁸ Банк имеет право в одностороннем порядке вносить изменения в перечень третьих лиц. Все изменения, вносимые Банком в перечень третьих лиц, вступают в силу и становятся обязательными в дату размещения на сайте Банка.

⁹ Банк / третье лицо продолжает обработку персональных данных, например, если срок окончания Договора не наступил и обработка персональных данных необходима для его исполнения и/или для выполнения возложенных законодательством на оператора обязанностей, и/или, исполняя требования налогового, банковского законодательства, нормативных актов Банка России.

¹⁰ Актуальная версия инструкции размещается в Интернете по адресу: <http://faktura.ru> – Ответы на вопросы Инструкции пользователя F.Balance Faktura.ru .



- через отделения почтовой связи. Письма Клиенту направляются по адресу фактического проживания, указанного Клиентом в Заявлении на подключение/изменение, и считаются доставленными, даже если Клиент по этому адресу более не проживает;

- через подразделение Банка;
- путём направления информации через интернет-банк;
- путём направления SMS/PUSH или осуществления телефонного звонка на номер телефона Клиента, зарегистрированный в интернет-банке;
- через форму обратной связи на сайте Банка;
- по телефону поддержки.

13.3. В случае изменения законодательства РФ Правила, до момента внесения в них изменений, применяются в части, не противоречащей требованиям законодательства РФ.

14. РЕКВИЗИТЫ И КОНТАКТЫ БАНКА

Акционерное общество коммерческий банк «ОРЕНБУРГ»

АО «БАНК ОРЕНБУРГ»

к/сч 30101810400000000885 в Отделении Оренбург

БИК 045354885 ИНН 5612031491

Юридический адрес: РФ, 460024, г. Оренбург, ул. Маршала Г. К. Жукова, зд. 25,

Фактический адрес: РФ, 460024, г. Оренбург, ул. Маршала Г. К. Жукова, зд. 25,

Телефон: (3532) 343-000; 8-800-101-43-43

<https://orbank.ru/>

e-mail: info@orbank.ru

Приложение №1 - Безопасность при работе в интернет-банке**ОБЕСПЕЧЕНИЕ ИНФОРМАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ ПРИ РАБОТЕ В ИНТЕРНЕТ-БАНКЕ, В Т.Ч. С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ МОБИЛЬНОГО ПРИЛОЖЕНИЯ**

- ✓ На электронном устройстве, используемом для работы с интернет-банком (далее - электронное устройство), рекомендуется устанавливать только лицензионное программное обеспечение. Электронное устройство в обязательном порядке должно быть оснащено средствами антивирусной защиты, а также, желательно, программно-аппаратными системами защиты от несанкционированного доступа.
- ✓ При выборе способа уведомления о совершенных/совершаемых операциях PUSH Клиент не должен предоставлять электронное устройство, указанное в настройках интернет-банка, третьим лицам.
- ✓ Не рекомендуется использовать на электронном устройстве средства удалённого (дистанционного) доступа, которые часто применяют ИТ-специалисты для удалённой поддержки.
- ✓ Не рекомендуется использовать электронное устройство для доступа к посторонним сайтам.
- ✓ Не рекомендуется устанавливать на электронном устройстве постороннее программное обеспечение, например, программы автоматического переключения раскладки клавиатуры, различные дополнения к браузерам и т.п. Подобные программы передают информацию о содержимом просматриваемых страниц посторонним лицам.
- ✓ Не рекомендуется запускать на электронном устройстве программы, полученные из не заслуживающих доверия источников.
- ✓ Клиент должен перед вводом своего логина и пароля убедиться, что установлено соединение с легальным сайтом интернет-банка. Необходимо проверить правильность указания адреса сайта, наличие сертификата безопасности.
- ✓ Клиент должен всегда явным образом завершать сеанс работы в интернет – банке, используя пункт меню «Выход».
- ✓ При записи логина и пароля на материальных носителях (лист бумаги и т.п.) не хранить эти носители в открытых для иных лиц местах.
- ✓ Принимать все меры для предотвращения утери, хищения, иного изъятия и/или незаконного использования средств доступа (операции, проведённые с использованием логина и разовых секретных паролей, признаются совершенными Клиентом и оспариванию не подлежат).

ПРАВИЛА АНТИВИРУСНОЙ ЗАЩИТЫ ЭЛЕКТРОННОГО УСТРОЙСТА

- ✓ Обязательному антивирусному контролю подлежит любая информация (текстовые файлы любых форматов, файлы данных, исполняемые файлы), информация на съёмных носителях.
- ✓ Клиент должен производить регулярную антивирусную проверку и регулярное обновление антивирусных баз.
- ✓ При возникновении подозрения на наличие вредоносного кода, компьютерного вируса (нетипичная работа программ, появление графических и звуковых эффектов, искажений данных, пропадание файлов, частое появление сообщений о системных ошибках и т.п.) или обнаружении компьютерных вирусов (выдается сообщение от антивируса об обнаружении вируса) должны быть приняты все меры для их удаления, после этого необходимо сменить пароль для доступа в интернет-банк.
- ✓ В случае обнаружения вирусов категории Trojan-Banker (вредоносные программы, предназначенные для кражи пользовательской информации, относящейся к банковским системам, системам электронных денег и пластиковых карт), Trojan-Spy (вредоносные программы, предназначенные для ведения электронного шпионажа за пользователем), Backdoor (вредоносные программы, предназначенные для скрытого удалённого управления злоумышленником пораженным электронным устройством) необходимо незамедлительно обратиться в Банк, предпринять все меры для прекращения любых операций с использованием интернет-банка, произвести его блокировку. Категорически запрещается работать на электронном устройстве с финансовыми документами при наличии вирусов.
- ✓ Клиент должен незамедлительно обратиться в Банк в случае:
 - подозрительной активности на электронном устройстве (самопроизвольное сворачивание или открывание окон, движение курсора, запуск различных программ и прочее) в период неактивности пользователя;
 - появления каких-либо дополнительных окон или сообщений при открытии / в процессе работы интернет-банка;



- невозможности получения доступа к интернет-банку и т. д.

ПРАВИЛА ПАРОЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ ПРИ РАБОТЕ С ИНТЕРНЕТ-БАНКОМ

- ✓ На учетные записи пользователей электронного устройства необходимо устанавливать пароль.
- ✓ Полная плановая смена паролей пользователей электронного устройства должна проводиться регулярно, не реже одного раза в 30 (Тридцать) дней.
- ✓ Личные пароли должны генерироваться пользователями самостоятельно с учетом следующих требований:
 - пароль должен быть не менее 8 символов;
 - в числе символов пароля обязательно должны присутствовать буквы в верхнем или нижнем регистрах, цифры и/или специальные символы (@, #, \$, &, *, % и т.п.);
 - символы паролей должны вводиться в режиме латинской раскладки клавиатуры;
 - пароль не должен включать в себя легко вычисляемые сочетания символов (имена, фамилии и т. п.), а также общепринятые сокращения (USER и т.п.);
 - при смене пароля новое значение должно отличаться от предыдущих паролей.
- ✓ В случае компрометации личного пароля одного из пользователей электронного устройства должна быть произведена внеплановая полная смена паролей всех пользователей данного электронного устройства.
- ✓ Не нужно использовать функцию запоминания логина и пароля в браузерах.
- ✓ Не нужно использовать одинаковый логин и пароль для доступа к различным системам.

ПРАВИЛА

обслуживания физических лиц в системе «интернет-банк» в АО «БАНК ОРЕНБУРГ»

Приложение №2 –Параметры подключения клиента к интернет-банку

Режимы доступа к интернет-банку:

«Просмотр». Доступ Клиента к интернет-банку в режиме «Просмотр» позволяет:

- получать информацию о состоянии счетов/вкладов Клиента, открытых в Банке, в том числе в виде выписки,

- блокировать и управлять режимами безопасности карт,

- формировать заявления, сообщения в Банк,

- подавать заявку на кредит.

Без права открытия вкладов/счетов и формирования расчётных документов.

«Платежи». Доступ Клиента к интернет-банку в режиме «Платежи» позволяет помимо возможностей режима «Просмотр»:

- открывать/закрывать вклады/счета,

- формировать расчётные документы,

- осуществлять конверсионные операции¹¹.

	Способы подключения к интернет-банку			
	<i>Личное обращение в Банк</i>	<i>Подключение через устройство самообслуживания</i>	<i>Подключение через Мобильное приложение</i>	<i>Подключение с помощью Удалённой идентификации</i>
Определение режима доступа к счетам/вкладам	Выбирается Клиентом в Заявлении на подключение	По счетам, вкладам устанавливается режим «Платежи». При этом закрытие в интернет-банке вкладов, открытых в подразделении Банка, невозможно, закрытие в интернет-банке вкладов, открытых в интернет-банке, возможно		
		Счета с установленными кредитными лимитами подключаются к интернет-банку только в режиме «Просмотр» вне зависимости от способа подключения к интернет-банку. Вновь открываемые после подключения к интернет-банку счета/вклады подключаются автоматически в соответствии с действующим режимом и указанными выше правилами		
Определение счёта для списания комиссии за пользование интернет-банком	Выбирается Клиентом в Заявлении на подключение	Используется счёт, к которому выдана карта, с использованием которой происходит подключение в УСО/Мобильном приложении		Первый после подключения интернет-банка из открытых Клиентом счёт, с которого возможно списание средств

¹¹ Операции, осуществляемые в интернет-банке за счёт денежных средств клиента, по покупке/продаже иностранной валюты за другую иностранную валюту или валюту Российской Федерации по курсу Банка для совершения безналичной конверсионной операции на дату и время проведения операции, путем безналичного перечисления денежных средств между счетами Клиента.

рекомендуемая форма

В АО «БАНК ОРЕНБУРГ» (далее – Банк)
от _____
дата рождения _____
паспорт: _____,
выдан _____ дата выдачи _____
адрес регистрации: _____
тел. _____

Приложение №3 - Подтверждение.

Я подтверждаю Банку:

- что перевод денежных средств в сумме

_____ (_____),
цифрами прописью

распоряжение на осуществление которого направлено мной в Банк «_____» _____ г. (далее – Распоряжение), осуществляется при моем добровольном согласии, т. е. при отсутствии влияния обмана или злоупотребления моим доверием со стороны третьих лиц;

- что ознакомлен (-на) с рекомендациями Банка по финансовой безопасности и снижению рисков повторного осуществления перевода денежных средств без добровольного согласия клиента, изложенными в разделе, посвященном противодействию мошенничеству, размещаемом на сайте Банка <https://orbank.ru/> и в подразделениях Банка, осуществляющих обслуживание физических лиц.

Дата «___» _____ 20__ г. время приема ___:___

ФИО (подпись)
12

Сотрудник банка, принявший заявление:

_____/_____
(ФИО) (подпись)

¹² При оформлении заявления представителем, дополнительно указываются, адрес проживания, данные документа, удостоверяющего личность представителя, и реквизиты доверенности/иного документа, подтверждающего полномочия представителя.

Приложение № 4
к Правилам обслуживания в системе «интернет-банк» в АО «БАНК ОРЕНБУРГ».
(рекомендуемая форма)

В АО «БАНК ОРЕНБУРГ» (далее – Банк)
от _____
дата рождения _____
паспорт: _____,
выдан _____ дата выдачи _____
адрес регистрации: _____
тел. _____

Приложение № 4 - Заявление на возмещение суммы перевода денежных средств, совершенного без моего добровольного согласия

Прошу Банк осуществить возврат денежных средств в сумме _____),

_____ цифрами _____ прописью
переведенных Банком «_____» _____ г. по распоряжению от «_____» _____ г.,

- ☐ на счет в Банке, открытый на мое имя, _____
☐ наличными.

Я уведомлен (-на), что:

- добровольное согласие на перевод – согласие, полученное при отсутствии влияния обмана или злоупотребления моим доверием со стороны третьих лиц,
- срок для возврата средств по настоящему заявлению в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июня 2011 г. N 161-ФЗ "О национальной платежной системе" – 30 дней, следующих за днем оформления данного заявления,
- в случае если Банк докажет, что не получал от Банка России вышеуказанной информации либо получал, но после исполнения моего распоряжения на перевод, настоящее заявление не будет удовлетворено, о чем Банк уведомит меня.

_____ 13

_____ ФИО _____ (подпись)
Дата «_____» _____ 20__ г.

Сотрудник банка, принявший заявление:

_____/_____
(ФИО) (подпись)

¹³ При оформлении заявления представителем, дополнительно указываются, адрес проживания, данные документа, удостоверяющего личность представителя, и реквизиты доверенности/иного документа, подтверждающего полномочия представителя.