

УСЛОВИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ В РАМКАХ СИСТЕМЫ УДАЛЕННОГО ДОСТУПА «СМС-СЕРВИС» ПАО «БАНК «ЕКАТЕРИНБУРГ»

Настоящие Условия обслуживания физических лиц в рамках системы удаленного доступа «СМС-сервис» (далее – Условия) устанавливают порядок предоставления ПАО «Банк «Екатеринбург» физическим лицам услуги дистанционного банковского обслуживания «СМС-сервис» и определяют права, обязанности и ответственность Сторон при предоставлении указанной Услуги.

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В целях настоящих Условий используются следующие термины и определения:

1.1. Аналог собственноручной подписи (АСП) – персональный идентификатор Клиента, который удостоверяет факт собственноручного составления и подписания Клиентом электронного документа, направляемого в Банк с использованием Дистанционных каналов обслуживания.

Аналогом собственноручной подписи Клиента является:

- в рамках системы удаленного доступа «Интернет-сервис» – логин и пароль, присваиваемые Клиенту в момент подключения сервиса, а также код доступа для проведения конкретной операции, направляемый Клиенту в виде смс-сообщения на номер, указанный в заявлении.
- в устройствах самообслуживания – персональный идентификационный номер, присваиваемый при открытии банковской карты (далее – ПИН);
- в рамках системы удаленного доступа «СМС-сервис» - номер мобильного телефона, указываемый Клиентом в заявлении при заключении Договора о предоставлении Услуги.

Все АСП Клиента являются равнозначными для Банка.

1.2. Банк – Публичное акционерное общество «Екатеринбургский муниципальный банк» (ПАО «Банк «Екатеринбург»).

1.3. Дистанционные каналы обслуживания – технологические решения по взаимодействию Банка с Клиентом, посредством которых Клиенты могут, не посещая подразделения Банка, заключать и расторгать Договоры о предоставлении Услуг, а также пользоваться Услугами. Дистанционные каналы обслуживания включают:

- систему удаленного доступа «СМС-сервис»;
- систему удаленного доступа «Интернет-сервис».

1.4. Договор о предоставлении услуг Системы (Договор) – договор, заключенный между Клиентом и Банком путем присоединения Клиента к настоящим Условиям в виде безусловного и полного с ними согласия.

1.5. Клиент – физическое лицо, заключившее с Банком Договор.

1.6. Подразделение Банка – офис или иное структурное подразделение Банка, в котором осуществляется заключение с Клиентом договоров о предоставлении банковских услуг и обслуживание Клиента.

1.7. Система удаленного доступа «СМС-сервис» (Система) (до даты утверждения настоящих Условий – Система «Телефон-Банк») – программное обеспечение, подключение к которому предоставляется Банком Клиенту посредством обмена смс-сообщениями между Банком и Клиентом, обеспечивающее для Клиента следующие возможности в зависимости от варианта использования (Базовый / Полный):

- получение информации о Банке, новых услугах, оказываемых Банком и его партнерами;
- обмен с Банком электронными документами и информацией, не содержащей распоряжений на осуществление переводов по Счетам, в т.ч. (но не ограничиваясь) заявлений для заключения/расторжения договоров о предоставлении банковских услуг в рамках заключенных между Банком и Клиентом договоров;
- получение информации о поступлении денежных средств на Счета (только в Полном варианте Системы);
- оперативное получение информации о расходных операциях, проводимых с использованием Банковских карт Visa (только в Полном варианте Системы);
- получение информации о произведенных платежах по действующим кредитным договорам, заключенным с Банком (только в Полном варианте Системы).

1.8. Специальный карточный счет (далее – СКС) – текущий счет, открываемый Банком Клиенту для учета денежных средств по операциям, совершенным с использованием Карты или ее реквизитов.

1.9. Стороны – совместно упоминаемые Банк и Клиент.

1.10. Счет – открытый в Банке счет физического лица, средствами на котором Клиент имеет право распоряжаться по своему усмотрению (текущие счета, счета по вкладам «до востребования», счета по срочным вкладам в соответствии с условиями договоров срочных вкладов и др.).

1.11. Тарифы Банка – Тарифы Банка на операции и услуги, предоставляемые физическим лицам, утвержденные Правлением Банка и размещаемые на сайте Банка в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» www.emb.ru.

1.12. Условия – настоящие Условия обслуживания физических лиц в рамках системы удаленного доступа «СМС-сервис».

- 1.13. Услуга** – отдельная банковская услуга, которая предоставляется Клиенту в соответствии с настоящими Условиями.
- 1.14. Электронный документ** – документ, формируемый и передаваемый одной Стороной другой Стороне в электронном виде посредством Системы.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Условия являются предложением (публичной офертой) Банка, адресованным физическим лицам, заключить Договор на условиях, изложенных ниже. Договор заключается в форме договора присоединения, т.е. путем принятия его условий физическим лицом в целом. В случае несогласия с положениями настоящих Условий в части использования Системы в Полном варианте физическое лицо вправе бесплатно использовать Систему в Базовом варианте.

2.2. Заключение Договора осуществляется при условии наличия открытых в Банке Счетов.

2.3. Заявление на подключение Услуги может быть оформлено как на бумажном носителе, так и в электронном виде. Подключение Клиента к Системе в электронном виде осуществляется через банкомат Банка, при условии наличия у Клиента банковской карты Visa Банка, в соответствии с инструкцией, размещенной на экране банкомата. Заявление на подключение к Системе через банкомат считается принятым Банком после направления Клиентом команды активации Системы.

2.4. Договор об использовании Системы считается заключенным между Клиентом и Банком с момента предоставления Услуги.

2.5. Условия, информация о действующих Тарифах Банка, а также иная существенная информация о работе Системы доводятся до сведения Клиентов, а также иных физических лиц путем размещения указанной информации на информационных стендах в Подразделениях Банка и/или на сайте Банка в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» www.emb.ru.

В дополнение к указанным выше способам публичного размещения информации Банк вправе доводить эту информацию до Клиентов, в т.ч. путем рассылки информационных сообщений в электронном виде посредством Дистанционных каналов обслуживания (включая Систему), доступных Клиенту в соответствии с договорами о предоставлении банковских услуг.

Клиент считается ознакомленным с публично размещенной информацией с момента, с которого эта информация была размещена на информационных стендах в Подразделениях Банка и/или на сайте Банка в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» www.emb.ru.

2.6. Клиент самостоятельно знакомится с информацией, публично размещаемой Банком. При этом Банк не несет ответственности, если указанная в настоящем пункте информация не была получена и/или изучена и/или правильно понята Клиентом.

2.7. Система предоставляется клиенту в двух вариантах: Базовом и Полном.

2.7.1. В Базовом варианте Система предоставляет Клиенту следующие возможности:

- получение информации о Банке, новых услугах, оказываемых Банком и его партнерами;
- обмен с Банком электронными документами и информацией, не содержащей распоряжений на осуществление переводов по Счетам, в т.ч. (но не ограничиваясь) заявлений для заключения/расторжения договоров о предоставлении банковских услуг.

Система в Базовом варианте предоставляется Клиенту бесплатно.

2.7.2. В Полном варианте Система предоставляет Клиенту следующие возможности:

- получение информации о Банке, новых услугах, оказываемых Банком и его партнерами;
- обмен с Банком электронными документами и информацией, не содержащей распоряжений на осуществление переводов по Счетам, в т.ч. (но не ограничиваясь) заявлений для заключения/расторжения договоров о предоставлении банковских услуг;
- получение информации о поступлении денежных средств на Счета;
- оперативное получение информации о расходных операциях, проводимых с использованием Банковских карт Visa;
- получение информации о произведенных платежах по действующим кредитным договорам, заключенным с Банком.

2.8. Использование Системы в Полном варианте оплачивается Клиентом в соответствии с действующими Тарифами Банка. Переход на использование Полного варианта Системы осуществляется при условии наличия Специальных карточных счетов.

2.9. Изменения, внесенные Банком в Условия, Тарифы Банка становятся обязательными для Сторон, заключивших Договор до введения в действие указанных изменений, по истечении 10 (Десяти) календарных дней с даты размещения Банком новой редакции Условий, Тарифов Банка на информационных стендах в Подразделениях Банка и/или на сайте Банка в информационно-телекоммуникационной «Интернет» www.emb.ru.

2.10. В случаях, установленных законодательством Российской Федерации и настоящими Условиями, Банк списывает со Счетов Клиента (открытых как до, так и после заключения Договора) денежные средства без распоряжения Клиента.

3. УСЛОВИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ

3.1. Вся информация направляется Банком Клиенту посредством смс-сообщений на мобильный телефон, указываемый Клиентом при заключении Договора.

3.2. Информация о расходных операциях Клиента с использованием Банковской карты Visa направляется Клиенту в момент совершения операции. Информация о поступлении денежных средств на Счет направляется Клиенту не позднее дня, следующего за днем поступления средств.

3.3. Передача Клиентом Банку электронных документов (запрос остатка денежных средств по банковской карте Visa, распоряжение на блокировку банковской карты Visa) осуществляется Клиентом посредством смс-сообщений с мобильного телефона, указываемого Клиентом при заключении Договора, на сервисный номер +7 (965) 54-999-65. Для работы в Системе Клиент может использовать только один номер мобильного телефона; использование одного и того же номера мобильного телефона несколькими клиентами Системы не допускается.

4. ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

4.1. Клиент имеет право:

4.1.1. Подать в Банк заявление в установленной Банком форме о замене номера мобильного телефона, используемого для обмена с Банком информацией в рамках Системы. Подача заявления, предусмотренного настоящим пунктом, возможна:

- на бумажном носителе - лично Клиентом в Подразделении Банка с обязательным предъявлением документа, удостоверяющего личность;

- в электронном виде (в Полном варианте Системы) - через банкомат Банка, при условии наличия у Клиента банковской карты Visa Банка, в соответствии с инструкцией, размещенной на экране банкомата (при технической возможности).

4.1.2. Приостановить использование Системы без расторжения Договора, уведомив об этом Банк по телефону +7 (343) 377-66-55. Устное уведомление Банка должно быть обязательно подтверждено письменным заявлением (подтверждением), оформленным в Подразделении Банка в срок не позднее рабочего дня, следующего за днем устного уведомления Банка. Клиент обязан предоставить письменное подтверждение устного уведомления в иной разумный срок в случае, если Клиент документально подтвердит невозможность соблюдения сроков, установленных Банком. В этом случае Клиент при устном уведомлении сообщает сотруднику Банка о невозможности направления в Банк письменного заявления в срок не позднее дня, следующего за днем устного уведомления Банка, а также предположительный срок, в течение которого Клиент обязуется направить в Банк письменное уведомление.

Заявление может быть подано Клиентом в электронном виде с использованием любого АСП, доступного клиенту в соответствии с заключенными договорами о предоставлении банковских услуг. Поданное таким образом заявление признается юридически эквивалентным документу на бумажном носителе и порождает аналогичные ему права и обязанности Сторон.

4.2. Клиент обязан:

4.2.1. Обеспечить своевременную оплату услуг Банка по использованию Системы в Полном варианте. В случае невозможности списания платы за пользование со Счета Клиент обязан не позднее операционного дня, предшествующего дню списания Банком платы за услуги, предусмотренные настоящими Условиями и Тарифами Банка, внести плату любыми способами, не противоречащими действующему законодательству Российской Федерации и нормативным актам Банка России.

4.2.2. Предпринимать все меры по предотвращению утраты или несанкционированного использования третьими лицами сим-карты, обеспечивающей использование номера мобильного телефона, зарегистрированного в Системе, а также мобильного телефона (телефонного аппарата), обеспечивающего использование данной сим-карты. В случае утраты, несанкционированного использования, либо возникновения предположения об утрате или несанкционированном использовании сим-карты, обеспечивающей использование номера мобильного телефона, зарегистрированного в Системе, или мобильного телефона (телефонного аппарата), обеспечивающего использование данной сим-карты, Клиент обязан незамедлительно устно уведомить об этом Банк по телефону +7 (343) 377-66-55. Устное уведомление Банка должно быть обязательно подтверждено письменным заявлением (подтверждением), оформленным в Подразделении Банка в срок не позднее рабочего дня, следующего за днем устного уведомления Банка. Клиент обязан предоставить письменное подтверждение устного уведомления в иной разумный срок в случае, если Клиент документально подтвердит невозможность соблюдения сроков, установленных Банком. В этом случае Клиент при устном уведомлении сообщает сотруднику Банка о невозможности направления в Банк письменного заявления в срок не позднее рабочего дня, следующего за днем устного уведомления Банка, а также предположительный срок, в течение которого Клиент обязуется направить в Банк письменное уведомление.

В случае непредоставления Клиентом письменного подтверждения устного уведомления по истечении вышеуказанных сроков, устное уведомление Клиента признается Банком аннулированным.

4.2.3. Нести материальную ответственность за все операции, проведенные в рамках Системы, совершенные третьими лицами с ведома или без ведома Клиента до даты получения Банком письменного уведомления о наступлении обстоятельств, предусмотренных п. 4.2.2 настоящих Условий.

4.2.4. Самостоятельно ознакомиться с положениями настоящих Условий и Тарифами Банка, а также иной информацией, предоставляемой Банком в целях заключения Договора. В момент заключения Договора Клиент считается ознакомленным и согласным с Условиями и Тарифами Банка. Банк не несет ответственности, если указанная в настоящем пункте информация не была получена и/или изучена и/или правильно понята Клиентом.

4.2.5. Проверять корректность формирования запросов в рамках Системы до момента их отправки в Банк.

Банк имеет право:

4.2.6. В одностороннем порядке изменять настоящие Условия, Тарифы Банка и функциональные возможности Системы с извещением Клиента путем размещения объявлений на информационных стендах в Подразделениях Банка и сайте Банка в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» www.emb.ru.

4.2.7. Приостановить обслуживание Клиента в рамках Системы в случае невнесения Клиентом платы за пользование Системой в соответствии с п.2.8 Условий вплоть до полного погашения имеющейся задолженности

4.2.8. Отключить использование Системы, в случае невнесения Клиентом в течение 180 (ста восьмидесяти) дней платы за пользование Системой в соответствии с п.2.8. Обслуживание в рамках Системы возобновляется при условии подачи Клиентом заявления на подключение Услуги и оплаты Услуги в полном объеме.

4.2.9. При списании денежных средств в соответствии с пунктом 2.10 (за исключением списания сумм ошибочно зачисленных на Счета Клиента денежных средств) со Счетов Клиента, открытых в иностранной валюте, произвести продажу иностранной валюты (в т. ч. по мере ее поступления на Счет) по курсу, установленному Банком для совершения конверсионных операций, с последующим зачислением выручки в счет сумм, подлежащих списанию со Счетов.

4.3. Банк обязан:

4.3.1. Подключить Клиента к Базовому варианту Системы не позднее рабочего дня, следующего за днем заключения Договора.

4.3.2. По требованию Клиента, предоставить ему необходимые нормативные документы на бумажном носителе, а также консультации по вопросам пользования Системой.

4.3.3. Посредством Системы принимать поступающие от Клиента запросы и предоставлять ему информацию в объеме, соответствующем фактически реализованным функциональным возможностям Системы. Информация в рамках Системы о расходных операциях, проводимых с использованием Банковских карт Visa, предоставляется Клиенту круглосуточно.

4.3.4. Хранить в тайне сведения о Клиенте, ставшие известными Банку в момент заключения Договора и в процессе оказания услуг в рамках Системы. Предоставлять указанную информацию третьим лицам только в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

4.3.5. Возобновить обслуживание Клиента, приостановленное в соответствии с п. 4.2.7. настоящих Правил, в срок не позднее одного рабочего дня, следующего за днем устранения Клиентом причин приостановления, за исключением случаев, указанных в п.4.2.8.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

5.1. За неисполнение и (или) ненадлежащее исполнение обязательств по настоящим Условиям Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5.2. Банк не несет ответственности перед Клиентом за убытки и конфликтные ситуации, которые могут возникнуть вследствие невыполнения Клиентом настоящих Условий.

5.3. Банк не несет ответственности перед Клиентом за убытки и конфликтные ситуации, возникающие вне сферы контроля Банка, в т.ч. вследствие помех/сбоев в работе каналов связи, используемых при работе Клиента с Системой, приводящих к невозможности и(или) несвоевременности получения/отправки Клиентом смс-сообщений, или получения/отправки смс-сообщений в искаженном виде, в том числе (но не исключительно) по вине операторов сотовой связи. Также Банк не гарантирует сохранение конфиденциальности и целостности информации, передаваемой в виде смс-сообщений.

5.4. Банк не несет ответственности за некорректно сформированные Клиентом запросы в рамках Системы.

5.5. Клиент несет ответственность за своевременное и полное письменное уведомление Банка об обстоятельствах, имеющих значение для соблюдения настоящих Условий, в т.ч. об изменении ранее сообщенных Банку сведений при заключении договора на использование Системы. В случае несвоевременного или неполного уведомления Банка об обстоятельствах, указанных в настоящем пункте, Клиент несет ответственность за возможные отрицательные последствия данных обстоятельств.

5.6. Клиент в полном объеме несет ответственность за любой ущерб, причиненный Клиенту и Банку, возникший вследствие нарушения Клиентом п. 4.2.2 настоящих Условий.

5.7. Банк несет ответственность за несвоевременное и неполное исполнение своих обязательств по Договору.

6. ПОРЯДОК ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ

6.1. В случае наличия возражений, связанных с оказанием Услуги, Клиент вправе направить в Банк заявление с изложением претензии (далее – Претензия).

6.2. Клиент вправе составить и подать в Банк Претензию в письменной форме на бумажном носителе. Прием Претензий осуществляется в рабочие дни в часы работы Банка. Претензия составляется в произвольной форме с подробным изложением сути возражений и описанием способа отправки ответа.

6.3. Банк рассматривает Претензии и предоставляет на них ответ (в том числе в письменной форме по требованию Клиента) в течение 30 (тридцати) календарных дней от даты регистрации.

6.4. Рассмотрение Претензии производится в порядке и последовательности, предусмотренными внутренними документами Банка. Банк уведомляет Клиента о результатах рассмотрения Претензии способом, указанным Клиентом при подаче Претензии.

6.5. При разрешении споров и разногласий Банк и Клиент признают юридическую значимость выписок из электронных журналов (протоколов) Банка, содержащих информацию об операциях, проводимых в рамках Услуги, а также иных документов, в т.ч. полученных от операторов сотовой связи, провайдеров, торгово-сервисных предприятий в бумажном или электронном виде, в качестве доказательств для разрешения споров по Претензиям, связанных с использованием Услуги.

6.6. В случае невозможности урегулирования споров по Претензиям в порядке, предусмотренном настоящим разделом Правил, все споры, возникающие между Банком и Клиентом, подлежат разрешению в судебном порядке по месту нахождения Банка.

7. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА И РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРНЫХ ОТНОШЕНИЙ

7.1. Договор заключается на неопределенный срок.

7.2. Действие Договора прекращается:

- при расторжении Договора о предоставлении Услуги, заключенного между Банком и Клиентом;
- при закрытии Клиентом в Банке всех Счетов;
- по основаниям, установленным действующим законодательством Российской Федерации.

7.3. На момент расторжения Договора все имеющиеся у Клиента денежные обязательства, возникшие перед Банком в рамках Договора, должны быть исполнены.

7.4. При прекращении действия Договора по любой из причин комиссии, уплаченные в соответствии с Тарифами Банка, Клиенту не возвращаются.

8. ПРОЧИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

8.1. Споры по Договору решаются путем переговоров с учетом взаимных интересов, а в случае, если соглашение не будет достигнуто – в судебном порядке. Положения настоящего пункта не являются требованием об обязательности досудебного урегулирования споров.

8.2. Все приложения, изменения и дополнения к настоящим Условиям являются их неотъемлемой частью и в обязательном порядке доводятся Банком до Клиента посредством Системы и/или посредством размещения на сайте Банка в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» www.emb.ru

8.3. Все письменные обращения, подаваемые Клиентом в Банк на бумажном носителе в соответствии с настоящими Условиями, предоставляются Клиентом в Банк в 2 (Двух) экземплярах (по одному для каждой из Сторон), по форме, установленной Банком, за исключением случаев, когда Банком не установлена типовая форма документа.

Проставление факсимиле на письменных документах, оформляемых Клиентом в соответствии с настоящими Условиями, не допускается.

8.4. Вся информация, связанная с использованием Клиентом АСП, является конфиденциальной и не может быть передана третьим лицам иначе как с письменного согласия Сторон либо в случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

8.5. Клиент подтверждает, что ему известно о том, что передача конфиденциальной информации по Системе влечет риск несанкционированного доступа к такой информации третьих лиц.

8.6. Клиент предоставляет Банку согласие на обработку своих персональных данных, ставших известными Банку в процессе оказания Услуги, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006г. №152-ФЗ «О персональных данных» для целей исполнения настоящего Договора, в том числе в соответствии с пунктом 1 статьи 15 указанного Федерального закона дает согласие на обработку своих персональных данных в целях продвижения услуг Банка путем осуществления прямых контактов с потенциальным потребителем с помощью средств связи. Указанное согласие на обработку персональных данных действительно независимо от срока действия настоящих договорных отношений.