



УТВЕРЖДАЮ
Председатель Правления
Акционерного Коммерческого Банка
«Московский Вексельный Банк»
(Акционерное Общество)

_____ **Л. В. Самарова**

Приказ от «__» июля 2017 года № ____

МП

У С Л О В И Я
ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
Акционерным Коммерческим Банком «Московский Вексельный
Банк» (Акционерное Общество)
ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ
С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ СИСТЕМЫ «МВБ-онлайн»

1. Термины и определения.

Если в тексте явно не оговорено иное, в целях настоящих Условий термины, используемые по тексту с заглавной буквы, имеют следующие значения:

1.1. Push-уведомление – оперативное сообщение, направленное по интернет каналу на мобильные устройства, включая смартфоны и планшетные компьютеры (iOS и Android), и содержащее Разовый Секретный Пароль.

1.2. Авторизация в системе «МВБ-онлайн»/Авторизация – процедура, в результате которой подтверждаются полномочия Клиента на получение услуг с использованием системы «МВБ-онлайн» путем ввода Клиентом Логина и Пароля (Временного пароля). Авторизация производится при каждом обращении Клиента за услугой ДБО.

1.3. Авторизационные данные – Логин, Временный пароль, Пароль, Разовый Секретный Пароль, Код Доступа.

1.4. АРМ – автоматизированное рабочее место.

1.5. АСП Клиента – аналог собственноручной подписи Клиента, удостоверяющий факт составления и подписания Электронного документа, передаваемого в Банк от имени Клиента с использованием системы «МВБ-онлайн», удостоверяющий подлинность такого Электронного документа, включая все его обязательные реквизиты, позволяющий достоверно установить, что Электронный документ исходит от Клиента. В качестве АСП Клиента используется Разовый Секретный пароль.

1.6. Банк – АКБ «Московский Вексельный Банк» (АО).

1.7. Банковский счет – Специальный карточный счет (счет Карты); Текущий счет; Счет вклада.

1.8. Временный пароль – уникальная последовательность символов, направляемая Клиенту Банком посредством СМС-сообщения на зарегистрированный номер и используемая Клиентом в качестве Пароля при первой Авторизации в системе «МВБ-онлайн», либо во время Авторизации, совершаемой после восстановления доступа к системе в случае повторного подключения к услуге. СМС-сообщение содержит в себе Временный пароль и срок его действия.

1.9. Дистанционное банковское обслуживание/ДБО – совершение Банком Операций и других сделок на основании созданного с использованием системы «МВБ-онлайн» распоряжения Клиента, подписанного АСП Клиента и переданного в Банк с использованием информационно-телекоммуникационных сетей.

1.10. Договор/Договор ДБО – договор об оказании Банком услуг дистанционного банковского обслуживания с использованием системы «МВБ-онлайн», являющийся договором присоединения (статья 428 Гражданского кодекса Российской Федерации). Договор включает в себя подписанное Клиентом и принятое Банком Заявление Клиента о подключении к системе «МВБ-онлайн», настоящие Условия и Тарифы Банка.

1.11. Договор обслуживания Карты – договор об открытии и обслуживании специального карточного счета для расчетов с использованием международных платежных карт, заключенный между Банком и Клиентом.

1.12. Зарегистрированный номер – телефонный номер, обслуживаемый оператором мобильной связи, оформленный на имя Клиента и указанный им в Заявлении о подключении к системе «МВБ-онлайн» или в ином заявлении для целей получения Клиентом от Банка СМС-сообщений с Авторизационными данными.

1.13. Заявление о подключении к системе «МВБ-онлайн» – Заявление о подключении к системе дистанционного банковского обслуживания «МВБ-онлайн» – письменное предложение Клиента Банку заключить Договор ДБО (оферта).

1.14. Идентификация – совокупность мероприятий по установлению определенных законодательством Российской Федерации сведений о Клиенте, его представителях, выгодоприобретателях, бенефициарных владельцах, по подтверждению достоверности этих

сведений с использованием оригиналов документов и (или) надлежащим образом заверенных копий.

1.15. Карта – Банковская карта, выпущенная Банком в рамках Платежной системы MasterCard Worldwide.

1.16. Клиент – физическое лицо, имеющее в Банке Банковский счет и заключивший или имеющий намерение заключить с Банком Договор ДБО.

1.17. Код Доступа – четырехзначный код, устанавливаемый Клиентом в мобильном приложении и предназначенный для оперативной Авторизации в мобильной версии Системы «МВБ-онлайн».

1.18. Кодовое слово – код, составленный из букв русского алфавита, используемый Клиентом по соглашению с Банком для подтверждения личности Клиента в целях совершения юридически значимых действий, предусмотренных настоящими Условиями. Кодовое слово указывается Клиентом в Заявлении о подключении к ДБО или в Заявлении на получение банковской карты, является уникальным и может использоваться многократно.

1.19. Компьютерное устройство – персональный компьютер, ноутбук, планшет, устройство мобильной связи или иное устройство, предназначенное для выхода в Интернет.

1.20. Лимит на количество Операций – ограничения на максимальные суммы переводов или на количество Операций Клиента, проводимые с использованием системы «МВБ-онлайн», установленные Тарифами Банка.

1.21. Личный кабинет – услуга, созданная для самостоятельного дистанционного осуществления Клиентом операций по своим Банковским счетам с помощью устройств, поддерживающих такую функцию.

1.22. Логин – имя учетной записи Клиента в виде уникальной комбинации символов, которое присваивается Клиенту Банком при регистрации в системе «МВБ-онлайн» и не меняется в период действия Договора/в период предоставления сервиса ДБО. Логин используется вместе с Паролем для Авторизации Клиента в системе «МВБ-онлайн».

1.23. Мобильное приложение – специальная программа, предназначенная для удобного входа через Мобильное устройство и адаптированная под операционные системы iOS и Android. Мобильное приложение можно скачать бесплатно для iOS в App Store и для Android в Google play.

1.24. Мобильное устройство – смартфоны, мобильные телефоны, планшеты и прочие устройства, на которых есть доступ в Интернет и установлено Мобильное приложение либо которые привязаны к Зарегистрированному номеру.

1.25. Операция – распоряжение Клиентом денежными средствами, находящимися на Банковских счетах/Картах с использованием Системы «МВБ-онлайн».

1.26. Пароль – уникальная последовательность символов, созданная Клиентом самостоятельно и используемая для Авторизации Клиента в системе «МВБ-онлайн». Пароль должен отвечать требованиям, указанным в пункте 11.4 настоящих Условий.

1.27. Платежная система – совокупность организаций, взаимодействующих по Правилам Платежной Системы в целях осуществления Перевода денежных средств, включающая оператора платежной системы, зарегистрированного на территории Российской Федерации в порядке, установленном Федеральным законом «О национальной платежной системе», операторов услуг платежной инфраструктуры и участников платежной системы, из которых как минимум три организации являются операторами по переводу денежных средств.

1.28. Подразделение Банка – Головной офис или Филиал Банка.

1.29. Правила Платежной Системы – документ (документы), содержащий (содержащие) условия участия в Платежной системе, осуществления перевода денежных средств, оказания услуг платежной инфраструктуры и иные условия, определяемые оператором платежной системы в соответствии с законодательством Российской Федерации о национальной платежной системе.

1.30. Перевод – операция, осуществляемая в соответствии с законодательством Российской Федерации, Правилами соответствующей Платежной Системы, по списанию с Банковского счета в Банке денежных средств на иной банковский счет, открытый в Банке, или открытый в иной кредитной организации, проведение которого опосредуется:

- а) формированием Клиентом с использованием системы «МВБ-онлайн» Распоряжения по Банковскому счету в форме ЭД и передача его Банку с использованием системы «МВБ-онлайн»;
- б) исполнением Банком Распоряжения Клиента за счет средств Клиента, находящихся на Банковском счете, либо за счет кредита, предоставленного Банком на Банковский счет.

1.31. Разовый Секретный Пароль – случайный, уникальный набор символов, направляемый Банком посредством СМС-сообщения/PUSH-уведомления на Зарегистрированный номер/мобильное устройство, используемый Клиентом для подтверждения ЭД, передаваемого через систему «МВБ-онлайн». Для подтверждения каждого конкретного ЭД системой «МВБ-онлайн» высылается отдельный Разовый Секретный Пароль. СМС-сообщение/PUSH-уведомление содержит в себе Разовый Секретный Пароль и краткую информацию об Операции. Разовый Секретный пароль является АСП Клиента.

1.32. Распоряжение – поручение Клиента на перевод денежных средств, созданное и переданное Банку с использованием системы «МВБ-онлайн» в форме ЭД.

1.33. Руководство Пользователя – инструкция пользователя системой «МВБ-онлайн», размещаемая на сайте <http://www.mvbank.ru/index.php?id=66> с целью оказания помощи Клиенту ориентироваться, получать информацию и совершать Операции в системе «МВБ-онлайн».

1.34. Система «ГОРОД» - Федеральная Система сбора и обработки платежей «ГОРОД».

1.35. Система «МВБ-онлайн» является электронным средством платежа, позволяющим Клиенту составлять, подписывать АСП и передавать Распоряжения в целях осуществления перевода денежных средств в рамках применяемых форм безналичных расчетов, получать доступ к остатку денежных средств на Банковском счете/Карте, контролировать прошедшие по Банковскому счету/Карте операции и осуществлять оплату услуг с использованием информационно-коммуникационных сетей. Возможность совершения Операций по Банковскому счету/Карте, а также получения услуг Банка посредством системы «МВБ-онлайн» определяется условиями Договора ДБО/Договором на обслуживание банковской карты и техническими возможностями системы. Авторизационные данные являются неотъемлемой составляющей системы «МВБ-онлайн».

1.36. Стороны – Клиент и Банк.

1.37. Тарифы – часть Договора, содержащая информацию о стоимости услуг Банка по ДБО, размещенная на сайте Банка по адресу <http://www.mvbank.ru/index.php?id=66>.

1.38. Электронный документ/ЭД – информация в электронной форме, подписанная АСП Клиента. Стороны признают, что ЭД, сформированный и переданный в соответствии с настоящими Условиями, имеет равную юридическую силу и влечет такие же правовые последствия, что и документ, оформленный на бумажном носителе и подписанный собственноручной подписью Клиента.

1.39. Условия – настоящие Условия дистанционного банковского обслуживания Акционерным Коммерческим Банком «Московский Вексельный Банк» (Акционерное Общество) физических лиц с использованием системы «МВБ-онлайн».

Значение терминов, используемых в настоящих Условиях, определяется настоящими Условиями, а при отсутствии соответствующего определения – иными документами, регулирующими правоотношения между Банком и Клиентом или действующим законодательством Российской Федерации.

2. Порядок заключения Договора ДБО

2.1. Договор ДБО заключается в порядке, предусмотренном статьей 428 Гражданского кодекса Российской Федерации, путем присоединения Клиента к настоящим Условиям путем подачи в Банк Заявления о подключении к системе «МВБ-онлайн» по форме Банка, являющегося офертой, и его акцепте Банком.

2.2. Настоящие Условия в соответствии со статьей 437 Гражданского кодекса Российской Федерации являются приглашением делать оферты на заключение Договора об оказании Банком услуг дистанционного банковского обслуживания с использованием системы «МВБ-онлайн».

2.3. Настоящие Условия и Тарифы Банка содержат все условия осуществления электронного документооборота между Банком и Клиентом по системе «МВБ-онлайн», (условия Договора ДБО) и могут быть приняты Клиентом не иначе как путем присоединения к настоящим Условиям в целом.

2.4. Не допускается заключение Договора ДБО в пользу третьего лица.

2.5. Не допускается уступка прав, принадлежащих Клиенту по Договору ДБО.

2.6. Клиент, имеющий намерение заключить с Банком Договор ДБО, подает Банку Заявление о подключении к системе «МВБ-онлайн» в двух экземплярах на бумажном носителе, подписанное Клиентом или его уполномоченным лицом, и уплачивает вознаграждение Банка в соответствии с Тарифами. Подача Клиентом Банку Заявления о подключении к системе «МВБ-онлайн» является подтверждением полного и безоговорочного принятия им настоящих Условий.

Банк не принимает Заявление о подключении к системе «МВБ-онлайн», содержащее любые оговорки, изменяющие условия Договора, либо составленное не по форме Банка.

2.7. При получении от Клиента Заявления о подключении к системе «МВБ-онлайн» Банк проверяет правильность указания в нем идентификационных данных Клиента на основании представленного Клиентом документа, удостоверяющего личность.

2.8. При правильности заполнения Клиентом Заявления о подключении к системе «МВБ-онлайн» и при отсутствии обстоятельств, препятствующих заключению Договора ДБО с данным Клиентом, Банк принимает Заявление. При этом на обоих экземплярах Заявления уполномоченное лицо Банка проставляет дату его приема, свою подпись и печать Банка, а также Логин, присвоенный Клиенту при регистрации в системе «МВБ-онлайн». Один экземпляр Заявления Банк передает Клиенту, второй экземпляр остается на хранении в Банке.

Договор ДБО считается заключенным с даты принятия (акцепта) Заявления Клиента о подключении к системе «МВБ-онлайн» уполномоченным представителем Банка и действует неопределенный срок.

Факт заключения Договора ДБО подтверждается отметкой Банка о принятии Заявления Клиента о подключении к системе «МВБ-онлайн», проставляемой на Заявлении.

2.9. Банк вправе отказать Клиенту в заключении Договора ДБО без объяснения причин.

3. Общие условия.

3.1. Настоящие Условия регулируют порядок предоставления Банком сервиса ДБО.

3.2. Стоимость услуг Банка указана в Тарифах Банка, размещенных на сайте Банка и в местах обслуживания Клиентов Подразделений Банка.

3.3. Обмениваясь ЭД с использованием системы «МВБ-онлайн», Стороны признают ЭД равнозначными документам, составленным на бумажном носителе и подписанным Сторонами собственноручно.

3.4. Услуга по подключению Системы «МВБ-онлайн» считается предоставленной Клиенту с момента получения Клиентом Логина и Временного пароля для доступа в Систему «МВБ-онлайн».

3.5. Логин Клиента указывается Банком в соответствующем поле принятого от Клиента Заявления о подключении к системе «МВБ-онлайн».

3.6. В течение 24-х часов после акцепта Банком Заявления о подключении к системе «МВБ-онлайн» Банк направляет на Зарегистрированный номер Клиента СМС-сообщение с Временным паролем.

Клиент обязан удалить с мобильного телефона СМС-сообщение с Временным паролем после его прочтения и исключить к нему доступ третьих лиц.

3.7. Вход в систему «МВБ-онлайн» осуществляется в сети Интернет, сайт <https://elf.faktura.ru/elf/app/?site=mvbank>.

3.8. Первый вход в систему должен осуществляться посредством web-браузера. При первом входе в систему «МВБ-онлайн» Клиент обязан изменить Временный пароль и самостоятельно создать постоянный Пароль, которым он будет пользоваться впоследствии для входа в систему «МВБ-онлайн», при этом предоставленный Клиенту Временный пароль аннулируется. Первый вход в систему «МВБ-онлайн» и изменение Временного пароля через Мобильное приложение – невозможен.

3.9. Результаты проверки подлинности Пароля и/или Разового Секретного Пароля фиксируются Банком в соответствующих системах и могут быть представлены на материальном носителе в случаях исполнения Банком сформированных Клиентом распоряжений или признания Банком выполненных Клиентом Операций. При этом, присоединяясь к настоящим Условиям, Клиент соглашается, что материальные носители с результатами проверок, указанные в настоящем пункте Условий, могут быть использованы в качестве письменного доказательства в суде.

3.10. Вход на сайт системы «МВБ-онлайн» осуществляется с использованием персонального компьютера, ноутбука, планшета, устройства мобильной связи, прочих устройств, предназначенных для выхода в Интернет. Ввод Логина и Пароля (Временного пароля) осуществляется в целях Авторизации Клиента.

3.11. Клиент согласен на осуществление Банком аудиозаписи телефонных переговоров, производство фото и видеосъемки, а также на использование указанных материалов в качестве доказательств в спорных ситуациях, в том числе в суде.

4. Описание услуг системы «МВБ-онлайн».

4.1. Система «МВБ-онлайн» позволяет Клиентам получать следующие услуги:

- подавать Распоряжения о переводе денежных средств с его Банковских счетов, в том числе с использованием Карт, на банковские счета в Банке или других кредитных организациях, не связанные с предпринимательской деятельностью;
- подавать Распоряжения о переводе денежных средств с Карты на Карту иного лица в Банке, с Карты на свой счет или счет иного лица в Банке, или на счет Клиента или иного лица в иной кредитной организации с указанием номера карты получателя денежных;
- получать информацию о состоянии Банковских счетов, об операциях по Банковским счетам и картам;
- контролировать операции по Банковским счетам;
- оплачивать услуги (сотовая связь, телевидение, интернет, коммунальные платежи и т.д.);
- оплачивать покупки в Интернет-магазинах;
- уплачивать налоги и штрафы;
- управлять настройками безопасности карт;
- получать уведомления (сообщения) от Банка в порядке, установленном настоящими Условиями;
- пользоваться иными услугами Банка.

Порядок использования возможностей системы «МВБ-онлайн» описан в Руководстве Пользователя.

4.2. Банк оказывает все предусмотренные системой «МВБ-онлайн» услуги ДБО или их часть в зависимости от технических возможностей Банка.

Клиент имеет возможность пользоваться только теми услугами ДБО с использованием системы «МВБ-онлайн», которые являются доступными для него при входе в систему. Услуга, не доступная Клиенту при входе в систему, Банком не оказывается ввиду отсутствия технической возможности для ее оказания.

Банк размещает перечень услуг ДБО, оказываемых Банком с использованием системы «МВБ-онлайн» на своем информационном сайте в сети Интернет.

4.3. Информация об операциях по Банковским счетам и Картам Клиента отражаются в системе «МВБ-онлайн» с учетом следующих особенностей:

– Сведения об Операциях по Карте отражаются в момент совершения Клиентом операции по Карте, при этом в запросе выписки по Банковскому счету данные операции будут обозначены как не проведенные по счету, так как информация по ним еще не поступила в Банк для обработки;

– Сведения об Операциях по Банковским счетам отражаются в выписке по счету в режиме on-line (то есть на текущий момент) в момент исполнения Банком ЭД, поступившего с использованием системы «МВБ-онлайн».

4.4. Все сведения отображаются на экране персонального компьютера, ноутбука, планшета, устройства мобильной связи, прочих устройств, предназначенных для выхода в Интернет, при работе в системе «МВБ-онлайн» и могут быть сохранены Клиентом в файл или распечатаны.

4.5. Возможность направления Банку различных видов ЭД определяется техническими возможностями системы «МВБ-онлайн» и отражена в Руководстве Пользователя.

4.6. Все расходные Операции Клиента по Банковским счетам, в том числе с использованием Карт, совершенные посредством системы «МВБ-онлайн», являются безналичными расчетами и совершаются:

4.6.1. В пределах Лимита, установленного Тарифами.

4.6.2. В пределах доступных Клиенту денежных средств на Банковском счете на момент исполнения Банком ЭД.

4.6.3. В пределах максимального размера кредитных средств, установленного договором потребительского кредита к Договору обслуживания Карты.

4.6.4. На основании ЭД, составленного Клиентом по установленной Банком форме.

4.7. Все Операции по Банковским счетам осуществляются в сроки, определенные в настоящих Условиях согласно действующему законодательству Российской Федерации и техническим возможностям системы «МВБ-онлайн».

4.8. Срок исполнения Банком ЭД Клиента зависит от вида Операции:

4.8.1. Внутрибанковский перевод в пределах одного Подразделения Банка исполняется Банком в режиме «on-line».

4.8.2. Внутрибанковский перевод в другое Подразделение Банка исполняется Банком в режиме «on-line» с учетом разницы часовых поясов.

4.8.3. Перевод в другую кредитную организацию исполняется Банком в день поступления ЭД в Банк, если ЭД поступил в операционное время, которое установлено по московскому времени с 9:30 до 15:00 часов по рабочим дням. Документы, поступившие в Банк по окончании операционного времени, исполняются Банком на следующий рабочий день.

4.8.4. Распоряжение Клиента, отправленное по системе «ГОРОД», исполняется Банком мгновенно, время зачисления денежных средств получателю определяется его договорными отношениями с системой «ГОРОД».

4.9. О приеме и исполнении ЭД Банк информирует Клиента путем размещения информации в системе «МВБ-онлайн». Клиент должен ежедневно самостоятельно проверять исполнение каждого ЭД о совершении расходных Операций по Банковскому счету.

4.10. Банк не несет ответственности за убытки, понесенные Клиентом вследствие исполнения Банком ЭД Клиента, составленного с ошибками в информации, содержащейся в полях документа, а также в случае возвращения получателем платежа Клиента.

4.11. Банк осуществляет контроль за содержанием ЭД в порядке, установленном Положением Банка России № 383-П от 19.06.2012.

5. Права и обязанности сторон.

5.1. Банк имеет право:

5.1.1. Отказать в исполнении ЭД, если:

– на соответствующем Банковском счете Клиента отсутствует доступный для осуществления данного платежа остаток денежных средств с учетом комиссии Банка за исполнение ЭД (при наличии);

– имеется подозрение о нарушении безопасности при использовании системы «МВБ-онлайн», в том числе, если Банк имеет основания считать, что исполнение ЭД может повлечь убытки для Банка либо Клиента или платеж, оформленный ЭД, связан с осуществлением Клиентом предпринимательской деятельности;

– сумма платежа превышает Лимит, установленный Тарифами;

– сумма платежа превышает Лимит на операции с Картой, установленный Договором обслуживания Карты;

– Банком получена информация о возможном недобросовестном поведении Клиента в отношении Банка, нарушении Клиентом условий Договора ДБО, Договора обслуживания Карты или договора банковского счета;

– исполнение ЭД повлечет нарушение действующего законодательства Российской Федерации или условий соглашений, заключенных между Банком и Клиентом;

– распоряжение Клиента о совершении Операции вызывает у Банка подозрения, что Операция совершается в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, или финансирования терроризма;

– в иных случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

Об отказе от исполнения ЭД Банк информирует Клиента незамедлительно. При этом Банк вправе не объяснять причины отказа.

5.1.2. В одностороннем порядке изменять перечень услуг, предоставляемых Клиенту в системе «МВБ-онлайн». При этом соответствующая информация размещается на сайте Банка.

5.1.3. Вводить постоянные или временные ограничения на исполнение ЭД Клиента, передаваемых при помощи системы «МВБ-онлайн». О наличии ограничений Банк информирует Клиента путем размещения соответствующей информации на сайте Банка до принятия ЭД к исполнению.

5.1.4. Потребовать от Клиента изменения созданного Клиентом Пароля.

5.1.5. По собственному усмотрению изменять набор параметров услуг в системе «МВБ-онлайн» и/или приостановить / полностью прекратить предоставление дистанционных услуг при условии доведения информации об этом до сведения Клиента в системе «МВБ-онлайн».

5.1.6. В соответствии с условиями Договора банковского счета на условиях заранее данного акцепта списывать с Банковского счета Клиента в Банке, по которому совершены Операции / оказаны платные услуги на основании ЭД, а также иных банковских счетов Клиента в Банке суммы вознаграждения Банка, согласно Тарифам.

5.1.7. Без предварительного уведомления Клиента временно приостановить или ограничить доступ Клиента к системе «МВБ-онлайн» при наличии у Банка подозрений, что по используемому Клиентом каналу доступа возможна попытка несанкционированного доступа от имени Клиента.

5.1.8. Задержать или отказать в исполнении Распоряжения Клиента в тех случаях, когда с учетом содержания конкретного Распоряжения, переданного с использованием системы «МВБ-онлайн», для выполнения операции в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и соответствующим договором между Банком и

Клиентом требуется представление дополнительных документов, передача которых в электронном виде невозможна, а также в случаях, предусмотренных соответствующим договором.

5.1.9. Без объяснения причин отказать Клиенту в предоставлении услуг ДБО с использованием системы «МВБ-онлайн», в том числе в приеме от него Распоряжений о совершении операции по Банковскому счету, подписанных АСП, и перейти на прием от Клиента расчетных и иных документов только на бумажном носителе с предварительным уведомлением Клиента любым доступным способом.

5.1.10. Запрашивать у Клиента любые документы, касающиеся осуществления Операций с использованием системы «МВБ-онлайн».

5.1.11. Отказать Клиенту в возобновлении доступа к системе «МВБ-онлайн» или в снятии установленных Банком ограничений при нарушении Клиентом порядка использования системы «МВБ-онлайн», изложенного в разделах 9, 10, 11 настоящих Условий.

5.1.12. Отказать Клиенту в отзыве ранее переданного Клиентом ЭД, если на момент поступления требования Клиента об отзыве указанного документа Банком были совершены действия по его исполнению, делающие его отзыв невозможным.

5.1.13. Отказать Клиенту в возмещении суммы Операции, в случае компрометации, утраты АСП Клиента и (или) обнаружения факта использования АСП Клиента в системе «МВБ-онлайн» или факта списания с Банковского счета денежных средств без согласия Клиента, если Клиент не уведомил Банк в порядке, предусмотренном разделом 13 настоящих Условий и (или) при нарушении Клиентом порядка использования системы согласно разделам 9, 10, 11 настоящих Условий.

5.1.14. Приостановить обслуживание Клиента по системе «МВБ-онлайн» при наличии просроченной задолженности Клиента по любым обязательствам перед Банком до устранения указанного обстоятельства.

5.1.15. Изменить Условия и Тарифы в одностороннем порядке согласно разделу 8 настоящих Условий.

5.1.16. Привлекать третьих лиц для оказания услуги ДБО.

5.2. Клиент имеет право:

5.2.1. Пользоваться услугами системы «МВБ-онлайн», предоставляемыми Банком, с учетом ограничений, установленных настоящими Условиями, Договором банковского счета, Договором обслуживания Карты и техническими возможностями системы.

5.2.2. В случае дополнения Банком перечня услуг пользоваться новыми услугами.

5.2.3. Контролировать исполнение Банком ЭД Клиента, в том числе путем получения в Банке выписки по соответствующему Банковскому счету.

5.2.4. Изменять Пароль для доступа в систему «МВБ-онлайн» неограниченное число раз. Клиент осуществляет смену Пароля самостоятельно в системе «МВБ-онлайн». Если Клиент забыл Пароль, он должен обратиться в Банк лично с письменным заявлением об аннулировании Пароля и получении нового Временного пароля.

5.2.5. Создавать в системе «МВБ-онлайн» шаблоны ЭД на совершение регулярных платежей, изменять и отменять их.

5.2.6. Отключить доступ к Банковским счетам, по которым не хочет проводить Операции с использованием системы «МВБ-онлайн», обратившись в Банк с соответствующим письменным заявлением по форме Банка.

5.2.7. Добавить доступ к другим Банковским счетам, по которым намерен проводить Операции с использованием системы «МВБ-онлайн», обратившись в Банк с соответствующим письменным заявлением по форме Банка.

5.2.8. Прекратить, приостановить, возобновить приостановленный ранее по заявлению Клиента доступ Клиента к системе «МВБ-онлайн», подав в Банк письменное заявление по форме Банка. Банк возобновляет обслуживание Клиента по системе «МВБ-онлайн» не позднее рабочего дня, следующего за днем принятия соответствующего заявления Клиента.

5.2.9. Заблокировать и разблокировать Карту, обратившись в Банк с соответствующим письменным заявлением по форме Банка.

5.2.10. Изменить Зарегистрированный номер и/или Кодовое слово, подав в Банк соответствующее письменное заявление по форме Банка.

5.2.11. Установить/отключить Код Доступа для входа в мобильное приложение.

5.2.12. Установить/отключить PUSH-уведомления. В случае если нет возможности направить PUSH-уведомление Клиенту, оно будет заменено СМС-сообщением. PUSH-уведомление будет приходить только на одно мобильное устройство, установленное Клиентом как приоритетное в web-версии системы «МВБ-онлайн».

5.2.13. В случае перечисления средств по ошибочным реквизитам или ошибочного перечисления средств в излишнем объеме Клиент вправе обратиться в Банк с письменным заявлением об отмене распоряжения до момента исполнения Банком указанного распоряжения.

5.2.14. Получать уведомления в порядке, предусмотренном разделом 12 настоящих Условий.

5.2.15. Совершать иные действия в системе «МВБ-онлайн», доступные Клиенту через пользовательский интерфейс системы.

5.3. Банк обязан:

5.3.1. Предоставить Клиенту доступ к системе «МВБ-онлайн» в порядке, установленном настоящими Условиями.

5.3.2. Принять все необходимые меры организационного и технического характера для обеспечения режима конфиденциальности в отношении Временного пароля и Логина Клиента.

5.3.3. Предоставить Клиенту возможность получения актуальной и достоверной информации по его Банковским счетам, открытым в Банке, об исполнении переданных Клиентом ЭД.

5.3.4. Исполнять ЭД Клиента в порядке, предусмотренном настоящими Условиями.

5.3.5. Предоставлять по письменному требованию Клиента документы на бумажных носителях (выписки), подтверждающие совершение Клиентом Операций по Банковским счетам, совершенным с использованием системы «МВБ-онлайн».

5.3.6. Информировать Клиента об изменении Условий ДБО в установленном настоящими Условиями порядке и сроки.

5.3.7. Информировать Клиента о совершенных Операциях по Банковскому счету в порядке, предусмотренном разделом 12 настоящих Условий.

5.3.8. Приостановить проведение Операций в системе «МВБ-онлайн» на основании полученного от Клиента уведомления или по собственной инициативе, при нарушении Клиентом порядка использования системы «МВБ-онлайн», определенного настоящими Условиями, в том числе при выявлении признаков нарушения безопасности или подозрения на возможный несанкционированный доступ к системе «МВБ-онлайн» от имени Клиента.

5.3.9. Хранить ЭД Клиента в течение трех лет с даты проведения Операции на основании указанного ЭД, если более длительный срок не установлен законодательством Российской Федерации.

5.4. Клиент обязан:

5.4.1. Соблюдать меры обеспечения безопасности при пользовании системой «МВБ-онлайн» посредством доступа с компьютерного устройства, предусмотренные разделом 11 настоящих Условий.

5.4.2. Незамедлительно по телефону, указанному на сайте Банка, уведомить Банк обо всех случаях, когда Авторизационные данные, Кодовое слово, адрес электронной почты, Зарегистрированный номер, или данные документа, удостоверяющего личность Клиента, утрачены или стали известны третьим лицам. На основании указанного сообщения Банк приостанавливает/прекращает доступ Клиента к системе «МВБ-онлайн» до момента личного обращения Клиента в Банк с письменным заявлением.

5.4.3. Обратиться в Банк не позднее 1 (Одного) рабочего дня, следующего за днем наступления событий, указанных в пункте 5.4.2 настоящих Условий, и оформить письменное заявление с собственноручной подписью с описанием произошедшего (утеря, кража данных, мобильного телефона; использование компьютерного устройства, размещенного в общественном месте; а также иные обстоятельства, имеющие значение для разрешения ситуации) и своих действий по разрешению данной ситуации.

5.4.4. Изменить Пароль при поступлении соответствующего требования от Банка на сайте системы «МВБ-онлайн».

5.4.5. Уведомлять Банк об изменении фамилии, имени, отчества, данных документа, удостоверяющего личность, контактных данных, и иных сведений, предоставленных Клиентом при открытии Банковского счета, и представлять Банку документы, подтверждающие произошедшие изменения не позднее 3 (Трех) календарных дней с даты указанных изменений.

5.4.6. Предоставлять Банку документы и информацию, необходимые для осуществления Операций по Банковскому счету и контроля Операций в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации и нормативными правовыми актами Банка России.

5.4.7. Не использовать Банковский счет для проведения Операций, связанных с предпринимательской деятельностью.

5.4.8. Самостоятельно отслеживать поступление от Банка уведомлений об Операциях по Банковскому счету в целях контроля за проведенными Операциями.

5.4.9. В порядке, предусмотренном разделом 13 настоящих Условий, уведомить Банк о компрометации, утрате АСП Клиента и (или) обнаружении факта несанкционированного использования АСП Клиента в Системе «МВБ-онлайн» третьими лицами или факта списания с Банковского счета денежных средств без распоряжения Клиента, немедленно, но не позднее дня, следующего за днем получения от Банка уведомления о совершении операции. Невыполнение данной обязанности освобождает Банк от обязанности по возмещению Клиенту денежных средств в случае совершения Операции без распоряжения Клиента.

5.4.10. Периодически самостоятельно изменять Пароль к системе «МВБ-онлайн» для исключения его компрометации путем полного или частичного перебора. Смена должна выполняться не реже одного раза в 6 месяцев.

5.4.11. По возможности исключить случаи работы в системе «МВБ-онлайн» на устройствах, размещенных в общественных местах (Библиотеки, Интернет-киоски, интернет-кафе и тд.). После вынужденного входа в систему «МВБ-онлайн» с такого устройства при первой возможности сменить Пароль, авторизовавшись в системе на доверенном устройстве.

6. Конфиденциальность.

6.1. Банк обязуется принять меры для предотвращения несанкционированного доступа третьих лиц к конфиденциальной информации, связанной с использованием Клиентом системы «МВБ-онлайн». Любая информация такого рода может быть предоставлена третьим лицам не иначе как в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

6.2. В случаях, когда использование Пароля предполагает передачу Клиенту какой-либо конфиденциальной информации, в том числе информации о Разовом Секретном Пароле, Банк обязуется принять все необходимые меры организационного и технического характера для предотвращения доступа третьих лиц к такой информации до передачи ее Клиенту.

6.3. Клиент соглашается с тем, что использование его Авторизационных данных является надлежащим и достаточным для установления его личности и подтверждения права

проводить Операции по Банковским счетам Клиента, а также получения информации в рамках услуг системы «МВБ-онлайн».

7. Ответственность сторон и распределение убытков.

7.1. Банк не несет ответственности за невыполнение, несвоевременное или неправильное исполнение ЭД Клиента, если это было вызвано предоставлением Клиентом недостоверной информации, потерей актуальности информации, ранее предоставленной Клиентом и используемой при Авторизации Клиента, или вводом Клиентом неверных данных.

7.2. Банк не несет ответственности за ущерб, возникший вследствие несанкционированного использования третьими лицами Авторизационных данных Клиента.

7.3. Банк не несет ответственность за финансовые потери Клиента, понесенные в связи с нарушением и (или) ненадлежащим исполнением Клиентом требований по защите АРМ Клиента от вредоносных программ.

7.4. Банк не несет ответственности за невыполнение или несвоевременное исполнение ЭД Клиента, если их исполнение зависит от действий третьей стороны.

7.5. Банк не несет ответственности за неоказание, несвоевременное оказание третьими лицами услуг, оплаченных Клиентом через систему «МВБ-онлайн».

7.6. Банк не несет ответственности за невыполнение, несвоевременное или неправильное исполнение ЭД Клиента, произошедшее в результате аварии, сбоя или перебоев в обслуживании, связанного с нарушением в работе оборудования, систем подачи электроэнергии и/или линий связи или сетей, которые обеспечиваются, подаются, эксплуатируются и/или обслуживаются третьими лицами, в том числе при перерывах или сбоях в системах «МВБ-онлайн» и «ГОРОД», произошедших не по вине Банка.

7.7. Банк не несет ответственности за убытки, понесенные Клиентом в связи с использованием системы «МВБ-онлайн» (в том числе убытки, понесенные в связи с неправомерными действиями или бездействием третьих лиц), за исключением убытков, вызванных непосредственно неправомерными действиями или бездействием Банка.

7.8. Клиент самостоятельно несет убытки, связанные с:

7.8.1. Ошибками, допущенными Клиентом при составлении ЭД.

7.8.2. Несоблюдением Клиентом требований к конфиденциальности и сохранности Авторизационных данных.

7.8.3. Совершением Операций по Банковским счетам Клиента с использованием Авторизационных данных Клиента, в том числе третьими лицами, до момента обращения Клиента в Банк с целью приостановления/прекращения его доступа к системе «МВБ-онлайн».

7.9. Клиент несет ответственность за убытки, возникшие у Банка в результате исполнения ЭД, переданных Банку от имени Клиента неуполномоченным им лицом, при условии, что это стало возможно не по вине Банка.

7.10. Все споры и разногласия между Сторонами разрешаются в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

8. Изменение Условий.

8.1. Изменение Условий и Тарифов в рамках Договора ДБО осуществляются Банком в одностороннем порядке.

8.2. Банк информирует Клиента об изменениях, внесенных в настоящие Условия или Тарифы, в том числе об утверждении Банком новой редакции Условий ДБО, с предварительным уведомлением Клиента за 15 календарных дней до даты вступления в силу указанных изменений и дополнений одним из следующих способов:

- посредством направления Клиенту СМС-сообщения на Зарегистрированный номер;
- путем направления соответствующего уведомления и/или документов на адрес электронной почты, указанной в Заявлении о подключении системе «МВБ-онлайн»;

- путем размещения в системе «МВБ-онлайн» соответствующего информационного сообщения;
- путем размещения в системе «МВБ-онлайн» информации, доступной через пользовательский интерфейс;
- путем размещения новых Условий и Тарифов на официальном сайте Банка;
- путем размещения новых Условий и Тарифов в местах обслуживания Клиентов.

8.3. Моментом публикации, а также моментом ознакомления Клиента с опубликованной информацией считается момент их первого размещения одним из способов, предусмотренных пунктом 8.2. настоящих Условий.

8.4. Клиент обязан не реже одного раза в 15 (Пятнадцать) календарных дней знакомиться с информацией, публикуемой Банком на сайте Банка и в системе «МВБ-онлайн». При необходимости получения дополнительных разъяснений по изменениям в Условиях ДБО или Тарифах Клиент вправе обратиться в Банк по телефону Банка или лично.

8.5. Банк не несет ответственности, если информация об изменении настоящих Условий или Тарифов, размещенная в установленном порядке и сроки, не была своевременно получена и/или изучена и/или правильно понята Клиентом.

8.6. Любые изменения и дополнения в Договор ДБО, в том числе утвержденная Банком новая редакция Условий ДБО и/или Тарифов с даты вступления их в силу распространяются на всех Клиентов, присоединившихся к Условиям ДБО, в том числе присоединившихся к Условиям ДБО ранее даты вступления изменений в силу.

8.7. В случае несогласия Клиента с изменениями и/или дополнениями, внесенными Банком в Условия ДБО или Тарифы, в том числе с утвержденной Банком новой редакцией Условий или Тарифов, Клиент имеет право отказаться от пользования системой «МВБ-онлайн» и расторгнуть Договор ДБО, подав Банку соответствующее заявление.

9. Ограничения при использовании системы «МВБ-онлайн».

9.1. Для доступа к системе «МВБ-онлайн» необходимо Компьютерное устройство, подключенное к сети Интернет.

9.2. В случае проведения технических работ на стороне Банка, может быть введено временное ограничение на предоставление информации по Банковским счетам и Картам Клиента в Банке. О начале и окончании таких ограничений Банк уведомляет Клиента путем размещения соответствующего сообщения на своем сайте в сети Интернет и/или в системе «МВБ-онлайн».

10. Случаи повышенного риска, связанные с использованием системы «МВБ-онлайн».

10.1. Клиент соглашается на получение услуги с использованием системы «МВБ-онлайн», осознавая, что сеть Интернет не всегда является безопасным каналом связи и передачи информации, и осознает риски, связанные с возможным нарушением конфиденциальности, и иные риски, возникающие вследствие использования такого канала доступа, в частности риск осуществления переводов денежных средств Клиента лицами, не обладающими правом распоряжаться этими денежными средствами.

10.2. Банк информирует Клиента о следующих случаях повышенного риска, связанных с использованием системы «МВБ-онлайн» посредством доступа с Компьютерного устройства:

10.2.1. Использование системы «МВБ-онлайн» с помощью Компьютерного устройства, размещенного в общественном месте.

10.2.2. Кража или потеря мобильного устройства, на которое приходят СМС-сообщения/PUSH-уведомления с Разовыми Секретными Паролями для подтверждения Операций по счету посредством системы «МВБ-онлайн». В случае подозрения на кражу или потерю мобильного телефона Клиент обязан незамедлительно обратиться в Банк лично или по телефону для временной блокировки доступа к системе «МВБ-онлайн» (до

восстановления SIM-карты) или изменения номера мобильного телефона. Возобновление доступа к системе «МВБ-онлайн» допускается только при личном обращении Клиента в Банк.

10.2.3. Невыполнение условий обеспечения безопасности АРМ Клиента, с которого осуществляется доступ в систему «МВБ-онлайн» (пункт 11.3 настоящих Условий).

10.2.4. Использование Пароля, не соответствующего минимальным требованиям к безопасности (пункт 11.4 настоящих Условий).

10.2.5. Получение доступа к системе «МВБ-онлайн» посредством браузера с устройства, содержащего вредоносный или модифицированный код, а также с устройств, на которых произведена модификация системы с целью получения доступа к файловой системе или иных прав, не предусмотренных разработчиками операционной системы.

11. Меры обеспечения безопасности при пользовании системой «МВБ-онлайн» посредством доступа с компьютерного устройства.

11.1. Клиент обязан исключить доступ третьих лиц к своим Авторизационным данным:

11.1.1. Хранить в тайне информацию о своих Авторизационных данных.

11.1.2. Хранить информацию о своих Авторизационных данных в недоступных для третьих лиц местах.

11.1.3. Не сообщать свои Авторизационные данные третьим лицам, включая работников Банка, в том числе по телефону, по электронной почте или иным способом.

11.1.4. Использовать свои Авторизационные данные допускается только лично на сайте системы «МВБ-онлайн» без участия третьих лиц, в том числе работников Банка.

11.1.5. Хранить Пароль и Логин отдельно в недоступных для третьих лиц местах.

11.1.6. В случае появления подозрений в том, что Пароль мог оказаться известен третьим лицам, незамедлительно сменить Пароль одним из способов, указанных в пункте 5.2.4 настоящих Условий.

11.1.7. Немедленно уведомлять Банк о подозрении об использовании Авторизационных данных посторонними лицами.

11.2. Клиент должен обеспечить безопасность соединения в сети Интернет (при доступе с Компьютерного устройства, если не указано иное):

11.2.1. Собственноручно набирать в адресной строке браузера адрес системы «МВБ-онлайн» <https://elf.faktura.ru/elf/app/?site=mvbank>, либо переходить по ссылке, размещенной на официальном сайте Банка www.mvbank.ru.

11.2.2. Не переходить на сайт системы «МВБ-онлайн» по ссылкам, размещенным в электронных письмах или размещенным на сайтах в сети Интернет (кроме официального сайта Банка www.mvbank.ru).

11.3. Обеспечить безопасность АРМ, с которого осуществляется доступ в систему «МВБ-онлайн»:

11.3.1. Допускать к работе на АРМ только доверенных лиц, обеспечить физическую безопасность устройства, с которого осуществляется вход в систему «МВБ-онлайн».

11.3.2. Использовать на АРМ только лицензионное программное обеспечение.

11.3.3. Использовать АРМ, на котором установлена только одна операционная система.

11.3.4. Работать в операционной системе АРМ под локальной учетной записью с ограниченными правами доступа.

11.3.5. Установить на АРМ специальные программные и аппаратные средства защиты (антивирусное программное обеспечение, средства обнаружения вредоносных программ, персональный межсетевой экран), которые должны регулярно обновляться.

11.3.6. Производить регулярное обновление программного обеспечения, установленного на АРМ.

11.3.7. Запускать на АРМ программы, полученные только из доверенных источников (особую опасность могут представлять программы, полученные по электронной почте или из сети Интернет); не рекомендуется открывать и использовать без проведения

соответствующих проверок файлы, полученные из общедоступных сетей передачи данных, для исключения программных закладок и вирусов.

11.3.8. Установить парольную защиту на вход в АРМ и мобильный телефон.

11.3.9. Регулярно проводить смену Паролей.

11.4. При установке Пароля рекомендуется придерживаться следующих правил:

11.4.1. Длина Пароля – не менее 8 символов.

11.4.2. Пароль не должен совпадать ни с одним из последних трех Паролей, ранее использованных Клиентом.

11.4.3. Пароль не должен совпадать с Логинном.

11.4.4. В Пароле должны присутствовать символы из разных регистров (большие и маленькие буквы) и цифры. Для предотвращения возможных осложнений, связанных с различной кодировкой, рекомендуется использовать «латиницу».

11.4.5. Пароль не должен целиком состоять из комбинации символов, несущей смысловую нагрузку. Не рекомендуется использовать имена, названия, общепринятые аббревиатуры, адреса или другие общеизвестные слова и их сочетания, в том числе русское слово, набранное в латинской транскрипции (например: ФАМИЛИЯ - AFVVKBZ);

11.4.6. Последовательность символов Пароля не должна иметь очевидных закономерностей (например: Пароли 11111111, 12121212, 12345678, QWERTY имеют очевидные зависимости между своими символами).

11.5. Клиент обязан внимательно знакомиться с информационными сообщениями Банка по безопасности, размещенными на сайте Банка, направленными по электронной почте или посредством СМС-сообщения. Если имеются сомнения в достоверности адреса отправителя сообщения, необходимо обратиться в Банк, по телефону, указанному на сайте Банка.

12. Порядок уведомления Клиентов о совершении Операций с использованием системы «МВБ-онлайн».

12.1. В целях исполнения обязанности по уведомлению Клиента о совершенных Операциях с использованием системы «МВБ-онлайн» Банк уведомляет Клиента о совершении Операций через систему «МВБ-онлайн» путем отражения статуса «Исполнено» напротив обрабатываемого ЭД. Для целей исполнения обязанности, изложенной в настоящем пункте, Операция признается совершенной по факту списания денежных средств с Банковского счета Клиента.

12.2. Обновление статуса каждого ЭД в Системе «МВБ-онлайн» производится Банком при его фактическом изменении, но не реже 1 (одного) раза в течение 1 (одного) рабочего дня.

12.3. Подписью Клиента в Заявлении о подключении к системе «МВБ-онлайн» Клиент подтверждает, что до присоединения к настоящим Условиям он был уведомлен об условиях использования АСП Клиента, об ограничениях способов и мест использования, случаях повышенного риска использования, а также ознакомился с разделами 9, 10, 11, настоящих Условий, содержащими такую информацию.

13. Порядок направления Клиентом Банку уведомлений и заявлений. Проведение расследования несанкционированного доступа к банковскому счету. Порядок возмещения средств.

13.1. В случае компрометации, утраты Авторизационных данных, включая АСП Клиента и (или) обнаружения факта несанкционированного использования АСП Клиента в системе «МВБ – онлайн» или факта списания с Банковского счета денежных средств без распоряжения Клиента, Клиент уведомляет об этом Банк одним из способов:

– устно по телефону Банка;

– путем предоставления в Банк письменного заявления при личном обращении в Банк.

13.2. Клиент обязан уведомить Банк о компрометации или утрате Авторизационных данных, включая АСП Клиента, и (или) обнаружения факта несанкционированного использования Авторизационных данных, включая АСП Клиента, в системе «МВБ-онлайн» или факта списания денежных средств с его Банковского счета без его распоряжения немедленно, но не позднее дня, следующего за днем получения уведомления от Банка о совершении спорной Операции с использованием Авторизационных данных, включая АСП Клиента, в Системе «МВБ-онлайн».

13.3. При обращении в Банк по телефону Клиент обязан назвать оператору: Кодовое слово, свои фамилию, имя, отчество, паспортные данные и другие сведения, запрошенные сотрудником Банка.

13.4. После обращения в Банк по телефону Клиент обязан обратиться в любое Подразделение Банка не позднее рабочего дня, следующего за днем получения уведомления Банка о совершении спорной Операции с использованием АСП Клиента в системе «МВБ-онлайн», для оформления письменного заявления. Обращение по телефону Банка не является заявлением Клиента о факте компрометации, утраты АСП Клиента, обнаружения факта несанкционированного использования АСП Клиента в системе «МВБ-онлайн» и/или факта списания с Банковского счета денежных средств без распоряжения Клиента.

13.5. При получении от Клиента вышеуказанных устного или письменного уведомления, Банк обязан незамедлительно приостановить/блокировать доступ Клиента к системе «МВБ-онлайн» до личного обращения Клиента в Банк с письменным заявлением о возобновлении доступа к системе «МВБ-онлайн».

13.6. При обращении Клиента в Подразделение Банка Банк обязан установить личность Клиента, а Клиент обязан предоставить в Банк документ, удостоверяющий его личность. В случае предоставления в Банк заявления представителем Клиента наряду с документом, удостоверяющим личность представителя, должна быть представлена нотариально удостоверенная доверенность с полномочиями на подачу и подписание заявления от имени Клиента.

13.7. При уведомлении Банка путем предоставления письменного заявления в Подразделение Банка в срок, указанный в пункте 13.2. настоящих Условий, повторное оформление заявления не требуется.

13.8. Для целей возмещения денежных средств Банк рассматривает только письменные заявления Клиента. Указанное заявление Банк хранит в течение трех лет с момента его приема от Клиента, если более длительный срок не установлен законодательством Российской Федерации.

13.9. Заявление оформляется в письменном виде по форме Банка. В заявлении указывается:

- тип Операции (зачисление/списание денежных средств);
- дата и время совершения Операции; сумма Операции; валюта Операции;
- известные Клиенту сведения об обстоятельствах, которые явились причиной совершения Операции без распоряжения Клиента. К заявлению могут быть приложены документы, подтверждающие информацию, изложенную Клиентом в заявлении.

13.10. Банк обязан провести расследование указанных в заявлении обстоятельств в срок до 30 (Тридцати) календарных дней со дня получения заявления Клиента, а в случае трансграничного перевода денежных средств – в срок до 60 (Шестидесяти) календарных дней. Клиент имеет право получать информацию о результатах рассмотрения путем направления соответствующих запросов.

13.11. В срок, указанный в пункте 13.10. настоящих Условий, Банк обязан направить Клиенту ответ на заявление.

13.12. Если Банк не выявит допущенного Клиентом нарушения порядка использования системы «МВБ-онлайн», Банк возмещает сумму Операции, совершенной без распоряжения Клиента, в течение 7 (Семи) дней с даты завершения проведенного расследования.

13.13. Банк освобождается от обязанности возмещать сумму Операции, совершенной без распоряжения Клиента в случае:

- несвоевременного направления Клиентом письменного заявления о компрометации или утрате Авторизационных данных, включая АСП Клиента, и (или) обнаружения факта несанкционированного использования Авторизационных данных, включая АСП Клиента, в системе «МВБ-онлайн»;
- в случае нарушения Клиентом порядка использования системы, предусмотренного настоящими Условиями.

14. Обработка персональных данных Клиента.

14.1. Персональные данные Клиента, а также его представителей, указанные в любых документах, связанных с исполнением обязательств по Договору ДБО, обрабатываются Банком в целях заключения и исполнения Сторонами указанного договора.

14.2. Подавая Заявление о подключении к системе «МВБ-онлайн» Клиент соглашается на обработку Банком своих персональных данных с использованием средств автоматизации или без использования таких средств, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации) в течение сроков, установленных законодательством и внутренними документами Банка, и подтверждает, что, давая такое согласие, Клиент действует своей волей и в своем интересе.

14.3. Клиент обязуется обеспечить предоставление физическими лицами, уполномоченными Клиентом действовать в его интересах или от его имени, своих персональных данных Банку, а также гарантирует согласие вышеуказанных и иных физических лиц, чьи персональные данные содержатся в представляемых Клиентом Банку документах, на проверку и обработку (включая автоматизированную обработку) этих данных Банком в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации, в том числе Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152 «О персональных данных».

14.4. Источником получения персональных данных являются сведения, предоставленные Клиентом или полученные Банком из открытых источников. Персональные данные обрабатываются в течение срока действия Договора ДБО, а также в течение срока, установленного законодательством Российской Федерации или документами Банка России. Процесс обработки персональных данных включает в себя следующие действия: получение, систематизацию, накопление, обобщение, обезличивание, хранение, обновление и изменение, использование, передачу, уничтожение. Способ обработки персональных данных - смешанная обработка персональных данных с использованием как автоматизированной информационной системы, так и бумажных носителей.

14.5. Клиент признает и подтверждает, что если для исполнения Договора возникнет необходимость предоставления персональных данных третьему лицу (в том числе некредитной и небанковской организации), а равно как при привлечении третьих лиц к оказанию услуг, передачи Банком иному лицу принадлежащих ему функций и полномочий, Банк вправе в необходимом объеме раскрывать для совершения вышеуказанных действий информацию о Клиенте (включая его персональные данные) таким третьим лицам, их агентам и иным уполномоченным ими лицам, а также предоставлять таким лицам соответствующие документы, содержащие такую информацию.

15. Порядок расторжения Договора ДБО.

15.1. Клиент в любое время вправе в одностороннем внесудебном порядке расторгнуть Договор ДБО при условии завершения всех взаиморасчетов по Договору, подав в Банк соответствующее письменное заявление в произвольной форме. Договор ДБО считается

расторгнутым на следующий рабочий день после приема Банком соответствующего заявления Клиента.

15.2. Клиент вправе в любое время отказаться от одного или нескольких сервисов ДБО путем использования возможностей интерфейса системы «МВБ-онлайн» либо подав в Банк соответствующее письменное заявление. Банк прекращает доступ Клиента к сервису ДБО на следующий рабочий день после приема соответствующего заявления Клиента.

15.3. Без заявления Клиента Договор ДБО прекращается в день закрытия последнего Банковского счета Клиента в Банке, подключенного к системе «МВБ-онлайн».

15.4. Банк вправе в одностороннем внесудебном порядке с предварительным уведомлением Клиента по системе «МВБ-онлайн» расторгнуть Договор ДБО в следующих случаях:

15.4.1. При нарушении Клиентом обязанности по оплате услуг Банка с письменным уведомлением Клиента не позднее дня расторжения Договора.

15.4.2. При нарушении Клиентом требований по обеспечению информационной безопасности при работе по системе «МВБ-онлайн», которое Банк сочтет существенными, с предварительным уведомлением Клиента по системе «МВБ-онлайн».

15.4.3. При проведении Клиентом сомнительных операций.