



Правила и условия использования Системы дистанционного банковского обслуживания «БФА Online».

1. Термины и определения, используемые в настоящих Правилах.

Система дистанционного банковского обслуживания «БФА Online» (далее также - Система) – программно-аппаратный комплекс, предназначенный для предоставления клиентам – физическим лицам резидентам и нерезидентам РФ возможности получать информационные услуги и совершать ряд банковских операций по принадлежащим им счетам посредством сети Интернет;

Банк – ОАО «Банк БФА»;

Счет – текущий счет, счет по вкладу, открытый на имя Клиента в Банке;

Клиент – физическое лицо резидент и нерезидент РФ, заключившее с Банком договор об открытии Счета и получившее Комплект Системы.

Средство доступа – логин, пароль.

Стороны – Банк и Клиент.

Тарифы - Тарифы комиссионного вознаграждения за обслуживание клиентов физических лиц в ОАО «Банк БФА».

Комплект Системы – совокупность документов, содержащих информацию для обеспечения доступа в Систему и ее использования. Комплект Системы включает:

- Уведомление о получении доступа к Системе дистанционного банковского обслуживания «БФА Online»;

- Конверт с Временным паролем;

- Скретч-карту сеансовых ключей (при выборе Клиентом в качестве АСП сеансовых ключей).

Логин – уникальная последовательность цифровых символов, сформированная и присвоенная Банком Клиенту, идентифицирующая конкретного Клиента при каждом его обращении к Системе, и многократно используемая им в совокупности с Паролем для входа в Систему.

Временный пароль – последовательность цифровых символов, соответствующая присвоенному Клиенту Логину, сообщенная Клиенту при его обращении в Банк для использования ее в совокупности с Логинем для первого входа Клиента в Систему с принудительным ее изменением.

Пароль – секретная (известная только Клиенту) последовательность алфавитно-цифровых символов, соответствующая присвоенному Клиенту Логину и многократно используемая в совокупности с Логинем для входа Клиента в Систему.

Электронный документ (ЭД) - документ, в том числе платежный, сформированный при выполнении Операции в Системе, в котором информация представлена в электронно-цифровой форме.

Средство аутентификации – средство формирования и отображения Клиенту цифровых кодов безопасности. В соответствии с Заявлением на подключение к Системе дистанционного банковского обслуживания «БФА Online», Средством аутентификации является технология передачи-получения одноразового пароля в SMS-сообщении, а также Скретч-карты сеансовых ключей.

Аналог собственноручной подписи (АСП) – цифровой код безопасности, в зависимости от выбранного Клиентом в Заявлении на подключение к Системе дистанционного банковского обслуживания «БФА Online» Средства аутентификации, представленный в виде:

- одноразового пароля, переданного Банком Клиенту в SMS-сообщении, представляющего собой последовательность символов, который используется для идентификации Клиента, подписавшего ЭД;

- одноразового ключа, содержащегося на Скретч-карте сеансовых ключей, представляющего собой последовательность символов, которая используется для идентификации Клиента, подписавшего ЭД.

Компрометация Средств доступа/Средств аутентификации – событие, в результате которого Средство доступа/Средство аутентификации становится известно или доступно постороннему лицу.

Операция – операция, в том числе расчетная, осуществляемая Банком на основании данного Клиентом распоряжения.

Заявление на подключение – типовой бланк Заявления на подключение к Системе дистанционного банковского обслуживания «БФА Online».

Расписка в получении средств доступа - типовой бланк Расписки в получении средств доступа к Системе дистанционного банковского обслуживания «БФА Online».

Заявление о приостановлении использования – типовой бланк Заявления о приостановлении использования Средств доступа/Средств аутентификации Системы дистанционного банковского обслуживания «БФА Online».

Заявление на отключение - типовой бланк Заявления на отключение доступа к Системе дистанционного банковского обслуживания «БФА Online».

Кодовое слово – слово, указанное Клиентом в Заявлении на подключение, и используемое в качестве дополнительного средства идентификации личности Клиента при обращении его в Банк по телефону с целью приостановления использования Системы, или приостановления использования Средств аутентификации.

2. Общие положения.

2.1. Настоящие Правила, Тарифы, а также надлежащим образом заполненное Заявление на подключение в совокупности устанавливают условия и положения, регулирующие отношения Сторон в процессе дистанционного обслуживания физических лиц Банком с использованием Системы.

2.2. Стороны признают, что:

2.2.1. Моментом подключения к Системе является момент подписания Расписки в получении средств доступа.

2.2.2. Началом использования Системы является момент передачи Клиенту Комплекта Системы.

2.2.3. Использование Системы прекращается в момент:

– отключения Клиента от Системы в результате закрытия последнего Счета Клиента;

– отключения Клиента от Системы на основании Заявления на отключение в соответствии с пунктом 5.3.5 настоящих Правил.

2.3. Подключение к Системе может быть осуществлено только при наличии у Клиента хотя бы одного открытого Счета в Банке.

2.4. Система позволяет осуществлять следующие Операции:

- изменение номера телефона для получения одноразовых паролей посредством SMS-сообщений от Банка;

- просмотр информации по Счетам;

- предоставление выписки по Счетам;

- перевод денежных средств внутри Банка, в том числе пополнение депозитов;

- перевод денежных средств в другие банки, в том числе периодические переводы;

- конверсионные операции;

- оплата услуг торгово-сервисных предприятий;

- изменение Пароля для работы в Системе;

- обмен сообщениями с Банком.

2.5. Все предусмотренные п. 2.4 настоящих Правил Операции совершаются в Системе при условии их соответствия требованиям законодательства Российской Федерации, нормативным актам Банка России и наличия на Счете Клиента доступного остатка в объеме, достаточном для совершения Операции и взимания Банком комиссионного вознаграждения за её совершение в соответствии с Тарифами.

2.6. Обслуживание Банком Клиента с использованием Системы производится на возмездной основе в соответствии с Тарифами. Комиссионное вознаграждение взимается Банком путем безакцептного списания денежных средств со Счета Клиента.

2.7. ЭД передаются и принимаются с использованием Системы без их последующего представления на бумажном носителе.

2.8. ЭД порождает обязательства Сторон в соответствии с настоящими Правилами в том случае, если передающей Стороной он надлежащим образом оформлен, заверен АСП и передан, а принимающей Стороной принят, прошел проверку корректности АСП и принят в обработку.

2.9. Стороны признают, что используемая Система является достаточной для обеспечения надежной работы при приеме, передаче, обработке и хранении информации, для защиты информации от несанкционированного доступа, подтверждения подлинности и авторства совершаемых в Системе Операций.

2.10. Стороны признают в качестве единой шкалы времени при работе в Системе московское время. Контрольным является время системных часов аппаратных средств Банка.

2.11. Клиент полностью несет все риски, связанные с подключением его оборудования (в том числе компьютерного) к сети Интернет. Клиент самостоятельно обеспечивает защиту данного оборудования от несанкционированного доступа и вирусных атак из сети Интернет.

2.12. Приостановление использования Системы (временное прекращение доступа Клиента к Системе) а также временное прекращение осуществления расчетных или иных Операций в Системе по инициативе одной из Сторон не влечет прекращения обязательств по взаиморасчетам и возмещению убытков, возникших до момента приостановления использования Системы или прекращения осуществления Операций.

3. Доступ к Системе

3.1. Доступ к Системе предоставляется Клиенту на основании Заявления на подключение.

3.2. Банк передает Клиенту Комплект Системы для обеспечения доступа к ней и ее использования.

3.3. При получении Комплекта Системы Клиент подписывает Расписку в получении средств доступа.

3.4. При первом входе в Систему Клиент формирует Пароль взамен выданного Банком Временного пароля и использует его в дальнейшем для входа в Систему.

3.5. В случае Компрометации Средств доступа/Средств аутентификации, Клиент незамедлительно информирует об этом Банк в целях приостановления доступа в Систему, приостановления осуществления Операций в Системе.

3.6. Возобновление доступа к Системе, возобновление осуществления операций в Системе возможно только при личном обращении Клиента в Банк.

3.7. Получение новых Средств Доступа/Средств аутентификации взамен использованных/ неработающих осуществляется при личном присутствии Клиента в Банке.

4. Совершение операций в Системе

4.1. Осуществление Операций с использованием Системы производится по всем Счетам Клиента, открытым в Банке (при условии, что режим Счета предполагает возможность проведения Операций по нему). При открытии Клиентом нового Счета в Банке, он автоматически добавляется к списку Счетов, по которым возможно осуществлять Операции в Системе.

4.2. Операции по Счету осуществляются Банком на основании полученного от Клиента ЭД, подтвержденного АСП. С помощью одной Скретч-карты сеансовых ключей Клиент может направить в Банк не более 64 распоряжений.

4.3. Проверка, прием и исполнение ЭД Банком осуществляются в следующем порядке:

4.3.1. при составлении Клиентом ЭД осуществляется контроль правильности его заполнения, соответствия реквизитов ЭД установленным требованиям;

4.3.2. при подтверждении ЭД цифровым кодом безопасности производится проверка соответствия цифрового кода безопасности коду, хранящему в Системе на стороне Банка и соответствующему номеру сеансового ключа, запрашиваемому Системой, или сгенерированному Системой коду, направленному посредством SMS-сообщения ;

4.3.3. при положительном результате проверки по пункту 4.3.2 настоящих Правил ЭД сохраняется в Системе (принимается Банком в обработку) и ему присваивается состояние «Обрабатывается». После исполнения ЭД Банком его состояние меняется на «Исполнено»;

4.3.4. в случае если ЭД не принят Банком к исполнению, ему присваивается состояние «Отказано», по которому Клиент определяет, что ЭД не будет исполнен Банком;

4.3.5. Клиент вправе отозвать ЭД, имеющий состояние «Обрабатывается», только в том случае, если обработка документа на стороне Банка не производилась. ЭД, имеющий состояние «Исполнено», не может быть отозван Клиентом.

4.3.6. Прием ЭД в обработку и предоставление информации об остатках на Счетах и операциях по Счетам Клиента осуществляются Банком круглосуточно, без выходных дней. Исполнение ЭД Клиента осуществляется Банком в порядке их поступления в строгом соответствии с установленным в Банке режимом, а именно по рабочим дням с 09-30 до 16-00;

4.3.7. Временем принятия ЭД в обработку согласно пункту 2.10 настоящих Правил является текущее время по системным часам Банка в момент сохранения ЭД в Системе.

4.4. Отражение совершенных Операций по Счетам Клиента производится не позднее рабочего дня, следующего за днем совершения Операций.

5. Права и обязанности Сторон

5.1. Банк имеет право:

5.1.1. В одностороннем порядке и без предварительного уведомления Клиента приостановить на неопределенный срок его доступ в Систему в случае возникновения у Банка технических неисправностей или других обстоятельств, препятствующих использованию Системы или обеспечению требуемого уровня безопасности проведения Операций в Системе.

5.1.2. В одностороннем порядке и без предварительного уведомления Клиента прекратить его доступ в Систему или отказать в проведении Операций в случае нарушения Клиентом своих обязательств, принятых по настоящим Правилам, до момента полного и надлежащего исполнения Клиентом своих обязательств.

5.1.3. Отказать Клиенту в исполнении ЭД в случаях:

– выявления признаков нарушения безопасности при использовании Системы;

– если на Счете Клиента отсутствует остаток средств в размере, достаточном для осуществления Операции и оплаты комиссионного вознаграждения за ее осуществление;

– при обнаружении некорректных реквизитов, указанных Клиентом в ЭД;

– выявления Операций Клиента, по которым у Банка возникли подозрения, что Операции осуществляются в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, и финансирования терроризма, а также в случае непредставления запрошенных Банком документов, в том числе, подтверждающих экономический смысл Операций, проводимых по Счетам.

- 5.1.4 Списывать суммы комиссионных вознаграждений в соответствии с Тарифами в безакцептном порядке со Счета Клиента.
- 5.2. Банк обязуется:
- 5.2.1. Обеспечить Клиенту доступ к Системе в порядке, определенном настоящими Правилами.
- 5.2.2. Принимать к исполнению поступившие от Клиента ЭД, оформленные и переданные в Банк в соответствии с настоящими Правилами и установленным п. 4.3.6 настоящих Правил режимом;
- 5.2.3. Не осуществлять исполнение ЭД с использованием скомпрометированных Средств доступа/Средств аутентификации при условии предоставления в Банк Заявления о приостановлении использования.
- 5.2.4. Уведомлять Клиента об одностороннем изменении настоящих Правил путем размещения на сайте Банка в сети Интернет (www.bank.bfa.ru) не позднее, чем за 10 (десять) рабочих дней до даты введения в действие соответствующих изменений.
- 5.2.5. Принять все разумные меры для предотвращения несанкционированного доступа третьих лиц к конфиденциальной информации, связанной с использованием Клиентом Системы.
- 5.2.6. Не разглашать и не передавать третьим лицам информацию, переданную (полученную) Клиентом с использованием Системы, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.
- 5.3. Клиент имеет право:
- 5.3.1. Совершать в Системе Операции и получать посредством Системы услуги, предусмотренные Тарифами и настоящими Правилами.
- 5.3.2. Осуществлять Операции посредством Системы, за исключением Операций, связанных с предпринимательской деятельностью.
- 5.3.3. В случае возникновения претензий, связанных с принятием или непринятием и/или исполнением или неисполнением ЭД, направить в Банк мотивированное письменное заявление о разногласии в свободной форме.
- 5.3.4. В случае несогласия со списанием суммы Операции, проведенной с помощью Системы, оформить письменную претензию.
- 5.3.5. Отказаться от обслуживания с использованием Системы, предоставив в Банк Заявление на отключение. Банк прекращает обслуживание Клиента с использованием Системы не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления от Клиента Заявления на отключение.
- 5.3.6. Временно приостановить доступ к Системе/ использование Средств аутентификации, сообщив в Банк по телефону +7 812 458 54 54, информацию о необходимости приостановления использования Системы/Средств аутентификации с объяснением причин приостановления использования.
- 5.3.7. Возобновить доступ к Системе, использование Средств аутентификации при личном обращении в Банк.
- 5.4. Клиент обязуется:
- 5.4.1. Использовать Систему в соответствии с настоящими Правилами.
- 5.4.2. Оплачивать Банку комиссионное вознаграждение в соответствии с Тарифами.
- 5.4.3. Не передоверять Конверт с Временным паролем, измененный пароль и Логин третьим лицам.
- 5.4.4. Самостоятельно уничтожить Конверт с Временным паролем после изменения Временного пароля.
- 5.4.5. В случае утраты Средства аутентификации / Средства доступа, а также в случае появления подозрений в компрометации Средства аутентификации / Средства доступа немедленно информировать об этом Банк по телефону +7 812 458 54 54, связавшись с Отделом операционного обслуживания Банка. Для обеспечения возможности идентификации Клиента при уведомлении о случившемся по телефону сообщить свои персональные данные и Кодовое слово.
- 5.4.6. Не позднее дня, следующего за днем предоставления устного заявления о случившемся происшествии в соответствии с п.5.4.5 настоящих Правил, направить в Банк письменное Заявление о приостановлении использования.
- 5.4.7. Не раскрывать третьим лицам информацию, которая может быть использована для доступа к Системе, в том числе, не передоверять Средства аутентификации и/или Средства доступа третьим лицам, а также немедленно уведомить Банк обо всех случаях доступа или предполагаемой возможности доступа третьих лиц к указанной информации.
- 5.4.8. Любым доступным способом (в том числе, посредством использования возможностей Системы) информировать Банк об изменениях персональных данных, указанных в Заявлении на подключение, в том числе, об изменении номера мобильного телефона, в срок не позднее 7 (Семь) календарных дней с даты вступления в силу таких изменений. Несвоевременное информирование Клиентом Банка об изменении данных, указанных в настоящем пункте, рассматривается Банком как нарушение настоящих Правил.
- 5.4.9. Предоставить по требованию Банка документы, информацию и сведения, необходимые для исполнения Банком требования Федерального Закона «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем и финансированию терроризма» и иных действующих нормативных актов Российской Федерации, раскрывающие экономический смысл проводимых посредством Системы Операций.
- 5.4.10. Не передавать по Системе ЭД, содержащие компьютерные вирусы и вредоносные программы.
- 5.5. Обязательства Сторон:

5.5.1 Стороны обязуются хранить архивы ЭД, сформированных в процессе обмена по Системе не менее 5 лет.

5.5.2. Стороны обязуются при возникновении спорной ситуации, связанной с отказом Клиента от авторства или содержания ЭД или связанной с отказом Банка от факта приема или исполнения ЭД, переданного Клиентом по Системе, а также с другими ситуациями, возникающими при эксплуатации Системы, создать совместную комиссию для проведения технической экспертизы. Процедура проведения технической экспертизы приведена в п.7 настоящих Правил.

6. Ответственность Сторон

6.1. Ответственность Банка:

6.1.1. Банк не несет ответственность за неработоспособность оборудования и каналов связи Клиента, повлекших за собой невозможность доступа Клиента к Системе и возникшие в результате неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящим Правилам.

6.1.2. Банк не несет ответственности за последствия исполнения ЭД Клиента, переданного в Банк с использованием корректного АСП.

6.1.3. Банк не несет ответственности за ущерб, возникший вследствие исполнения ЭД с скомпрометированным Средством доступа/Средством аутентификации в случае получения информации о компрометации Средства доступа/Средства аутентификации после принятия ЭД к исполнению.

6.1.4. Банк не несет ответственности за убытки Клиента, связанные с утечкой информации, являющейся банковской тайной, вызванные нарушением Клиентом настоящих Правил, в том числе при несвоевременном уведомлении о компрометации Средства доступа/Средства аутентификации.

6.2. Ответственность Клиента:

6.2.1. Клиент несет ответственность за все операции, совершенные в Системе с использованием Средств доступа/Средств аутентификации, а также за убытки, которые могут возникнуть в результате использования Средств доступа/Средств аутентификации до момента получения Банком уведомления Клиента о необходимости их блокировки.

6.2.2. За правильность заполнения и корректное содержание ЭД, переданных в Банк с использованием корректного АСП.

6.3. Ответственность Сторон:

6.3.1. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное невыполнение обязательств в соответствии с настоящими Правилами, если это невыполнение явилось следствием непреодолимых обстоятельств, на которые Стороны не могут оказать влияние и которые компетентный государственный орган признает и объявит случаями непреодолимой силы («форс-мажор»).

7. Порядок согласования разногласий.

7.1. При возникновении разногласий и споров, связанных с настоящими Правилами, Стороны обязуются решать их путем переговоров.

7.2. В случае если Стороны не придут к соглашению путем переговоров, спорные вопросы решаются в соответствии с законодательством Российской Федерации в судебных органах по месту нахождения Банка.

7.3. В случае возникновения событий, предусмотренных п. 5.5.2. настоящих Правил, а также в иных случаях возникновения спорных ситуаций в связи с эксплуатацией Системы, обмен ЭД с данным Клиентом немедленно прекращается.

7.4. Клиент, желающий опротестовать проведение спорной Операции, обязан в срок, не превышающий 30 календарных дней с даты проведения спорной Операции, направить в Банк письмо, содержащее следующую информацию: ФИО Клиента, дата спорной Операции, вид Операции, сумма Операции, причина опротестования.

7.5. Банк в течение 10 рабочих дней рассматривает письмо Клиента и удовлетворяет претензию Клиента, либо направляет ему письменное заключение о необоснованности претензии. В случае несогласия Клиента с заключением Банка, в течение трех рабочих дней создается совместная комиссия для проведения технической экспертизы и разрешения конфликта.

7.6. Состав экспертной комиссии формируется из представителей Банка и Клиента в равном количестве, а в случае необходимости по согласованию Сторон в состав комиссии включаются независимые эксперты. Состав экспертной комиссии согласовывается Сторонами в соответствующем Акте.

7.7. Стороны признают, что экспертная комиссия принимает на рассмотрение ЭД и должна использовать следующие, признаваемые эталонными материалы:

- данные электронного архива принятых, отправленных документов;

- данные мониторинга проверки одноразовых паролей или данные базы с информацией о комплектах одноразовых ключей;

- хранимую у Банка программу.

7.8. Экспертная комиссия определяет включая, но не ограничиваясь, следующее:

- предмет разногласий на основании письма Клиента и разъяснений Сторон;
- правомерность предъявления претензии на основании текста настоящих Правил;
- операцию, относящуюся к предмету разногласий;

- факт входа Клиента в Систему перед отправкой спорной Операции;
- соответствие идентификатора комплекта сеансовых ключей, использованного Клиентом, идентификатору комплекта сеансовых ключей привязанному к клиенту в Банке, и правомерность его использования; либо отправление одноразового пароля на телефон Клиента, указанный как телефон для SMS;
- дату и время поступления Операции.

7.9. Экспертная комиссия должна удостовериться, что действия Сторон соответствовали настоящим Правилам на момент создания спорной Операции.

7.10. На основании фактов проверок в соответствии с п.7.8 настоящих Правил экспертная комиссия делает выводы.

Подтверждением правильности исполнения Банком спорной Операции, проведенной с использованием одноразового пароля, является одновременное выполнение следующих условий:

- информация, содержащаяся в спорном ЭД, полностью соответствует действиям Банка по его исполнению;
- установлен факт входа Клиента в Систему, предшествующего отправке спорного ЭД в Банк;
- установлен факт отправки одноразового пароля на телефон клиенту (факт устанавливается с помощью журнала отправки одноразовых паролей);
- установлен факт отправки одноразового пароля на телефон клиента указанный как телефон для отправки SMS;
- установлен факт проверки системой одноразового пароля, введенного Клиентом.

В этом случае претензии Клиента к Банку, связанные с последствиями исполнения указанного ЭД, признаются необоснованными. Невыполнение любого из перечисленных условий означает, что корректность использования одноразового пароля и правильность исполнения ЭД не подтверждена, т.е. проверяемый ЭД подтвержден некорректным одноразовым паролем, либо ЭД не был правильно исполнен Банком. В этом случае претензии Клиента к Банку, связанные с последствиями исполнения указанного ЭД, признаются обоснованными.

Подтверждением правильности исполнения Банком спорной Операции, проведенной с использованием одноразовых ключей, является одновременное выполнение следующих условий:

- информация, содержащаяся в спорном ЭД, полностью соответствует действиям Банка по его исполнению;
- установлен факт входа Клиента в Систему, предшествующего отправке спорного ЭД в Банк;
- установлен факт проверки системой одноразового ключа, введенного Клиентом.

В этом случае претензии Клиента к Банку, связанные с последствиями исполнения указанного ЭД, признаются необоснованными. Невыполнение любого из перечисленных условий означает, что корректность использования одноразового ключа, и правильность исполнения ЭД не подтверждена, т.е. проверяемый ЭД подтвержден некорректным одноразовым ключом, либо ЭД не был правильно исполнен Банком. В этом случае претензии Клиента к Банку, связанные с последствиями исполнения указанного документа, признаются обоснованными.

7.11. Все выводы, сделанные экспертной комиссией на основании проведенных проверок, фиксируются в соответствующем акте. Акт составляется после завершения экспертизы. Акт составляется в двух экземплярах - по одному для каждой из Сторон. Акт является окончательным и пересмотру не подлежит.

7.12. Акт экспертной комиссии является основанием для предъявления претензий к Стороне, несущей ответственность за убытки, возникшие вследствие исполнения (не исполнения, ненадлежащего исполнения) ЭД.

7.13. Акт экспертной комиссии может являться доказательством при дальнейшем рассмотрении спора в суде.

7.14. Составленный комиссией акт является основанием для выработки окончательного соглашения между Сторонами. Данное соглашение должно быть подписано Сторонами не позднее 10 рабочих дней с момента окончания работы экспертной комиссии. В случае, если подписание соглашения, упоминаемого в данном пункте, не состоится в указанный выше срок, заинтересованная Сторона вправе обратиться в арбитражный суд и без выработанного Сторонами решения, а в качестве доказательства в судебном споре представить акт экспертной комиссии. Представленный в суд акт экспертной комиссии имеет равную силу с другими доказательствами, представленными Сторонами.