

**Правила АКБ «Держава» ПАО
по предоставлению физическим лицам дистанционного банковского обслуживания с
использованием Системы HandyBank**

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. Основные термины и определения

Авторизация – разрешение, предоставляемое Банком в отношении Клиента для совершения Операции и порождающее обязательство Банка по осуществлению Расчетов.

Аутентификация Электронных документов – проверка подлинности, целостности и авторства Электронных документов Клиента с использованием Электронно-цифровой подписи.

Банк – «Акционерный коммерческий банк «Держава» публичное акционерное общество» (АКБ «Держава» ПАО). Место нахождения: 119435 г. Москва, Большой Саввинский переулок, д. 2 стр. 9. Генеральная лицензия на осуществление банковских операций № 2738 от 16.12.2014 г.

Договор – настоящие Правила и Тарифы, а также надлежащим образом заполненное и подписанное Клиентом Заявление, составляющие в совокупности договор о предоставлении физическим лицам дистанционного банковского обслуживания с использованием Системы HandyBank.

Заявление – Заявление на предоставление дистанционного банковского обслуживания с использованием Системы HandyBank и/или Заявление - Анкета на открытие Счета карты и выпуск карты АКБ "Держава" ПАО.

Карта – банковская карта, выпущенная Банком по договору о предоставлении и использовании банковской Карты, заключенному с Клиентом.

Клиент – физическое лицо, заключившее с Банком Договор, на имя которого открыт Счет Карты.

Handy-код – одноразовый секретный код, предоставляемый Клиенту на указанный им мобильный телефон посредством SMS-сообщения для удостоверения права распоряжения денежными средствами на Счете Карты при совершении отдельно взятой Операции и являющийся простой Электронной подписью Клиента в соответствии с Федеральным законом от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи».

Handy-номер – уникальный цифровой идентификатор, совпадающий с номером мобильного телефона, указанного в Заявлении-Анкете.

SMS-сервис - система программных средств, позволяющая Клиенту в режиме реального времени посредством мобильной телефонной связи получать информацию о состоянии Счета Карты и Операциях по Счету Карты, получать Handy-код, а также совершать иные действия, предусмотренные Правилами.

Операция – расчетная операция, совершенная с использованием Карты или ее реквизитов, по Системе HandyBank.

Расчеты – расчеты по платежным Электронным документам, а также иные расчеты, предусмотренные Правилами, в том числе оплата установленных Тарифами комиссий.

Система HandyBank – система программных и аппаратных средств, позволяющая Клиенту через сеть Интернет составлять и передавать Электронные документы.

Счет Карты – банковский счет, открываемый на имя Клиента для учета расчетов по операциям, совершенным с использованием Карты или её реквизитов.

Тарифы – Тарифы комиссионного вознаграждения Банка за предоставление физическим лицам дистанционного банковского обслуживания с использованием Системы HandyBank.

Правила – настоящие «Правила АКБ «Держава» ПАО по предоставлению физическим лицам дистанционного банковского обслуживания с использованием Системы HandyBank».

Электронные документы – платежные документы и иные предусмотренные Правилами документы в электронной форме, составленные с использованием Системы HandyBank.

Электронная подпись – аналог собственноручной подписи, применяемый в Системе HandyBank как средство Аутентификации Электронных документов.

1.2. Иные термины и определения, используемые в Правилах, должны пониматься в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, нормативными документами Банка

России, правилами международных платежных систем и Условиями банковского обслуживания держателей карт VISA в АКБ «Держава» ПАО».

1.3. Все ссылки на разделы и пункты, сделанные в тексте Правил, являются ссылками на разделы и пункты Правил.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Правила устанавливают порядок заключения и условия Договора.

2.2. Доступ в Систему HandyBank предоставляется после прохождения Клиентом регистрации на сайте <https://derzhava.handybank.ru>.

2.3. Правила являются предложением (офертой) Банка Клиентам заключить Договор, путем присоединения (акцепта оферты) на условиях, установленных Правилами и Тарифами.

2.4. Предметом Договора является оказание Клиенту услуг информационного и технологического взаимодействия между участниками Расчетов и банковского дистанционного обслуживания при совершении Операций с использованием Системы HandyBank.

2.5. Договор заключается в порядке, предусмотренном статьей 428 Гражданского кодекса Российской Федерации, в форме присоединения Клиента к Правилам путем, представления в Банк подписанного Заявления.

2.6. Банк имеет право потребовать от Клиента предоставить также иные документы и сведения, требуемые для идентификации Клиента в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

2.7. Факт заключения Договора со стороны Банка подтверждается предоставлением Клиенту Handy-номера и первоначального кода доступа (Handy-пароля) в Систему HandyBank. При первом входе в Систему HandyBank Клиент меняет первоначальный Handy-пароль на собственный новый пароль.

2.8. Не допускается заключение Договора в пользу третьего лица. Не допускается уступка прав, принадлежащих Клиенту по Договору.

2.9. Банк и Клиент признают, что Электронные документы, удостоверенные Handy-кодом:

- равнозначны, в том числе имеют равную юридическую и доказательственную силу с аналогичными по содержанию и смыслу платежными документами, подписанными собственноручной подписью Клиента;
- не могут быть оспорены Банком, Клиентом и третьими лицами или быть признаны недействительными только на том основании, что они переданы в Банк с использованием Системы HandyBank, через Интернет или составлены в электронной форме;
- могут использоваться в качестве доказательств в суде и в других государственных и негосударственных органах и организациях;
- надлежащим и достаточным образом удостоверяют право Клиента распоряжаться денежными средствами на Счете Карты.

2.10. Клиент признает, что применяемые в Системе HandyBank процедуры, изложенные в Разделе 5, достаточны для подтверждения подлинности, целостности и авторства Электронных документов.

2.11. С целью исполнения Договора Клиент предоставляет Банку право на хранение и обработку, в том числе автоматизированную, любой информации, относящейся к персональным данным Клиента, включая сбор, хранение, уточнение, использование, распространение, блокирование, уничтожение персональных данных Клиента, а также передачу на обработку персональных данных Клиента третьим лицам в объеме и на условиях по усмотрению Банка и привлечение третьих лиц для оказания Клиенту услуг информационного и технологического взаимодействия и банковского дистанционного обслуживания с использованием Системы HandyBank.

2.12. Возможность совершения Операций по Счету Карты с использованием Системы HandyBank предоставляется Клиенту на срок действия Карты. В случае перевыпуска Карты на новый срок возможность использования Системы HandyBank автоматически продлевается.

2.13. Операции осуществляются после предоставления Банком Авторизации. Авторизация предоставляется в пределах доступного остатка денежных средств на Счете Карты.

2.14. При совершении Операций в сумму, по которой предоставляется Авторизация, включаются также соответствующие комиссии. Если в момент предоставления Авторизации доступный

остаток денежных средств на Счете Карты оказался меньше суммы, по которой предоставляется Авторизация, Клиенту будет отказано в совершении Операции.

3. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

3.1. За оказание услуг информационного и технологического взаимодействия и банковского дистанционного обслуживания при совершении Операций с Клиента взимаются комиссии в соответствии с Тарифами.

3.2. В рамках Договора Клиент предоставляет заранее данный акцепт на списание денежных средств со Счета Карты за оплату услуг Банка по Договору, которое осуществляется на основании расчетных документов и в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации

3.3. Если валюта Операции отличается от валюты Счета Карты, Банк производит удержание из средств на Счете Карты суммы, достаточной для проведения конвертации валют. Конвертация проводится по курсу Банка на дату осуществления Расчетов.

3.4. Дата отражения Операций по Счету Карты может не совпадать с фактической датой совершения Операции. В случае изменения курса валюты Счета Карты возникшая вследствие этого разница в сумме Операции и/или комиссии не может быть предметом претензии со стороны Клиента.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ

4.1. Клиент имеет право:

4.1.1. блокировать при обращении в Банк доступ в Систему HandyBank;

4.1.2. разблокировать на основании представленного в Банк письменного заявления доступ в Систему HandyBank;

4.1.3. самостоятельно изменять код доступа (Handy-пароль) в Систему HandyBank;

4.1.4. изменять установленными Банком способами номер мобильного телефона для предоставления Handy-кода;

4.1.5. расторгнуть Договор в одностороннем порядке, предусмотренном Правилами.

4.2. Клиент обязан:

4.2.1. в течение 3 (Трех) рабочих дней, следующих за днем обращения Клиента по телефону в Банк о блокировании доступа в Систему HandyBank, представить в Банк письменное заявление о блокировании с указанием причин блокирования;

4.2.2. лично совершать в Системе HandyBank действия, предусмотренные Правилами, не допуская незаконного использования Системы HandyBank третьими лицами;

4.2.3. не сообщать код доступа (Handy-пароль) в Систему HandyBank третьим лицам;

4.2.4. не использовать никакие технические и программные средства с целью проникновения и/или внесения изменений в программные средства Системы HandyBank или для создания предпосылок к возникновению сбоев в работе Системы HandyBank;

4.2.5. в случае если появилась угроза незаконного использования Системы HandyBank, незамедлительно поручить Банку заблокировать возможность использования Системы HandyBank;

4.2.6. выполнять все иные требования Правил.

4.3. Банк имеет право:

4.3.1. проверять правильность и полноту сведений, указанных Клиентом в Заявлении и иных предоставленных в Банк документах;

4.3.2. осуществлять обработку персональных данных Клиента, а также привлекать для обработки персональных данных Клиента третьих лиц с целью исполнения Договора в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

4.3.3. отказать без объяснения причин в предоставлении возможности использования Системы HandyBank;

4.3.4. не оказывать Клиенту предусмотренные Договором услуги, если денежных средств на Счете Карты недостаточно для совершения Операций или уплаты комиссий в соответствии с Тарифами;

4.3.5. блокировать доступ в Систему HandyBank в случаях нарушения Клиентом Правил, возникновения опасности несанкционированного использования Системы HandyBank, при

технических неисправностях телекоммуникационных сетей, обслуживающих Систему HandyBank, а также по поручению Клиента;

4.3.6. устанавливать лимиты на сумму Операции и иные ограничения для Операций;

4.3.7. не принимать к исполнению Электронные документы, если они заполнены с нарушением правил их оформления, принятых в банковской практике, или не удостоверены должным образом (в том числе не прошли Аутентификацию Электронных документов);

4.3.8. вносить изменения в Правила и/или Тарифы, в порядке, предусмотренном Правилами;

4.3.9. расторгнуть Договор в одностороннем порядке, предусмотренном Правилами.

4.4. Банк обязан:

4.4.1. в день обращения Клиента в Банк с соответствующим поручением блокировать доступ Клиента в Систему HandyBank;

4.4.2. не позднее рабочего дня, следующего за днем представления Клиентом в Банк соответствующего письменного заявления, разблокировать доступ Клиента в Систему HandyBank.

5. ПРОЦЕДУРА АУТЕНТИФИКАЦИИ ЭЛЕКТРОННЫХ ДОКУМЕНТОВ

5.1. Процедура Аутентификации Электронного документа, подписанного Handy-кодом:

5.1.1. из журнала операций программного комплекса Системы HandyBank извлекаются:

- Handy-код, сгенерированный Системой HandyBank для данного Электронного документа;
- текст направленного Клиенту SMS-сообщения, содержащего детали Операции (сумма, наименование получателя или назначение платежа) и сгенерированный Системой HandyBank Handy-код для данного Электронного документа;
- время отправки SMS-сообщения, содержащего детали Операции и Handy-код;
- номер мобильного телефона, на который было направлено SMS-сообщение, содержащее детали Операции и Handy-код;
- Handy-код, который был введен Клиентом при подписании данного Электронного документа.

5.2. Аутентичность Электронного документа подтверждается в случае соблюдения всех нижеперечисленных условий:

- нажатием кнопки «Handy-код» в интерфейсе Системы HandyBank Клиент выбрал способ подписания данного Электронного документа Handy-кодом;
- SMS-сообщение направлено на мобильный телефон, номер которого зарегистрирован в Системе HandyBank для данного Клиента;
- детали Операции, указанные в SMS-сообщении, совпадают с таковыми в Электронном документе;
- введенный Клиентом при подписании Электронного документа Handy-код совпадает с Handy-кодом, сгенерированным Системой HandyBank для данного Электронного документа;
- введенный Клиентом при подписании Электронного документа Handy-код совпадает с Handy-кодом, указанным в SMS-сообщении;
- отправка SMS-сообщения и ввод Клиентом Handy-кода были выполнены в пределах срока действия Handy-кода;
- отправка SMS-сообщения хронологически предшествовала вводу Handy-кода Клиентом.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

6.1. За невыполнение или ненадлежащее выполнение обязательств в рамках Правил Клиент и/или Банк несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и Договором.

6.2. Банк несет ответственность за несвоевременное исполнение поручений Клиента на блокирование доступа в Систему HandyBank.

6.3. Банк не несет ответственности за:

6.3.1. возможный ущерб, причиненный Клиенту в результате несвоевременного представления в Банк информации об изменениях в документах, представленных ранее в Банк, а также об

изменении фактического адреса и иных реквизитов, из-за искажения документов, переданных посредством электронных систем связи, отказов торговых-сервисных предприятий, а также любые иные не зависящие от Банка обстоятельства, связанные с совершением Операций;

6.3.2. причинение Клиенту ущерба в результате неправомерного или несанкционированного использования Карты и/или реквизитов Карты, Системы HandyBank и/или SMS-сервиса, включая неправомерное или несанкционированное использование предоставленного Клиенту Handy-кода, а также если ущерб у Клиента возник вследствие любого иного нарушения Клиентом Правил;

6.3.3. содержание Электронных документов, а также за убытки, понесенные Клиентом вследствие ошибок, допущенных им самим;

6.3.4. несвоевременную доставку или недоставку Клиенту Handy-кода, произошедшие по вине Клиента или операторов мобильной связи.

6.4. В обоснование своих претензий к Банку Клиент не вправе ссылаться на непонимание им существа применяемых в рамках Правил электронных средств документооборота или непонимание им риска, связанного с использованием Системы HandyBank и/или SMS-сервиса.

6.5. За все Операции, совершенные с Handy-номером Клиента, Клиент несет полную юридическую и финансовую ответственность.

6.6. Клиент возмещает Банку в полном объеме убытки, понесенные Банком в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением Договора. В случае если нарушение условий Договора со стороны Клиента повлечет за собой предъявление финансовых претензий к Банку со стороны третьих лиц, все издержки, понесенные вследствие этого Банком, могут быть в полном объеме истребованы с Клиента.

6.7. За исключением случаев, указанных в п. 6.8., Клиент несет полную юридическую и финансовую ответственность за все Операции, совершенные с использованием Системы HandyBank.

6.8. Клиент не несет финансовой ответственности за Операции в следующих случаях:

6.8.1. Операция по Счету Карты, по которой была предоставлена Авторизация, совершена после того, как Карта была заблокирована Клиентом или Клиент получил от Банка уведомление о блокировании Карты по инициативе Банка;

6.8.2. Операция по Счету Карты совершена после того, как доступ Клиента в Систему HandyBank был заблокирован по заявлению Клиента.

6.9. При наступлении обстоятельств невозможности полного или частичного исполнения Клиентом или Банком своих обязательств в рамках Правил, а именно: стихийных бедствий, пожаров, актов террора, диверсий и саботажа, аварий систем электро- и водоснабжения, изменения действующего законодательства Российской Федерации, действий органов государственной власти или местного самоуправления и других, не зависящих от Клиента или Банка обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор) — Клиент и Банк не несут ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, а срок их исполнения переносится соразмерно времени, в течение которого будут действовать такие обстоятельства.

6.10. Во всем, что не установлено Правилами, ответственность Банка и Клиента определяется в соответствии с нормами действующего законодательства Российской Федерации.

7. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

7.1. Все споры и разногласия, связанные с Договором, подлежат разрешению в переговорном порядке, а в случае недостижения согласия – в течение 2 (Двух) месяцев с момента возникновения спора – в судебном порядке, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

7.2. Спор между Клиентом и Банком о подлинности, целостности и авторстве Электронных документов, подписанных Электронной подписью, рассматривается в следующем порядке:

7.2.1. Клиент в срок не позднее 1 (одного) месяца с даты оспариваемого Электронного документа предъявляет в Банк соответствующую претензию и предложение создать согласительную комиссию. Претензия должна содержать перечень представителей Клиента, которые будут участвовать в работе согласительной комиссии;

7.2.2. в состав согласительной комиссии должно входить равное количество представителей Клиента и Банка (до трех человек с каждой стороны), а также, в случае необходимости, независимые эксперты. Срок рассмотрения согласительной комиссией претензии Клиента устанавливается в 15 (пятнадцать) календарных дней;

7.2.3. Банк предоставляет согласительной комиссии оспариваемый Электронный документ вместе с Электронной подписью в электронном виде и в виде копии на бумажном носителе;

7.2.4. согласительная комиссия производит Аутентификацию оспариваемого Электронного документа;

7.2.5. согласительная комиссия по результатам Аутентификации Электронных документов составляет акт, содержащий выводы по оспариваемому Электронному документу;

7.2.6. по вопросам регламента своей работы согласительная комиссия самостоятельно принимает решения простым большинством голосов (более 50 % от общего числа голосов) членов согласительной комиссии. Каждый член согласительной комиссии считается имеющим один голос.

7.3. При наличии претензий по Операциям Клиент предъявляет их в Банк в письменном виде с приложением подтверждающих документов не позднее 60 (шестидесяти) календарных дней с даты совершения Операции. Предъявленные претензии подлежат рассмотрению Банком в течение 45 (сорока пяти) рабочих дней с даты получения претензий.

7.4. Неполучение Банком от Клиента письменной претензии в указанный в настоящем разделе срок означает согласие Клиента с Операциями.

8. ИЗМЕНЕНИЕ ПРАВИЛ И ТАРИФОВ

8.1. Банк в одностороннем порядке может вносить изменения в Правила и Тарифы с предварительным уведомлением Клиента не менее чем за 15 (Пятнадцать) календарных дней до ввода их в действие, посредством размещения:

8.1.1. печатных экземпляров новых редакций Правил и/или Тарифов на информационных стендах в операционном зале Банка;

8.1.2. электронных версий новых редакций Правил и/или Тарифов в сети Интернет на сайте Банка www.derzhava.ru.

При этом любые изменения Банком Правил и/или Тарифов становятся обязательными для Клиента с момента введения их в действие. Клиенту необходимо самостоятельно отслеживать изменения в Правила и Тарифы..

8.2. Банк не несет ответственности, если информация об изменениях в Правила и/или Тарифы не была получена и/или изучена и/или неправильно понята Клиентом.

8.3. Любые изменения, внесенные в Правила и/или Тарифы, с момента их вступления в силу распространяются на всех лиц, присоединившихся к Правилам.

9. СРОК ДЕЙСТВИЯ И ПОРЯДОК РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА

9.1. Договор вступает в силу с момента предоставления Клиенту Handy-номера и первоначального кода доступа (Handy-пароля) в Систему HandyBank и действует в течение срока действия Карты. В случае перевыпуска Карты на новый срок Договор автоматически продлевается на этот срок.

9.2. Договор может быть расторгнут в одностороннем порядке по инициативе любой из сторон Договора в любое время.

9.2.1. В случае расторжения Договора по инициативе Банка последний направляет Клиенту Уведомление о расторжении Договора одним из следующих способов:

- по электронной почте;
- через отделения почтовой связи;
- посредством SMS-сообщения на телефон Клиента;
- лично в руки Клиенту;
- иными доступными способами.

Договор считается расторгнутым через 5 (Пять) рабочих дней с момента получения Клиентом Уведомления Банка. Уведомление о расторжении Договора может быть направлено Банком с использованием Сервисов, к которым подключен Клиент.

9.2.2. В случае расторжения Договора по инициативе Клиента последний направляет Банку письменное заявление о расторжении Договора.

При получении Банком заявления Клиента о расторжении Договора доступ Клиента в Систему HandyBank блокируется не позднее дня, следующего за днем получения соответствующего заявления Клиента.

Договор считается расторгнутым по инициативе Клиента с момента блокирования Банком доступа Клиента в Систему HandyBank на основании заявления о расторжении Договора.

9.3. Представленное Клиентом в Банк письменное несогласие с изменениями в Правила и/или Тарифы считается заявлением Клиента о расторжении Договора.

9.4. Во всем остальном, что не урегулировано Договором, Банк и Клиент руководствуются законодательством Российской Федерации.

10. РЕКВИЗИТЫ

Банк — АКБ «Держава» ПАО. Генеральная лицензия на осуществление банковских операций № 2738 от 16.06.2004. Место нахождения: 119435 г. Москва, Большой Саввинский переулок, д. 2 стр. 9.

тел. (495) 380-04-80

Круглосуточная служба поддержки Системы HandyBank — тел. 8-800-2000-740,
(495) 740-40-40