

**ПУБЛИЧНОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
НОВГОРОДСКИЙ УНИВЕРСАЛЬНЫЙ КОММЕРЧЕСКИЙ БАНК
«НОВОБАНК»**



**ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ДИСТАНЦИОННОГО
БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ
СИСТЕМЫ ДБО «НОВОБАНК ОНЛАЙН»**

ВЕЛИКИЙ НОВГОРОД

2020г.

ПРАВИЛА

предоставления дистанционного банковского обслуживания с использованием системы ДБО «Новобанк Онлайн»

Настоящий документ адресован физическим лицам (далее - Клиентам), имеющим в Публичном акционерном обществе Новгородский Универсальный коммерческий банк «Новобанк» (далее - Банк) действующий договор банковского счёта и представляет собой официальное предложение присоединиться к Правилам предоставления дистанционного банковского обслуживания с использованием системы ДБО «Новобанк Онлайн».

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

АБС – программно-аппаратный комплекс (автоматизированная банковская система) Банка, содержащий информацию о Клиенте, используемую для его Дистанционной идентификации и Аутентификации, и обеспечивающий проведение операций по банковским счетам, формирование, передачу (в том числе по Каналам доступа) Распоряжений и проведение на их основании Финансовых операций и/или предоставление информационных и иных услуг Банка.

Абонентский номер (номер мобильного телефона) – номер телефона сотовой связи, предоставленный Клиенту оператором подвижной электросвязи в соответствии с Договором на оказание услуг связи и используемый Клиентом для регистрации в системе ДБО «Новобанк Онлайн».

Абонентское устройство – персональный компьютер, смартфон, планшет или другое устройство, подключаемое к линиям электросвязи (передачи данных) для приёма и передачи Банком и Клиентом сообщений.

Авторизация - процедура распознавания Клиента в системе ДБО «Новобанк Онлайн» с целью получения Банком подтверждения возможности предоставления Клиенту доступа к информационным и финансовым операциям.

Аналог собственноручной подписи (АСП) или электронная подпись (ЭП) - реквизит Электронного документа, предназначенный для его защиты от подделки, однозначно сопоставляемый этому документу, позволяющий проводить идентификацию и Аутентификацию Клиента, подписавшего документ (подтверждение авторства), а также установить отсутствие искажения информации в Электронном документе (подтверждение целостности Электронного документа).

Аутентификация – подтверждение подлинности и контроль целостности передаваемых Клиентом в Банк Распоряжений. Положительный результат Аутентификации подтверждает, что операция производится самим Клиентом. Положительным результатом аутентификации считается совпадение Логина Клиента с соответствующим ему Паролем, а также подлинность предъявленного одноразового пароля.

Банк – Публичное акционерное общество Новгородский Универсальный коммерческий банк «Новобанк» (БИК: 044959746, ИНН: 5321029402), адрес: Российская

Федерация, г. Великий Новгород, набережная реки Гзень, 11, тел. +7 (8162) 501-100.; действующий на основании генеральной лицензии на осуществление банковских операций № 1352 выданной 01.04.2016г Центральным Банком Российской Федерации, включенный в реестр банков - участников системы обязательного страхования вкладов под № 340 и являющийся страхователем вкладов в порядке, размере и на условиях, установленных Федеральным законом от 23.12.2003 № 177-ФЗ «О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации», официальный сайт Банка: <https://novobank.ru>.

Дистанционная идентификация - определение физического лица, при его дистанционном обращении в Банк, как Клиента Банка, осуществляемое Банком на основании предоставленной указанным физическим лицом информации, предусмотренной настоящими Правилами и относящейся к конкретному Клиенту, хранящейся в АБС Банка.

Дистанционное банковское обслуживание (ДБО) - предоставление Банком Клиенту услуг с использованием канала доступа - Интернет.

Договор - договор о дистанционном банковском обслуживании с использованием системы ДБО «Новобанк Онлайн», заключаемый между Клиентом и Банком путем присоединения Клиента к условиям настоящих Правил.

Договор комплексного обслуживания (ДКО) - договор, заключенный между Клиентом и Банком, в котором установлены условия и порядок предоставления физическим лицам услуг по комплексному банковскому обслуживанию, а также порядок заключения Договоров о предоставлении банковских продуктов.

Договор о предоставлении банковского продукта - договор, заключенный между Банком и Клиентом в рамках ДКО, а также заключенные с Банком договоры выдачи и обслуживания банковской карты, договоры текущего счета физического лица, договоры банковского вклада, кредитные договоры.

Документ, удостоверяющий личность – паспорт гражданина Российской Федерации.

Заявление – заявление Клиента, содержащее акцепт Клиента публичной оферты Банка о заключении Договора.

Информационная операция - предоставление Банком Клиенту посредством системы ДБО «Новобанк Онлайн» возможности просматривать остатки по счетам, получать выписки по счетам, просматривать информацию по кредитным обязательствам, получать справочную информацию и новости Банка.

Канал доступа - совокупность программных и/или технических средств, обеспечивающих обмен информацией между Клиентом и Банком (такowymi могут являться: сеть Интернет, SMS-сообщения, push-уведомления).

Карта - любая банковская карта, выпущенная Банком в рамках ДКО, являющаяся инструментом безналичных расчетов денежными средствами и предназначенная для совершения операций по специальному карточному счету.

Клиент - физическое лицо, заключившее с Банком Договор (-ы) о предоставлении банковского продукта (-ов) и Договор о дистанционном банковском обслуживании в системе ДБО «Новобанк Онлайн».

Компрометация (подозрение на компрометацию) - появление подозрений в том, что Средства авторизации могут быть использованы посторонними лицами.

Логин - уникальная последовательность символов (комбинация букв и/или цифр), вводимая Клиентом при регистрации и позволяющая однозначно идентифицировать его в системе ДБО «Новобанк Онлайн».

Мобильное приложение – услуга дистанционного банковского обслуживания посредством системы ДБО «Новобанк Онлайн» с использованием мобильного устройства Клиента.

Мобильное устройство – мобильное персональное устройство Клиента под управлением операционной системы iOS или Android (смарт-часы, смартфоны, коммуникатор, планшетный компьютер), имеющее возможность выхода в сеть Интернет, позволяющее установить в свою память Мобильное приложение.

Одноразовый пароль (смс-код) - комбинация символов, однократно используемая Клиентом для подтверждения авторизации при входе в систему и/или при подтверждении платежей. Одноразовые пароли (смс-коды) могут передаваться Клиенту в виде SMS-сообщений, либо PUSH-уведомлений.

Пароль - средство авторизации в виде секретной (известной только Клиенту) комбинации символов, соответствующей присвоенному Логину.

Платежный документ - поручение владельца счета о совершении расчетной операции по счету, подписанное соответствующим Средством подтверждения.

Подозрительный платёж - операция, соответствующая признакам осуществления переводов денежных средств без согласия клиента, установленных Банком России.

Правила – настоящие Правила предоставления дистанционного банковского обслуживания с использованием системы ДБО «Новобанк Онлайн», утвержденные Банком и действующие с даты, установленной Банком.

Распоряжение - указание Клиента Банку о совершении финансовой операции и/или информационной операции, передаваемое Клиентом Банку с использованием системы ДБО «Новобанк Онлайн». Информация в Распоряжении представлена в электронно-цифровой форме, содержит совокупность данных с реквизитами, позволяющими идентифицировать эти данные и их отправителя.

Регистрация – действия Клиента по созданию учётной записи пользователя в системе ДБО «Новобанк Онлайн» на сайте <https://online.novobank.ru> в сети Интернет с указанием необходимых для этого данных (номера банковской карты или банковского счёта, серии и номера паспорта).

Руководство пользователя системы ДБО «Новобанк Онлайн» - руководство пользователя для работы в системе ДБО «Новобанк Онлайн», содержащее инструкции по проведению операций в системе ДБО «Новобанк Онлайн».

Система ДБО «Новобанк Онлайн» – система дистанционного банковского обслуживания клиентов, представляющая собой совокупность программно-аппаратных средств, согласованно эксплуатируемых Клиентом и Банком, обеспечивающая по факту Дистанционной идентификации и Аутентификации Дистанционное банковское обслуживание Клиента через сеть Интернет, с целью предоставления Клиенту услуг по настоящему Договору.

Средства авторизации - Логин, Пароль, Одноразовый пароль (смс-код).

Средство подтверждения - электронное или иное средство, являющееся аналогом собственноручной подписи Клиента и используемое для подтверждения Распоряжений Клиента.

Стороны - совместно упоминаемые Банк и Клиент.

Счет – счет, открытый Банком Клиенту в соответствии с Договором о предоставлении банковского продукта, а также открытый Клиенту в соответствии с заключенными с Банком договорами выдачи и обслуживания банковской карты, договорами текущего счета физического лица, договорами банковского вклада.

Тарифы Банка - утвержденные Банком документы, определяющие финансовые и иные условия обслуживания Клиента Банком, включая систему ставок, комиссий и иных платежей в рамках требований и обязательств Сторон по настоящему Договору.

Финансовая операция – операция по распоряжению денежными средствами Клиента, размещенными на Счете, исполняемая Банком на основании Распоряжения Клиента, передаваемого Клиентом в Банк в соответствии с условиями настоящих Правил посредством системы ДБО «Новобанк Онлайн».

Электронный документ (ЭД) – документ, в котором информация представлена в электронно-цифровой форме, подтверждённый средством подтверждения и имеющий равную юридическую силу с аналогичным документом на бумажном носителе, подписанным собственноручными подписями уполномоченных лиц и заверенным (при необходимости) оттиском печати. Достоверность и конфиденциальность ЭД обеспечивается средствами авторизации и средством подтверждения, защитой от несанкционированного доступа и соблюдением установленного режима эксплуатации рабочего места Клиента.

Электронный платежный документ (ЭПД) – ЭД, подтверждённый средством подтверждения и являющийся основанием для совершения операций по счетам Клиента.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Настоящие Правила являются публичной офертой Банка и определяют условия Договора между Банком и Клиентом о дистанционном банковском обслуживании в системе ДБО «Новобанк Онлайн» (далее - Договор) и возникающих в рамках настоящего Договора прав, обязанностей и ответственности Сторон. Заключение Договора осуществляется путем присоединения Клиента к настоящим Правилам в соответствии со статьей 428 Гражданского Кодекса РФ.

2.2. Договор считается заключенным между Сторонами с момента осуществления успешной регистрации Клиента в системе ДБО «Новобанк Онлайн» на сайте <https://online.novobank.ru> в сети Интернет.

2.3. Правила опубликованы на сайте Банка <https://novobank.ru>. Текст настоящих Правил Клиент также имеет возможность получить:

- на бумажном носителе в подразделениях Банка;
- информационным ЭД, содержащим текст Правил (предоставляется по запросу Клиента);
- путем копирования файла, содержащего текст настоящих Правил в электронном виде, находящегося на официальном сайте Банка <https://novobank.ru> в сети «Интернет».

2.4. Подключение Клиента к системе ДБО «Новобанк Онлайн» осуществляется при наличии у Клиента действующего Счёта.

2.5. Для обмена электронными документами Стороны используют собственные технические средства, телекоммуникационное оборудование и арендованные или принадлежащие Сторонам на ином основании каналы связи.

2.6. Дистанционное банковское обслуживание осуществляется при наличии у Банка и Клиента технической возможности использования соответствующего Канала доступа.

2.7. Для подключения к системе ДБО «Новобанк Онлайн» программные и аппаратные средства Клиента должны соответствовать Перечню технических и программных средств, необходимых для работы ДБО «Новобанк Онлайн» ([Приложение 2](#) к настоящим Правилам).

2.8. В системе ДБО «Новобанк Онлайн» Клиенту предоставляется возможность осуществлять информационные и финансовые операции.

2.9. Прежде чем приступить к работе в системе ДБО «Новобанк Онлайн», Клиент обязан ознакомиться с Руководством пользователя, которое размещено на сайте Банка по <https://novobank.ru> в сети Интернет.

2.10. При подключении к системе ДБО «Новобанк Онлайн» Клиенту предоставляется доступ ко всем его счетам и/или вкладам и/или картам, как уже открытым в Банке на момент заключения Договора, так и к счетам и/или вкладам и/или картам, которые будут открыты Клиентом в Банке в последующем, информации по

кредитным обязательствам, как уже имеющимся перед Банком на момент заключения Договора, так и к кредитным обязательствам, которые могут возникать в последующем.

2.11. Для авторизации и аутентификации Клиента в системе ДБО «Новобанк Онлайн» используются Логин, Пароль, Одноразовый пароль (смс-код). Одноразовые пароли для авторизации и подтверждения платежей могут передаваться Клиенту в виде SMS-сообщений, PUSH-уведомлений.

2.12. Стороны признают включенные в систему ДБО «Новобанк Онлайн» подсистемы обработки, хранения, защиты и передачи информации достаточными для обеспечения надежности, эффективности и безопасности функционирования системы ДБО «Новобанк Онлайн».

2.13. Стороны признают включенную в систему ДБО «Новобанк Онлайн» подсистему защиты информации, достаточной для обеспечения целостности Распоряжений и Аутентификации их отправителей посредством подтверждения таких документов Средствами авторизации и разбора конфликтных ситуаций.

2.14. Операции осуществляются Банком на основании полученных от Клиента Распоряжений и в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, нормативными актами Банка России, настоящими Правилами, а также условиями Договоров о предоставлении банковского продукта, заключенных между Банком и Клиентом.

2.15. Стороны признают, что Распоряжения, переданные Клиентом в Банк посредством системы ДБО «Новобанк Онлайн», прошедшие в каждом случае надлежащим образом процедуру Аутентификации и подтвержденные средством подтверждения:

- удовлетворяют требованию совершения сделки в простой письменной форме в случаях, предусмотренных действующим законодательством, и влекут юридические последствия, аналогичные последствиям совершения договоров (сделок), совершаемым с физическим присутствием лица, совершающего сделку;

- равнозначны, в том числе имеют равную юридическую и доказательственную силу аналогичным по содержанию и смыслу документам на бумажном носителе, составленным в соответствии с требованиями, предъявляемыми к документам такого рода, и подписанным собственноручной подписью Клиента, и являются основанием для проведения Банком Распоряжений и совершения иных действий от имени Клиента;

- не могут быть оспорены или отрицаться Сторонами и третьими лицами или признаны недействительными только на том основании, что они переданы в Банк с использованием системы ДБО «Новобанк Онлайн»;

- могут быть представлены в качестве доказательств, равносильных письменным доказательствам, в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

Стороны соглашаются с тем, что для аутентификации в системе ДБО «Новобанк Онлайн» используются Логин, Пароль, Одноразовый пароль (смс-код).

2.16. Клиент поставлен в известность и в полной мере осознает, что передача любой информации (в т. ч. совершение финансовых операций) по Каналам доступа влечет риск несанкционированного доступа к такой информации посторонних лиц.

2.17. Клиент самостоятельно и за свой счет обеспечивает подключение своих абонентских устройств к сети «Интернет», а также обеспечивает их защиту от несанкционированного доступа и вредоносного программного обеспечения в соответствии с Мерами безопасности при работе в системе ДБО «Новобанк Онлайн» ([Приложение 3](#) к настоящим Правилам).

2.18. В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152 «О персональных данных», по требованию Банка, Клиент обеспечивает предоставление согласия на обработку своих персональных данных Банком, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение,

использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление и уничтожение.

2.19. Стороны признают в качестве единой шкалы времени московское время, и обязуются поддерживать системное время своих аппаратных средств, используемых при Дистанционном банковском обслуживании, с точностью до 5 (пяти) минут. При этом определяющим временем является текущее время по системным часам аппаратных средств Банка.

2.20. Банк оставляет за собой право изменять набор услуг, предоставляемых Клиенту в рамках Дистанционного банковского обслуживания и вносить соответствующие изменения в настоящие Правила. Условия предоставления новой услуги будут считаться согласованными Клиентом в момент ее использования. Все изменения, дополнения, в том числе новая редакция Правил публикуются в порядке, предусмотренном разделом 13 Правил.

2.21. В случае несогласия Клиента с изменениями и/или дополнениями, внесенными в Правила, или условиями новой редакции Правил, Клиент вправе расторгнуть Договор в порядке, установленном в разделе 113 Правил.

2.22. Приложения к настоящим Правилам являются их неотъемлемой частью.

3. ПОРЯДОК ПОДКЛЮЧЕНИЯ К СИСТЕМЕ

3.1. Для подключения к системе ДБО «Новобанк Онлайн» Клиенту необходимо пройти процедуру регистрации в системе ДБО «Новобанк Онлайн».

3.2. Регистрация в системе ДБО «Новобанк Онлайн» считается успешной, и Клиент присоединяется к настоящим Правилам и принимает все условия Правил в целом после выполнения Клиентом следующих действий:

3.2.1. вход на сайт <https://online.novobank.ru>, либо запуск мобильного приложения, установленного Клиентом на мобильное устройство;

3.2.2. нажатие кнопки «Регистрация/Восстановление»;

3.2.3. ввод номера карты (счёта), серии и номера паспорта;

3.2.4. нажатие кнопки «Продолжить» после ввода указанных в п.3.2.3 реквизитов;

3.2.5. ввод одноразового пароля (смс-кода), направленного Банком SMS-сообщением на номер телефона Клиента, в подтверждение Регистрации;

3.2.6. ввод логина и пароля, нажатие кнопки «Подключить»;

3.2.7. появление сообщения об успешной регистрации в системе.

3.3. Информирование Клиента о совершённых операциях в соответствии с ФЗ-161 от 27.06.2011г. «О национальной платёжной системе» осуществляется в соответствии с Договором банковского счёта (вклада).

3.4. Клиент обязан информировать Банк об изменении в реквизитах информации, которую Банк использует для информирования Клиента о совершённых операциях, в день такого изменения при личном визите в Банк. До момента сообщения Банку новых реквизитов информирования Клиент принимает на себя все риски, связанные с неполучением уведомлений о совершённых операциях.

3.5. Необходимым условием для полнофункциональной работы в системе ДБО «Новобанк Онлайн» является наличие автоматизированного рабочего места, оборудованного из собственных технических средств Клиента, соответствующих Перечню технических и программных средств, необходимых для работы ДБО «Новобанк Онлайн» ([Приложение 2](#) к настоящим Правилам).

3.6. Порядок работы в системе ДБО «Новобанк Онлайн» описан в «Руководстве пользователя по системе ДБО «Новобанк Онлайн»», размещённом на сайте Банка <https://novobank.ru> в сети Интернет.

3.7. Информация о присоединении к Правилам хранится в аппаратно-программном комплексе Банка в электронном виде не менее 5 (пяти) лет с даты прекращения отношений с Клиентом. Выписки из аппаратно-программного комплекса Банка могут использоваться в качестве доказательств при рассмотрении споров, в том числе в судебном порядке.

4. ПОРЯДОК ПЕРЕДАЧИ КЛИЕНТОМ РАСПОРЯЖЕНИЙ В БАНК

4.1. Банк осуществляет приём документов, передаваемых по системе ДБО «Новобанк Онлайн», круглосуточно, за исключением времени на технологические перерывы для обслуживания системы. При невозможности передачи документов в Банк с использованием системы ДБО «Новобанк Онлайн», документы могут поступить от Клиента на бумажном носителе.

4.2. Банк исполняет принятые по системе ДБО «Новобанк Онлайн» Распоряжения Клиента не позднее рабочего дня, следующего за днем их получения, за исключением Распоряжений, указанных п. 4.5 Настоящих Правил.

4.3. Платежные документы по внешним переводам (по расчетной системе Банка России) исполняются Банком по рабочим дням в течении операционного времени (как правило с 8 час. 30 мин. МСК до 17 час. 00 мин. МСК. Информацию об операционном времени обслуживания клиентов можно узнать в подразделениях Банка и на сайте <https://novobank.ru> в сети Интернет).

Распоряжения Клиента, поступившие в послеоперационное время, исполняются на следующий рабочий день. Распоряжения Клиента, принятые в выходные и праздничные дни, исполняются в первый рабочий день.

4.4. Платежные документы по внутренним переводам (по счетам, открытым в ПАО УКБ «Новобанк», включая погашение кредитов Банка) исполняются Банком ежедневно с 1 час. 00 мин. МСК до 24 час. 00 мин. МСК. Документы по переводу средств между счетами клиента, оплате мобильной связи, оплате интернет-трафика, по погашению кредитов Банка исполняются немедленно (как правило, в течение 3-5 минут независимо от времени поступления).

4.5. Платежные документы по переводам посредством системы быстрых платежей (далее – СБП) осуществляются в течении периода функционирования сервиса быстрых платежей, установленного правилами платежной системы Банка России, (круглосуточно).

Платежные документы по переводам «с карты на карту», по оплате услуг связи, интернет-трафика и т.п., проводимые посредством сервисов платежных систем, представленных в системе ДБО «Новобанк Онлайн», осуществляются в течении периода функционирования указанных платежных систем, установленного правилами платежных систем, (круглосуточно).

4.6. Клиент поручает Банку дальнейшее оформление платёжных документов, переданных в Банк по системе ДБО «Новобанк Онлайн».

4.7. Последовательность действий по оформлению, приему и проведению (отклонению, отзыву) безналичных платежей определена Правилами осуществления переводов денежных средств по банковским счетам и без открытия банковских счетов в ПАО УКБ «Новобанк», размещенными на сайте <https://novobank.ru> в сети Интернет.

4.8. Выписка по Счёту Клиента формируется в любое время по запросу Клиента, за исключением времени на технологические перерывы.

4.9. В соответствии с требованиями Федерального Закона “О национальной платёжной системе” № 161-ФЗ от 27.06.2011г. (далее-Закон), Банк проводит проверку платежей Клиента, а также проверку обоснованности получения Клиентом переведенных

денежных средств на соответствие признакам подозрительных платежей, установленных Банком России, и при выявлении подозрительных платежей, приостанавливает их исполнение, в порядке, предусмотренном Законом.

5. ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ В СЛУЧАЕ КОМПРОМЕТАЦИИ СРЕДСТВ АВТОРИЗАЦИИ И ПОДТВЕРЖДЕНИЯ И ВЫЯВЛЕНИЯ БАНКОМ ПЛАТЕЖЕЙ, ИМЕЮЩИХ ПРИЗНАКИ ПЕРЕВОДОВ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ БЕЗ СОГЛАСИЯ КЛИЕНТА

5.1. При выявлении одной из Сторон фактов компрометации (подозрения на компрометацию), в том числе несанкционированного списания или попытки списания денежных средств со счета, Сторона, выявившая признаки несанкционированного доступа, должна незамедлительно уведомить другую Сторону о данном факте.

5.2. Действия Клиента в случае компрометации (подозрения на компрометацию):

5.2.1. Приостановить работу в системе. В случае обнаружения факта несанкционированного списания денежных средств необходимо так же немедленно прекратить работу, покинуть сайт, выключить компьютер, либо закрыть мобильное приложение и выключить мобильное устройство. Уведомить об этом Банк и обратиться в правоохранительные органы.

5.2.2. В случае принятия решения о компрометации Клиент незамедлительно должен уведомить Банк по телефону технической поддержки, указанному на сайте Банка о факте компрометации.

5.2.3. Получив предварительное сообщение по телефону о компрометации, Банк немедленно приостанавливает обработку электронных документов Клиента, блокирует доступ Клиента к системе до получения уведомления о компрометации в форме документа на бумажном носителе.

5.2.4. В течение следующего рабочего дня за датой предварительного сообщения по телефону о компрометации, Клиент должен предоставить в подразделение Банка по месту обслуживания Заявление о компрометации ([Приложение 4](#) к настоящим Правилам). В случае не предоставления Клиентом такого заявления, Банк разблокирует доступ Клиенту к системе ДБО «Новобанк Онлайн» и возобновляет обработку электронных документов Клиента.

5.3. При обнаружении платежей, имеющих признаки переводов денежных средств без согласия Клиента, Банк запрашивает у Клиента подтверждение возобновления исполнения подозрительного платежа путём направления Клиенту Уведомления по системе ДБО ([Приложение 5](#) к настоящим Правилам). При подтверждении возобновления исполнения подозрительного платежа ответным письмом Клиента по системе ДБО, платёж проводится в обычном порядке. При отсутствии подтверждения Клиентом возобновления исполнения подозрительного платежа, его исполнение возобновляется Банком по истечении 2-х двух рабочих дней с момента приостановления.

5.4. При получении от оператора по переводу денежных средств, обслуживающего плательщика, уведомления о приостановлении операции, имеющей признаки подозрительного платежа, Банк приостанавливает зачисление денежных средств на счета Клиента на срок до пяти рабочих дней со дня получения уведомления и запрашивает у Клиента по системе ДБО документы, подтверждающие обоснованность получения переведенных денежных средств ([Приложение 6](#) к настоящим Правилам).

В случае предоставления Клиентом в течение пяти рабочих дней документов, подтверждающих обоснованность получения переведенных денежных средств, Банк

зачисляет денежные средства на счет Клиента. Документы предоставляются Банку любым доступным для Клиента способом.

В случае непредставления Клиентом в течение пяти рабочих дней документов, подтверждающих обоснованность получения переведенных денежных средств, Банк осуществляет возврат переведенных денежных средств оператору по переводу денежных средств, обслуживающему плательщика.

6. ПРИОСТАНОВКА И ОГРАНИЧЕНИЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ

6.1. Банк оставляет за собой право в любой момент по собственному усмотрению добавлять новый или блокировать существующий Канал доступа, как с предварительным уведомлением, так и без предварительного уведомления Клиента. В последнем случае Банк обязан в срок не позднее следующего рабочего дня после приостановки доступа уведомить Клиента путем опубликования информации в порядке, предусмотренном Разделом 13 Правил.

6.2. Банк вправе вводить ограничения на использование Клиентом Каналов доступа, в том числе ограничить перечень видов Финансовых операций и Распоряжений, передача которых Клиентом возможна по определенному Каналу доступа.

6.3. В случае обнаружения или возникновения подозрений у Банка о неправомерности проводимых операций, при выявлении ситуаций, влекущих за собой нарушения действующего законодательства Российской Федерации или наступления правовых, репутационных рисков и/или иного ущерба, а также в случае получения от государственных и правоохранительных органов информации о неправомерном их использовании, Банк имеет право блокировать доступ Клиента в систему ДБО «Новобанк Онлайн» и/или не исполнять Распоряжения Клиента до выяснения обстоятельств.

6.3.1. Для возобновления доступа и/или исполнения Поручений, приостановленного по инициативе Банка, Клиент вправе подать в подразделение Банка соответствующее письменное заявление. Заявление рассматривается Банком в течение трех рабочих дней с момента его получения. По результатам рассмотрения заявления Банк возобновляет Дистанционное банковское обслуживание или отказывает в его возобновлении/снятии ограничений без объяснения причин.

6.3.2. Банк вправе в любой момент возобновить Дистанционное банковское обслуживание по собственной инициативе, если причина, по которой доступ и/или исполнение Распоряжений были заблокированы, перестала существовать.

6.4. В целях выполнения требований информационной безопасности Банк в праве в случае трёхкратного неверного ввода Клиентом Пароля, заблокировать доступ к системе ДБО «Новобанк Онлайн» на срок до 30 минут.

6.5. Клиент вправе приостановить Дистанционное банковское обслуживание и передачу своих Распоряжений по Каналам доступа и/или заблокировать доступ путем подачи в Банк заявления по форме, установленной Банком, в виде документа на бумажном носителе. Пользование системой ДБО «Новобанк Онлайн» считается приостановленным с момента приема Банком такого заявления.

6.6. В случае приостановления Дистанционного банковского обслуживания по инициативе Банка, за исключением приостановления Дистанционного банковского обслуживания по причине компрометации средств авторизации, Банк возвращает Клиенту комиссионное вознаграждение, оплаченное Клиентом за услуги, которые фактически ему не были оказаны. Убытки, причиненные Клиенту приостановлением Дистанционного банковского обслуживания, Банк не возмещает.

6.7. В целях выполнения требований информационной безопасности Банк в праве ограничить срок действия Пароля Клиента.

6.8. Если иное не установлено соглашением Сторон, Банк вправе самостоятельно устанавливать различные лимиты на суммы проводимых Финансовых операций по Счету (в рублях Российской Федерации либо в эквивалентной сумме в иностранной валюте по курсу Банка России на день проведения операции). Информация об установленных Банком лимитах размещается в Разделе 13 Правил.

7. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

7.1. Клиент обязуется:

7.1.1. Соблюдать требования настоящих Правил. Обеспечить соответствие настроек своего компьютера, либо мобильного устройства требованиям, указанным в «Перечне технических и программных средств, необходимых для работы ДБО «Новобанк Онлайн» ([Приложение 2](#) к настоящим Правилам).

7.1.2. Для обмена с Банком Распоряжениями в зависимости от используемой программной платформы, условий использования, возможности физического доступа третьих лиц и актуальности конкретных угроз на абонентском устройстве, с помощью которого он осуществляет взаимодействие с системой ДБО «Новобанк Онлайн»:

- ограничить использование административных полномочий;
- использовать антивирусное программное обеспечение с актуально обновляемыми базами описаний вирусов;
- своевременно обновлять компоненты операционной системы, как минимум в части исправления обнаруженных уязвимостей;
- использовать персональные межсетевые экраны (брандмауэры), в т.ч. возможно встроенные в операционную систему;
- при наличии возможности физического доступа посторонних лиц к компьютеру, либо мобильному устройству – использовать пароль для учетной записи операционной системы и автоматическую блокировку экрана с паролем.

7.1.3. Не вносить никаких изменений в ДБО «Новобанк Онлайн».

7.1.4. Связываться с Банком через ДБО «Новобанк Онлайн», в целях своевременного контроля за проведением операций по Счету/Счетам, получения выписок по Счету/Счетам, но не реже одного раза в неделю (даже, если операции по счетам им не проводились), а также получения иной информации от Банка. Инициатором связи с Банком по Системе должен выступать Клиент. Информация считается доведенной до сведения Клиента по истечении семи календарных дней со дня ее направления Клиенту по системе ДБО «Новобанк Онлайн», независимо от фактического восприятия такой информации Клиентом.

7.1.5. Обеспечить сохранность средств авторизации (логина, пароля, одноразовых паролей (смс-кодов), полученных в соответствии с Правилами, и недоступность к ним третьих лиц, не сообщать пароли сотрудникам Банка, незамедлительно информировать Банк о фактах компрометации средств авторизации.

7.1.6. Не разглашать третьим лицам (за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством РФ или дополнительным соглашением Сторон) особенностей организации и функционирования системы ДБО «Новобанк Онлайн».

7.1.7. Для приостановления, либо отключения доступа к системе ДБО «Новобанк Онлайн» предоставить в Банк Заявление ([Приложение 1](#) к настоящим Правилам) на бумажном носителе или в электронном виде через систему ДБО «Новобанк Онлайн». Для возобновления доступа к системе ДБО «Новобанк Онлайн» предоставить в Банк Заявление на бумажном носителе ([Приложение 1](#) к настоящим Правилам).

7.1.8. В случае расторжения Договора на основании пункта 7.2.1 передать в Банк Заявление ([Приложение 1](#) к настоящим Правилам) на бумажном носителе или в электронном виде через систему ДБО «Новобанк Онлайн» об отключении доступа, но не

позднее даты вступления в силу новых Тарифов, либо Условий обслуживания. В случае неполучения Банком Заявления об отключении доступа до срока начала действия новых Тарифов, либо Условий обслуживания, Банк считает, что Клиент согласился с новыми Тарифами, либо Условиями обслуживания.

7.1.9. В случае изменения идентификационных данных, таких как фамилия, имя и (если иное не вытекает из закона или национального обычая) отчество, реквизиты документа, удостоверяющего личность, адрес места жительства (регистрации) или места пребывания, данных миграционной карты и документа, подтверждающего право иностранного гражданина или лица без гражданства на пребывание (проживание) в Российской Федерации, иных идентификационных сведений, предоставленных Банку, незамедлительно предъявить документ, подтверждающий изменения идентификационных данных в Банк, по месту открытия Счета (Счетов) Клиента. Клиент обязан информировать Банк о прекращении использования номера мобильного телефона, зарегистрированного для доступа в ДБО «Новобанк Онлайн». Банк не несёт ответственности за ущерб, возникший в результате несвоевременного уведомления Банка о прекращении использования номера мобильного телефона. Банк не несёт ответственности за ущерб, возникший в результате использования Клиентом при регистрации в системе ДБО «Новобанк Онлайн» номера мобильного телефона, не принадлежащего ему на законных основаниях.

7.1.10. По требованию Банка представлять документы и сведения, необходимые Банку для осуществления функций, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации, в том числе:

- документы и сведения, раскрывающие экономический смысл проводимой операции;
- документы и сведения, необходимые Банку в целях идентификации выгодоприобретателя по проводимой операции;
- иные сведения и документы по требованию Банка.

7.1.11. Прекратить работу в системе в случае факта компрометации или подозрении на компрометацию средства авторизации.

7.1.12. В случае обнаружения немедленно сообщать Банку об ошибках при совершении передачи ЭД по телефону, указанному на сайте <https://online.novobank.ru>.

7.1.13. Немедленно сообщать Банку обо всех случаях, свидетельствующих о попытках неуполномоченных лиц получить доступ к системе ДБО «Новобанк Онлайн», либо о несанкционированных передачах ЭД по телефону, указанному на сайте <https://online.novobank.ru>. Далее не позднее следующего рабочего дня предоставить в Банк Заявление о компрометации средств авторизации (**Приложение 4** к настоящим Правилам).

7.1.14. Уплачивать Банку плату за услуги в соответствии с Тарифами.

7.2. Клиент имеет право:

7.2.1. Получать услуги с использованием системы ДБО «Новобанк Онлайн», указанные в **Приложении 7** к настоящим Правилам.

7.2.2. Расторгнуть Договор в одностороннем порядке, в том числе в случае несогласия с изменением Банком Тарифов, либо Условий обслуживания.

7.2.3. Запрашивать у Банка документы, подтверждающие факт совершения операции с использованием системы ДБО «Новобанк Онлайн».

7.2.4. Получать консультации по вопросам работы Системы ДБО и совершению операций в ней.

7.2.5. В случае несогласия с Финансовой операцией, совершенной с помощью системы ДБО «Новобанк Онлайн», подать письменную претензию.

7.2.6. Обращаться в Банк для консультаций по вопросам использования системы ДБО «Новобанк Онлайн» по телефону технической поддержки, указанному на сайте системы ДБО «Новобанк Онлайн».

7.3. Банк обязуется:

7.3.1. Соблюдать требования настоящих Правил.

7.3.2. Принимать к исполнению поступившие по системе ДБО «Новобанк Онлайн» Распоряжения Клиента, оформленные в соответствии с действующим законодательством РФ, требованиями нормативных документов Банка России, настоящих Правил, в порядке, установленном условиями договора(ов) на услуги Банка, и исполнять Распоряжения в сроки, указанные в п.п.4.2-4.5 настоящих Правил.

7.3.3. Консультировать Клиента по вопросам работы в системе ДБО «Новобанк Онлайн».

7.3.4. Временно, с момента получения Банком уведомления от Клиента о компрометации средств авторизации до проведения процедуры замены средств авторизации, приостанавливать прием от Клиента Распоряжений, а также в иных случаях, установленных законодательством РФ.

7.3.5. Информировать Клиента о введении в действие изменений в настоящие Правила и/или Тарифы/ утверждения новой редакции Правил и/или Тарифов в соответствии с порядком, предусмотренным в Разделе 13 настоящих Правил.

7.3.6. Рассматривать письменные претензии Клиента, переданные в Банк.

7.3.7. Немедленно информировать Клиента, используя указанные Клиентом контактные данные, если у Банка возникло подозрение, обо всех случаях компрометации средств авторизации для проведения процедуры замены, а также иных согласованных действий по поддержанию системы ДБО «Новобанк Онлайн» в рабочем состоянии.

7.3.8. Не разглашать и не передавать третьим лицам информацию о Клиенте и его операциях в системе ДБО «Новобанк Онлайн», за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.

7.3.9. Обеспечить сохранность информации об операциях Клиента в системе ДБО «Новобанк Онлайн» в течение срока, установленного действующим законодательством Российской Федерации.

7.3.10. Содержать компьютеры, на которых установлена система ДБО «Новобанк Онлайн» в Банке, в исправном состоянии, в служебном помещении с ограниченным доступом.

7.3.11. Информировать Клиента о рисках несанкционированного использования средств авторизации.

7.3.12. Принимать меры по недопущению появления в компьютерах, на которых установлена система ДБО «Новобанк Онлайн» в Банке, компьютерных вирусов и программ, направленных на ее разрушение, модификацию и изменение ее функциональных свойств.

7.3.13. В случае невозможности предоставления услуг системы ДБО «Новобанк Онлайн» по техническим или иным причинам разместить на сайте Банка или в системе ДБО «Новобанк Онлайн» соответствующую информацию.

7.4. Банк имеет право:

7.4.1. В одностороннем порядке изменять Тарифы и вносить изменения и дополнения в Правила, уведомив Клиента в порядке и в сроки, предусмотренные Разделом 13 настоящих Правил.

7.4.2. При проведении финансовых операций на основании Распоряжений Клиента составлять от его имени расчетные документы, необходимые для проведения соответствующих операций.

7.4.3. Без распоряжения Клиента списывать с любых счетов Клиента, открытых в Банке, денежные средства в уплату комиссий, в соответствии с Тарифами, а также сумм иной задолженности перед Банком в размере и порядке, установленных в Тарифах Банка.

7.4.4. Временно приостанавливать Распоряжения, Клиента в случаях:

- подозрения на компрометацию Средств авторизации и/или средства подтверждения;
- установления факта компрометации Средств авторизации и/или средства подтверждения;
- невыполнения Клиентом обязательства, предусмотренного п. 7.1 настоящих Правил;
- обнаружения признаков переводов денежных средств, осуществляемых без согласия клиента;
- иных случаях, не противоречащих действующему законодательству Российской Федерации.

Возобновление передачи Распоряжений по системе ДБО «Новобанк Онлайн» после приостановления использования системы ДБО «Новобанк Онлайн» в связи с нарушением Клиентом настоящих Правил, возможно, только после устранения причин, которые явились основанием такой приостановки работы в системе ДБО «Новобанк Онлайн». Возобновление передачи ЭД и оказание иных банковских услуг с использованием системы ДБО «Новобанк Онлайн» осуществляется только после получения Банком от Клиента заявления в письменной форме на бумажном носителе о возобновлении передачи ЭД по системе ДБО «Новобанк Онлайн» ([Приложение 1](#) к настоящим Правилам).

7.4.5. Отказать в исполнении Распоряжения, если:

- выявлены признаки нарушения безопасности при использовании системы ДБО «Новобанк Онлайн»;
- при наличии обоснованных подозрений, что выполнение Распоряжения может повлечь убытки для Банка;
- анализ возможности выполнения Распоряжения, проведенный Банком при получении Распоряжения в соответствии с критериями, установленными Банком, дает отрицательный результат;
- в случае отсутствия на счетах Клиента средств для списания платы за проведение операции, указания неправильных реквизитов получателя платежа/перевода или некорректном заполнении реквизитов;
- Распоряжение, проводимое Клиентом, противоречит действующему законодательству Российской Федерации или условиям Договора;
- не представлены в Банк Клиентом, документы и сведения для осуществления Банком функций, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации, указанные в п.7.1.10 настоящих Правил;
- в иных случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации и нормативными актами Банка России.

7.4.6. Приостановить обслуживание в системе ДБО «Новобанк Онлайн» в связи с невозможностью технического обеспечения обслуживания в системе до выяснения причин сбоя работы системы ДБО «Новобанк Онлайн» и принятия, необходимых мер по восстановлению работоспособности системы ДБО «Новобанк Онлайн».

7.4.7. Использовать ограничения (лимиты) на суммы проводимых операций с целью контроля финансовых рисков Клиента, а также реализовывать в системе ДБО «Новобанк Онлайн» другие механизмы, снижающие риски Банка и Клиента. Данные лимиты устанавливаются Банком в одностороннем порядке для различных групп операций и доводятся до Клиента в порядке, предусмотренном Разделом 13 настоящих Правил.

7.4.8. Банк вправе устанавливать требования к Паролю в системе ДБО «Новобанк Онлайн»; перечень операций, которые возможно осуществлять при Дистанционном банковском обслуживании.

7.4.9. Банк вправе вести запись телефонных и иных переговоров с Клиентом при

его обращении в Банк. Клиент настоящим считает и признает телефонные, видео и электронные записи Банка, сделанные в процессе Дистанционного банковского обслуживания Клиента, имеющими силу в качестве доказательств в любых процессуальных действиях.

8. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

8.1. Клиент оплачивает услуги Банка, оказываемые по Договору, в размере, установленном Тарифами, которые доводятся до сведения Клиента в порядке, предусмотренном Разделом 13 настоящих Правил. Порядок оплаты Клиентом услуг Банка регламентируется условиями Договоров о предоставлении банковского продукта, заключенных Сторонами.

8.2. Оплата Клиентом услуг за совершаемые действия с использованием системы ДБО «Новобанк Онлайн» осуществляется расчетным документом Банка со счёта (счетов), обслуживаемого (обслуживаемых) в системе в момент совершения операций.

8.3. Подписанием Договора Клиент дает свое согласие (заранее данный акцепт) Банку на списание в соответствии с действующим законодательством без дополнительных распоряжений Клиента денежных средств в оплату услуг Банка с любого Счета Клиента, открытого в Банке.

9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

9.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, предусмотренных настоящими Правилами, Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

9.2. Банк не несет ответственность за неисполнение Распоряжений Клиента, если исполнение привело бы к нарушению настоящих Правил, в том числе, если Распоряжение не было подтверждено Клиентом в соответствии с Правилами, проверка Распоряжения дала отрицательный результат, либо денежных средств на счете недостаточно для исполнения Распоряжения.

9.3. Приостановление Распоряжения, отказ в исполнении Распоряжения в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, не является основанием для возникновения гражданско-правовой ответственности Банка за нарушение условий соответствующих договоров, а также условий настоящих Правил.

9.4. Банк не несет ответственности за сбои в работе системы ДБО «Новобанк Онлайн» по независящим от Банка обстоятельствам, в том числе по причине не предоставления Банку сторонними организациями сервисов, необходимых для системы ДБО «Новобанк Онлайн», и повлекшие для Клиента невозможность передачи Распоряжения или неполучение Клиентом подтверждения о регистрации Распоряжения.

9.5. Банк не несет ответственности за исполнение за счет средств Клиента Платежных документов, подготовленных без участия Клиента и переданных Банку по системе ДБО «Новобанк Онлайн», если эти Платежные документы были исполнены после положительного результата Аутентификации.

9.6. В случаях необоснованного или ошибочного перечисления Клиентом средств получателям через систему ДБО «Новобанк Онлайн» Клиент самостоятельно урегулирует вопрос возврата средств с их получателями.

9.7. Банк не несет ответственности за ущерб, возникший вследствие несанкционированного использования третьими лицами Средств авторизации, если такое использование стало возможным не по вине Банка, а также за убытки, понесенные Клиентом в связи с неправомерными действиями третьих лиц.

9.8. Банк не несет ответственности за материальный ущерб и/или моральный вред, возникший вследствие умышленного или неумышленного неисполнения Клиентом мер обеспечения безопасности, указанных в настоящих Правилах.

9.9. Стороны не несут ответственности за работу глобальной сети «Интернет», ее программ и протоколов, а также иных телекоммуникационных каналов и систем связи, включая проводную и мобильную телефонную связь. Убытки, возникшие у одной из Сторон при их полной или частичной неработоспособности, другой Стороной не возмещаются. Никакие претензии по работоспособности глобальной сети «Интернет», ее программ и протоколов, иных телекоммуникационных каналов и систем Сторонами не принимаются и не рассматриваются.

9.10. Клиент несет ответственность за достоверность информации и содержание любого ЭД, подписанного Средством подтверждения.

9.11. Клиент несет полную ответственность за ущерб, который может возникнуть у него или у Банка в результате неправильного перевода Банком средств Клиента из-за нарушения Клиентом условий настоящих Правил (вне зависимости от причин нарушения). В этом случае Банк освобождается от возмещения ущерба Клиенту.

9.12. Банк не несет ответственности за убытки Клиента, которые могут возникнуть в случае несвоевременного исполнения Клиентом обязанности, предусмотренной п.7.1.47.1.4 настоящих Правил.

9.13. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение предусмотренных Правилами обязательств, если такое неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших после заключения Договора, наступление которых Сторона, не исполнившая указанное обязательство, не могла ни предвидеть, ни предотвратить доступными ей мерами, если такие обстоятельства непосредственно влияют на возможность исполнения Сторонами обязательств по Договору (далее - форс-мажорные обстоятельства).

10. ФОРС-МАЖОР

10.1. Понятие форс-мажорных обстоятельств охватывает чрезвычайные события, отсутствовавшие во время подписания Договора и возникшие помимо воли и желания Сторон. Наступление этих событий Стороны не могли предотвратить разумными мерами и средствами, которые было бы оправдано ожидать от Стороны в конкретной ситуации, пострадавшей от воздействия форс-мажорных обстоятельств.

К форс-мажорным обстоятельствам Стороны также относят следующее:

- отключение и/или перебои электроэнергии;
- наличие вирусов в глобальной сети «Интернет»;
- действия Центрального Банка РФ и иных органов власти, влияющие на осуществление переводов и/или использование Системы;
- вооруженные конфликты, стихийные бедствия, пожары, взрывы;
- отказы компьютерных систем;
- отказы или ненадлежащее функционирование телекоммуникационных линий связи, если указанные обстоятельства непосредственно повлияли на исполнение Сторонами своих обязательств;
- иные ограничения правового или технического характера вне контроля Банка, объективно препятствующие исполнению Банком его обязательств.

10.2. В случае наступления обстоятельств непреодолимой силы срок выполнения Стороной обязательств по Договору отодвигается соразмерно времени, в течение которого воздействуют такие обстоятельства.

10.3. Действие обстоятельств непреодолимой силы Стороны должны подтверждать документами компетентных органов. О наступлении обстоятельств

непреодолимой силы Стороны обязуются извещать друг друга в срок не позднее 5 (пяти) рабочих дней от даты наступления указанных событий.

10.4. В случае, когда форс-мажорные обстоятельства и их последствия продолжают воздействовать более 6 (Шести) месяцев, Стороны в возможно короткий срок проведут переговоры с целью выявления приемлемых для обеих Сторон альтернативных способов исполнения Договора и достижения соответствующей договоренности.

11. СРОК ДЕЙСТВИЯ И ПОРЯДОК РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА

11.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента присоединения Клиента к Правилам ДБО «Новобанк Онлайн» и заключается на срок действия Договоров о предоставлении банковского продукта, в рамках которых обслуживаются задействованные в рамках системы ДБО «Новобанк Онлайн» счета.

11.2. Договор может быть расторгнут досрочно любой из Сторон в одностороннем порядке путем предварительного уведомления другой Стороны не менее чем за 10 (Десять) календарных дней до даты расторжения Договора.

При расторжении Договора по инициативе Клиента - в порядке, установленном в пункте 7.1.8 настоящих Правил.

Если Договор расторгается по инициативе Банка, то Банк направляет посредством системы ДБО «Новобанк Онлайн» в адрес Клиента сообщения с указанием даты, когда обязательства со стороны Банка по данному Договору прекращают действовать.

11.3. Действие Договора также считается прекращенным в день наступления любого из следующих событий:

- отсутствие у Клиента в Банке Счетов, расчеты по которым могут осуществляться путем направления в Банк ЭД с использованием системы ДБО «Новобанк Онлайн» и/или прекращение действия договоров (соглашений), предусматривающих возможность обмена информацией с использованием системы ДБО «Новобанк Онлайн»;
- в случае принятия Банком в течение календарного года 2-х и более решений об отказе в выполнении распоряжения клиента о совершении операций на основании пункта 11 статьи 7 Федерального закона № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма»;
- в случае не использования Клиентом системы ДБО (не входа Клиентом в систему ДБО) более 180 дней.

11.4. Расторжение Договора не является основанием для отказа от неисполненных по Договору обязательств. Договор будет считаться расторгнутым после завершения всех взаиморасчетов между Сторонами.

11.5. Расторжение настоящего Договора не влияет на действительность и порядок действия документов, сформированных от имени Стороны, до даты расторжения настоящего Договора.

12. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

12.1. Все споры и разногласия, которые могут возникнуть в процессе исполнения Договора или в связи с ним, будут, по возможности, решаться путем переговоров между Банком и Клиентом в целях выработки взаимоприемлемого решения.

12.2. В случае несогласия Клиента с действиями Банка, связанными с регистрацией и исполнением Банком Распоряжений, Клиент направляет в Банк письменное заявление с изложением сути претензии.

12.3. Банк в срок до трёх рабочих дней рассматривает заявление Клиента.

12.4. Стороны признают в качестве доказательств совершения или несовершения операции Клиентом следующие документы: протоколы соединений (лог-файлы), файлы, записи баз данных, строки, магнитные и иные носители с записями переговоров или сеансов связи, договоры, соглашения, заявления.

12.5. Споры, возникающие из Договора, связанные с установлением подлинности ЭД, разрешаются уполномоченными представителями Сторон в составе Экспертной комиссии в соответствии с Регламентом проведения технической экспертизы спорных ситуаций, связанных с исполнением или неисполнением Банком электронного документа клиента, подписанного аналогом собственноручной подписи. Экспертная комиссия оформляет решения в виде Актов, которые подписываются членами экспертной комиссии.

12.6. Стороны признают решения экспертной комиссии, оформленные Актом, обязательными для участников конфликтной ситуации и обязуются добровольно исполнять решения экспертной комиссии в установленные в них сроки.

12.7. В случае если одна из Сторон в результате работы экспертной комиссии признана виновной, то данная Сторона обязуется компенсировать другой Стороне причиненный реальный ущерб.

12.8. Уклонение какой-либо Стороны настоящего Договора от участия в создании или работе экспертной комиссии может привести к невозможности ее создания и работы, но не может привести к невозможности урегулирования конфликта в судебном порядке.

12.9. Все споры и разногласия по Договору или в связи с ним, в том числе, касающиеся его исполнения, нарушения, прекращения или недействительности, если они не будут разрешены путем переговоров в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента возникновения, подлежат разрешению в суде по месту нахождения Банка или его обособленного структурного подразделения, в котором обслуживается Клиент.

13. ИЗМЕНЕНИЕ ПРАВИЛ И/ИЛИ ТАРИФОВ

13.1. Для вступления в силу изменений и дополнений в Правила и/или Тарифы, вносимых Банком в одностороннем порядке, Банк соблюдает процедуру раскрытия информации. Предварительное раскрытие информации осуществляется Банком не позднее, чем за 10 (Десять) календарных дней до вступления в силу изменений и дополнений.

13.2. Все изменения и дополнения, вносимые Банком в Правила и/или Тарифы, вступают в силу, начиная со дня, следующего за днем истечения срока, предусмотренного для раскрытия информации, в соответствии с Правилами.

13.3. Банк с целью ознакомления Клиентов с Правилами и/или Тарифами и размещает Правила и/или Тарифы путем предварительного раскрытия информации любым из нижеуказанных способов:

13.3.1. размещение такой информации на сайте Банка <https://novobank.ru> в сети Интернет;

13.3.2. размещение объявлений на информационных стендах в структурных подразделениях Банка, осуществляющих обслуживание Клиентов;

13.3.3. рассылка информационных сообщений с использованием системы ДБО «Новобанк Онлайн»;

13.3.4. иные способы, позволяющие Клиенту получить информацию и установить, что она исходит от Банка.

13.4. Моментом ознакомления Клиента с опубликованной информацией считается момент, с которого информация доступна для Клиентов. При необходимости получения дополнительных разъяснений по изменениям в условиях Договора Клиент вправе обратиться за ними в подразделение Банка. В случае несогласия с изменениями в

условиях Договора Клиент вправе расторгнуть Договор в порядке, установленном в пункте 7.1.8 настоящих Правил.

13.5. Если в течение 10 (Десяти) календарных дней с момента раскрытия информации любым из вышеуказанных способов и более поздний срок вступления изменений в силу не установлен в сообщении Банка, Клиент не расторг Договор в порядке, установленном пунктом 7.1.8, Стороны соглашаются, что новые условия Договора приняты Клиентом полностью.

13.6. Любые изменения и дополнения в Правила и/или Тарифы с момента вступления их в силу с соблюдением процедур, указанных в п.13.1 и п.13.3 настоящих Правил, распространяются на всех лиц, присоединившихся к Правилам, в том числе присоединившихся к Правилам ранее даты вступления изменений в силу. Присоединение к Правилам на иных условиях не допускается.

13.7. Банк не несет ответственности, если информация об изменении условий Договора, размещенная в установленном порядке и сроки, не была своевременно получена и/или изучена и/или правильно понята Клиентом.

14. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ.

14.1. Во всем, что не предусмотрено настоящими Правилами, Стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

14.2. Все изменения и/или дополнения в Правила, их приложения и Тарифы Банка действительны, если они совершены в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации, а в случае их изменения и/или дополнения в одностороннем порядке – если они совершены в соответствии условиями Договора.

14.3. Оформление доверенностей, завещательных распоряжений по Счетам Клиента осуществляется при личном посещении Клиентом структурного подразделения Банка в порядке, предусмотренном действующим законодательством РФ и внутренними документами Банка.

14.4. Настоящие Правила являются неотъемлемой частью всех Договоров о предоставлении банковского продукта, заключенных между Клиентом и Банком в отношении банковских счетов при осуществлении дистанционного обслуживания данных договоров, если указанными договорами не предусмотрено иное.

ЗАЯВЛЕНИЕ об изменении условий обслуживания в системе ДБО «Новобанк Онлайн»

Я,

(фамилия, имя, отчество)

документ, удостоверяющий личность, его серия и номер, кем и когда выдан

Прошу в соответствии с Правилами дистанционного банковского обслуживания с использованием системы ДБО «Новобанк Онлайн»:

необходимо подчеркнуть нужный пункт (пункты)

- приостановить (временно заблокировать доступ) обслуживание
- возобновить (разблокировать доступ) обслуживание
- расторгнуть договор обслуживания по системе ДБО «Новобанк Онлайн»

Подтверждаю, что мной получены все услуги и составляющие системы ДБО «Новобанк Онлайн», указанные в настоящем заявлении.

Дата “ ___ ” _____ 20__ г.

Подпись Клиента _____

Отметки Банка

Дата и время приёма заявления “ ___ ” _____ 20__ г.

ФИО сотрудника, принявшего заявление _____ Подпись _____

Перечень технических и программных средств, необходимых для работы в системе ДБО «Новобанк Онлайн».

1. Персональный компьютер (ноутбук) с операционной системой Windows 10.
2. Мобильное устройство (смартфон или планшет) на платформах Android/iOS (при использовании мобильного приложения).
3. Наличие доступа в сеть «Интернет».
4. Наличие мобильного телефона (используется для получения одноразовых паролей (смс-кодов) для подтверждения авторизации и платежей).
5. На персональном компьютере (ноутбуке) или мобильном устройстве рекомендуется установить антивирусное программное обеспечение.

Меры безопасности при работе в системе ДБО «Новобанк Онлайн»

В целях снижения рисков убытков в результате неправомерного использования Системы ДБО Клиент обязан:

- ограничивать доступ третьих лиц к информации о Логине, Пароле, Одноразовых паролях (смс-кодах), в том числе Клиенту запрещается в ответ на телефонные звонки, SMS-или e-mail сообщения, поступившие от лиц, представившихся сотрудниками Банка, сообщать Логин, Пароль, Одноразовые пароли (смс-коды), выполнять рекомендации, связанных с вводом каких-либо данных на любых страницах, открытых браузером, или с повторным входом в Систему. При поступлении подобного рода сообщений Клиент обязан незамедлительно обратиться в Банк;
- ограничивать доступ третьих лиц к информации о содержании SMS-сообщений в период соединения с Системой;
- использовать лицензионное программное обеспечение (операционную систему, приложения), в том числе на Мобильном устройстве, полученное из проверенных и надежных источников, своевременно устанавливать все обновления программного обеспечения, повышающие его безопасность;
- использовать лицензионную антивирусную программу, в том числе на Мобильном устройстве, своевременно обновлять антивирусные базы данных, проводить периодическое сканирование своего компьютера (Мобильного устройства);
- установить и настроить персональный брандмауэр (firewall) на компьютере, в случае если компьютер работает в сети;
- отключить функцию автозаполнения в установках браузера;
- использовать систему фильтрации ложных web-узлов (антифишинг);
- не открывать электронные почтовые сообщения и сообщения систем мгновенного обмена сообщениями (например, ICQ), в том числе вложенные в них файлы, поступающие от неизвестных отправителей;
- не рекомендуется работать с Системой ДБО с компьютеров, не заслуживающих доверия (интернет-кафе) или с использованием общественных каналов связи (бесплатный Wi-Fi и т.д.), так как это существенно увеличивает риски несанкционированных действий злоумышленников;
- не оставлять без присмотра свой компьютер (Мобильное устройство), мобильный телефон в период соединения с Системой;
- при использовании web-версии использовать кнопку «Выход» после окончания работы в Системе;

В случае утраты и/или Компрометации Средств авторизации Клиент обязан выполнить следующие действия:

- незамедлительно после обнаружения данного факта, но не позднее дня, следующего за днем формирования Банком выписки (регистрации Распоряжения и проведенных операциях) сообщить Банку об утрате/ Компрометации Средств авторизации, обратившись в Банк по контактному телефону, указанному на сайте Банка, или путем подачи письменного заявления по месту обслуживания Клиента. При получении от Клиента сообщения об утрате и/или компрометации Средств авторизации Банк немедленно блокирует доступ Клиента в Систему.

Банк вправе без предупреждения прекратить использование Клиентом Системы (блокировать) по собственной инициативе в случае наличия у Банка оснований полагать, что возможна Компрометация Средств авторизации.

Подпись Клиента _____

Дата _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

О компрометации средств авторизации в системе ДБО «Новобанк Онлайн»

Я,

(фамилия, имя, отчество)

документ, удостоверяющий личность, его серия и номер, кем и когда выдан

В связи с подозрением на компрометацию (компрометацией) средств авторизации прошу в соответствии с Правилами дистанционного банковского обслуживания с использованием системы ДБО «Новобанк Онлайн» заблокировать доступ в системе ДБО «Новобанк Онлайн».

Подпись клиента _____

дата _____

УВЕДОМЛЕНИЕ
о приостановлении платежа, имеющего признаки переводов денежных средств без согласия
Клиента

Настоящим извещаем Вас, что согласно пункту 5 статьи 8 Федерального Закона от 27.06.2011г. № 161-ФЗ “О национальной платёжной системе” Ваше распоряжение (платёжное поручение) со следующими реквизитами:

№ дата сумма назначение платежа

имеет признаки переводов денежных средств без согласия Клиента.

Банк приостановил исполнение данного распоряжения на срок не более двух дней. Просим подтвердить или отказаться от подтверждения данного платежа путём направления письма в банк по системе ДБО.

При отсутствии от Вас вышеуказанной информации по истечении двух дней данное распоряжение будет исполнено.

ПАО УКБ “Новобанк”

дата

**УВЕДОМЛЕНИЕ
о приостановлении зачисления денежных средств**

Настоящим извещаем Вас, что согласно пунктам 11.2-11.5 статьи 9 Федерального Закона от 27.06.2011г. № 161-ФЗ “О национальной платёжной системе”, Банк приостановил зачисление на счёт № _____ денежных средств, поступивших по следующему платёжному поручению:

№ п/п _____

Дата п/п _____

Сумма п/п _____

Наименование плательщика _____

Номер счёта плательщика _____

Назначение платежа _____

Просим в течении пяти рабочих дней предоставить в Банк документы, подтверждающие обоснованность получения данных денежных средств. В случае непредставления в течении пяти рабочих дней документов, подтверждающих обоснованность получения данных денежных средств, денежные средства будут возвращены оператору по переводу денежных средств, обслуживающему плательщика.

ПАО УКБ “Новобанк”

дата

**ПЕРЕЧЕНЬ
услуг в системе ДБО «Новобанк Онлайн»**

1. Подключение к системе
 - самостоятельная регистрация в системе по номеру карты или счёту
 - самостоятельная настройка способа авторизации (вход в систему по pin-коду, face-id или отпечатку пальца)
2. Информационные и вспомогательные операции
 - просмотр информации по действующим счетам, картам, кредитам и вкладам
 - получение выписки в pdf-формате (возможность скачать или отправить выписку на e-mail в электронном виде)
 - отправка реквизитов для перечислений на телефон или e-mail себе или другому лицу
 - просмотр информации об адресах офисов и банкоматов банка
3. Операции по картам и счетам
 - переводы между картами и счетами клиента
 - переводы на карту клиента другого банка
 - межбанковские переводы
 - переводы P2P
 - переводы через систему быстрых платежей (С2С)
 - создание и изменение шаблонов часто совершаемых операций
 - создание и автоматическое выполнение операций по расписанию
 - оплата услуг через сервис QIWI (связь, электронные кошельки, интернет, ТВ и прочее)