

**Правила**  
**дистанционного банковского обслуживания**  
**физических лиц в ООО «ЖИВАГО БАНК»**  
**с использованием системы «Живаго Онлайн»**

г. Рязань, 2024 г.

## Оглавление

1. Термины и определения .....	3
2. Основные положения.....	6
3. Порядок заключения Договора и регистрация Клиентов в Системе «Живаго Онлайн» .....	6
4. Доступ к Системе «Живаго Онлайн».....	7
5. Использование Системы «Живаго Онлайн».....	7
6. Использование мобильного приложения.....	8
7. Приостановление и ограничение доступа к Системе «Живаго Онлайн».....	8
8. Проведение операций .....	9
9. Проведение операций через СБП. ....	11
10. Стоимость и порядок оплаты услуг .....	12
11. Предоставление услуги «SMS/-информирования» по совершенным операциям в Системе .....	12
12. Ответственность Банка.....	13
13. Ответственность Клиента .....	14
14. Права Банка .....	14
15. Права Клиента .....	14
16. Обязанность Банка.....	15
18. Изменение Правил .....	15
19. Срок действия и расторжения Договора.....	16
20. Прочие условия .....	16

## 1. Термины и определения

**Online-операции** – операции по Счету с использованием Системы «Живаго Онлайн».

**SMS/ Email -информирование** – услуга, позволяющая в автоматическом режиме получать информацию обо всех операциях, совершенных Клиентом в Системе.

**SMS-код** – уникальная последовательность символов, предоставляемая Клиенту Банком посредством SMS-сообщения на указанный Клиентом номер мобильного телефона. SMS-код предоставляется Банком Клиенту для каждой совершаемой Клиентом операции по перечислению денежных средств со Счета.

**Авторизация** – подтверждение полномочий Клиента на получение услуг Банка, предусмотренных настоящими Правилами, с использованием Системы «Живаго Онлайн» путем ввода Логина и Пароля, и/или SMS-кода, ПИН-кода, Отпечатка пальца.

**Аутентификация** – удостоверение правомочности обращения Клиента (доверенного лица Клиента) в Банк, в том числе при обращении по телефону, для совершения операций и/или получения информации по продуктам Банка в порядке, предусмотренном ДБО.

**Авторизационные данные** – существующие, либо самостоятельно созданные Клиентом Логин и Пароль. В качестве Авторизационных данных (в случае их использования Клиентом), могут выступать ПИН-код, Отпечаток пальца.

**Банк** – Общество с ограниченной ответственностью «ЖИВАГО БАНК», Филиалы Общества с ограниченной ответственностью «ЖИВАГО БАНК» и их внутренние структурные подразделения.

**Браузер** – программное обеспечение для просмотра веб-сайтов. Примеры браузеров: Mozilla Firefox, Safari, Google Chrome, Opera, Microsoft Edge, Яндекс Браузер, Chromium-Gost.

**Внутреннее структурное подразделение (ВСП)** - Операционные, дополнительные, кредитно-кассовые офисы, операционные кассы вне кассового узла Банка, в которых осуществляется обслуживание Клиентов.

**Договор** – договор дистанционного банковского обслуживания между Клиентом и Банком, включающий в себя в качестве составных и неотъемлемых частей Заявление о присоединении, настоящие Правила и Тарифы. Данный Договор является договором присоединения и заключается путем подписания Заявления о присоединении и присоединения Клиента к условиям настоящих Правил и Тарифов.

**Договор банковского вклада** – договор об открытии и обслуживании банковских вкладов с использованием Системы, заключенный дистанционно между Банком и Клиентом в соответствии с Условиями дистанционного размещения и обслуживания вкладов физических лиц. Составными частями Договора банковского вклада, оформленного дистанционно, в совокупности являются Заявление на открытие вклада, Условия дистанционного размещения и обслуживания вкладов физических лиц, Тарифы.

**Договор банковского счета** - договор банковского (текущего) счета об открытии и обслуживании текущего счета физического лица с использованием Системы, заключенный дистанционно между Банком и Клиентом в соответствии с Условиями дистанционного открытия и обслуживания текущего счета физического лица в Банке (далее – Условия).

Составными частями Договора текущего счета, оформленного дистанционно, в совокупности являются Заявление на открытие текущего счета, Условия дистанционного открытия и обслуживания текущего счета физического лица в Банке, Тарифы.

### **Заявление:**

**устное** - устное обращение Клиента, переданное с использованием телефонной связи в Банк для осуществления действий, связанных с работой Системы;

**письменное** - подписанный Клиентом документ, по форме установленной Банком и переданный им в Банк, для осуществления действий, связанных с работой Системы.

**Дистанционное банковское обслуживание (ДБО)** — это система услуг удалённого доступа, предоставляющая возможность совершать различные финансовые операции юридическим и физическим лицам.

С помощью ДБО клиенты могут:

осуществлять платежи и денежные переводы;  
просматривать историю собственных банковских операций;  
контролировать расходы и поступления.

Для этого используются различные технические средства (телефоны, ноутбуки, смартфоны), каналы связи и специализированные программы, разработанные банковскими структурами.

ДБО даёт возможность клиентам получать актуальные банковские сведения и выполнять большинство операций без посещения подразделений и филиалов финансовых учреждений.

**Заявление о присоединении к Правилам дистанционного банковского обслуживания физических лиц в ООО «ЖИВАГО БАНК» с использованием Системы «Живаго Онлайн» (Заявление о присоединении)** - утвержденная Банком форма документа, которую заполняет Клиент и на основании которой осуществляются подключение Клиента к Системе и предоставление услуг в рамках Системы.

**Живаго Онлайн (Система)** – автоматизированная информационная система, обеспечивающая Дистанционное банковское обслуживание через сеть Интернет.

**Идентификация** – установление личности Клиента (доверенного лица Клиента) при его обращении в Банк для совершения операций или получения информации по Счетам Клиента в порядке, предусмотренном ДБО.

**Идентификатор получателя** – номер мобильного телефона получателя денежных средств, позволяющий однозначно установить получателя денежных средств среди определенного множества клиентов в Банке и определить реквизиты для осуществления перевода денежных средств получателю с использованием СБП.

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

**Компрометация** – факт доступа постороннего лица к защищаемой информации.

**Конфиденциальная информация** – информация, включающая банковскую тайну, персональные данные, Авторизационные данные Клиента, а также иная информация, связанная с использованием Клиентом Системы, в том числе указанная Клиентом в Заявлении о присоединении.

**Контактный Центр Банка** – служба информационной поддержки, дистанционного обслуживания и реализации продуктов и услуг Банка/партнеров Банка. Обслуживание предоставляется по телефонам Контактного Центра Банка, указанным на официальном сайте Банка и на оборотной стороне Карты, либо при осуществлении Банком исходящего телефонного звонка Клиенту.

**Логин** – идентификатор, представляющий собой уникальную последовательность символов, однозначно выделяющий (идентифицирующий) Клиента среди множества клиентов Банка.

**Мобильное приложение** – программное обеспечение, предназначенное для установки на мобильное устройство (смартфон, Интернет-планшет, мобильный телефон, карманный персональный компьютер и т.п.) под управлением операционных систем iOS или Android, в котором реализован функционал, позволяющий осуществлять дистанционное банковское обслуживание Клиента без использования Браузера.

**Операция** – любая услуга или сделка, осуществляемая Банком на основании Распоряжения (Заявления) Клиента, поступившего посредством Системы, в том числе банковская операция либо сделка, осуществляемая в соответствии с имеющимися лицензиями Банка.

**Официальный сайт Банка (сайт Банка)** – сайт Банка в сети Интернет [www.zhivagobank.ru](http://www.zhivagobank.ru)

**Пароль** – уникальная последовательность символов, созданная Клиентом самостоятельно и используемая для Авторизации Клиента в Системе. Пароль используется многократно.

**ПИН-код** – короткий цифровой код доступа в Систему, устанавливаемый на мобильном устройстве для Клиентов, уже авторизованных по Логину и Паролю.

**Простая электронная подпись** - электронная подпись, которая посредством использования кодов, паролей или иных средств подтверждает факт формирования электронной подписи определенным лицом.

**Подразделения Банка** – подразделения ООО «ЖИВАГО БАНК», осуществляющие обслуживание физических лиц, перечень которых размещен на Официальном сайте Банка.

**Получатель** – физическое лицо (в том числе Клиент), на счет которого зачисляются денежные средства по Операции в рамках СБП.

**Правила** – Правила дистанционного обслуживания физических лиц в ООО «ЖИВАГО БАНК» с использованием системы «Живаго Онлайн».

**Распоряжение (Заявление)** – действие, выражающееся в передаче Клиентом ЭПД и/или запроса на совершение сделки (в том числе, на открытие договоров банковских вкладов, на открытие договоров банковских счетов), подписанного Простой электронной подписью, содержащее требование выполнить Операцию Клиента.

**Стороны** – Банк и Клиент.

**Счет** – банковский счет, счет по вкладу, специальный карточный счет, открытый Клиентом в Банке в соответствии с договором, который используется Клиентом в соответствии с законодательством Российской Федерации для перечисления денежных средств при расчетах, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

**Система быстрых платежей (СБП)** – цифровой сервис платежной системы Банка России, предоставляющийся при участии Акционерного общества «Национальная система платежных карт» (АО «НСПК»), являющегося операционным и платежным клиринговым центром СБП (ОПКЦ СБП),

**Тарифы** – размер вознаграждения, взимаемого Банком с Клиента за услуги, предоставляемые в рамках Тарифов на дистанционное банковское обслуживание физических лиц с использованием Системы «Живаго Онлайн» в российских рублях и иностранной валюте в ООО «ЖИВАГО БАНК».

**Технология Touch ID (Отпечаток пальца)** - установленные на мобильном устройстве (смартфон, планшет и др.) программно-аппаратные средства, которые позволяют производить авторизацию Клиента в Мобильном приложении.

**Федеральный закон № 115-ФЗ** – Федеральный закон № 115-ФЗ от 07.08.2001 «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма».

**Уполномоченный сотрудник Банка** – Работник Банка, Филиалов Банка, и их внутренних структурных подразделений, осуществляющий обслуживание физических лиц, а также выполняющий функции и операции, возложенные на него должностными инструкциями.

**Удаленные каналы обслуживания (УКО)** – каналы/устройства Банка, через которые Клиенту могут предоставляться услуги/сервисы/банковские продукты (далее – услуги): Официальный сайт Банка, «Живаго Онлайн», SMS-банк, Контактный Центр Банка.

**Участники СБП** – присоединившиеся к СБП:

- участники платежной системы Банка России и платежной системы «Мир» – кредитные организации, зарегистрированные в соответствии с законодательством Российской Федерации, - ТСП (юридические лица и индивидуальные предприниматели).

**Шаблон операции (Шаблон)** - хранящаяся в Системе совокупность данных, определяющих содержание, порядок формирования, передачи и исполнения ЭПД. Шаблон характеризуется набором индивидуальных параметров, самостоятельно задаваемых Клиентом при создании Шаблона. Шаблон может создаваться Клиентом, если совершаемая операция будет повторяться неоднократно в будущем.

**Электронная подпись** - информация в электронной форме, которая присоединена к другой информации в электронной форме (подписываемой информации) или иным образом связана с такой информацией и которая используется для определения лица, подписывающего информацию.

**Электронный платежный документ (ЭПД)** – оформленное в электронном виде распоряжение Клиента о списании денежных средств со Счета и их перечислении на счет получателя средств, подписанное Клиентом с использованием Простой электронной подписи, имеющее равную юридическую силу с расчетными документами на бумажных носителях, подписанными собственноручной подписью Клиента.

## 2. Основные положения

2.1. Настоящие Правила устанавливают порядок обслуживания физических лиц с использованием Системы и определяют права, обязанности и ответственность Сторон, возникающие в этой связи.

2.2. Настоящие Правила являются типовыми для всех физических лиц. Распространение Правил Банком по открытым каналам должно рассматриваться физическими лицами как публичное предложение (оферта) Банка заключить Договор не иначе чем путем присоединения к настоящим Правилам в целом в соответствии со ст. 428 Гражданского Кодекса Российской Федерации.

2.3. Банк с целью ознакомления Клиентов с условиями Правил размещает их одним или несколькими из способов:

размещение такой информации на Интернет-сайте Банка [www.zhivagobank.ru](http://www.zhivagobank.ru) и/или на сайте Системы «Живаго Онлайн» <https://ib.zhivagobank.ru>;

размещение в зоне обслуживания Клиентов;

рассылки информационных сообщений по электронной почте;

иными способами, позволяющими Клиенту получить информацию и установить, что она исходит от Банка.

2.4. Моментом ознакомления Клиента с опубликованной информацией считается момент размещения информации способами, указанными в п. 2.3. настоящих Правил.

2.5. Дистанционное банковское обслуживание с использованием Системы позволяет Клиенту круглосуточно проводить определенные операции и получать доступ к определенным услугам Банка через сеть Интернет.

2.6. Дистанционное банковское обслуживание предоставляется физическим лицам, у которых открыт счет в Банке.

2.7. Дистанционное банковское обслуживание предоставляется физическим лицам при условии:

- наличия Счета в Банке при непосредственном обращении клиента в ВСП Банка;

- наличия личной банковской карты ООО «ЖИВАГО БАНК» при подключении к Системе через сеть Интернет.

2.8. Банк имеет право в одностороннем порядке вносить изменения и дополнения в настоящие Правила и Тарифы, в том числе путем утверждения новых Правил и Тарифов, в соответствии с законодательством Российской Федерации. Указанные в этом пункте изменения вступают в силу для Сторон в течение 10 календарных дней после принятия Банком соответствующего решения и доводятся до Клиентов согласно пункту 2.3. настоящих Правил.

2.9. Денежные средства Клиента, находящиеся на счетах банковских карт, депозитных и текущих счетах застрахованы Банком в порядке, размере и на условиях, установленных Федеральным законом от 23.12.2003 № 177-ФЗ «О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации».

Указанная система страхования вкладов не распространяется на случаи мошеннических действий третьих лиц, повлекших за собой проведение несанкционированных Клиентом операций по Счету.

## 3. Порядок заключения Договора и регистрация Клиентов в Системе «Живаго Онлайн»

3.1. Настоящие Правила определяют существенные положения Договора.

3.2. Подключение к Системе осуществляется следующими способами:

при использовании сети Интернет подключение осуществляется клиентом самостоятельно, при условии его успешной идентификации.

3.3. Заключение Договора осуществляется путем присоединения Клиента к настоящим Правилам в целом в соответствии со ст. 428 Гражданского кодекса Российской Федерации, который заключается на основании:

- письменного Заявления клиента о присоединении или заявления на подключение к Системе, отображаемого в Живаго Онлайн (при подключении через сеть Интернет посредством Системы Живаго Онлайн).

3.4. Договор считается заключенным с момента:

- регистрации Уполномоченным сотрудником Банка Заявления о присоединении Клиента. Экземпляр Заявления о присоединении с отметкой о приеме, заверенный печатью Банка, передается Клиенту и является документом, подтверждающим факт заключения Договора;
- акцепта клиентом публичной оферты Банка в части заключения Договора о предоставлении услуги дистанционного банковского обслуживания путем заполнения электронной формы Заявления о присоединении, размещенной в Системе в случае подключения к Системе самостоятельно клиентом через сеть Интернет. В этом случае датой заключения договора является дата подтверждения регистрации через сеть Интернет sms-кодом, отправленным Банком Клиенту.

3.5. Стороны договорились, что права и обязанности Сторон по Договору о предоставлении услуги дистанционного банковского обслуживания возникают с момента успешной регистрации клиента в Системе согласно п. 3.6. Договора.

3.6. Регистрация Клиента в Системе производится после присоединения к настоящим Правилам путем предоставления Клиенту Логина и Пароля посредством передачи SMS-сообщения.

#### **4. Доступ к Системе «Живаго Онлайн»**

4.1. Доступ Клиента к Системе осуществляется при условии его успешной Авторизации на основании авторизационных данных Клиента и только после успешного выполнения Банком проверки соответствия Пароля Логину.

4.2. Доступ к Системе осуществляется через сеть Интернет с использованием Браузеров или Мобильного приложения.

4.3. При первом входе в Систему Клиент самостоятельно в обязательном порядке изменяет Пароль.

4.4. Клиент может самостоятельно изменять Логин и Пароль неограниченное количество раз. Информация о порядке изменения Пароля представлена в памятке по использованию Интернет-Банка и размещается в Интернет-Банке, на официальном сайте Банка [www.zhivagobank.ru](http://www.zhivagobank.ru) или в зонах обслуживания Клиентов.

4.5. Дополнительные счета, открытые после регистрации Клиента в Системе, добавляются в Систему автоматически.

#### **5. Использование Системы «Живаго Онлайн»**

5.1. Использование Системы производится в соответствии с условиями Договора.

5.2. Клиент соглашается на Дистанционное банковское обслуживание через Систему осознавая, что сеть Интернет не является безопасным каналом связи, и соглашается нести финансовые риски и риски нарушения конфиденциальности, связанные с возможной Компрометацией информации при её передаче через сеть Интернет.

5.3. Банк обязуется принять меры для предотвращения несанкционированного доступа третьих лиц к Конфиденциальной информации. Любая информация такого рода может быть предоставлена третьим лицам исключительно в порядке, установленном действующим законодательством.

5.4. Клиент соглашается с тем, что ввод созданных им Логина и Пароля при входе в Систему, а также подтверждение SMS-кодом представляет собой использование Простой электронной подписи, является надлежащей и достаточной идентификацией Клиента для исполнения его Распоряжений о проведении операции по Счету, а также для пользования другими услугами, предоставляемыми с использованием Системы.

5.4.1. Клиент соглашается с тем, что Банк на основании заключенных надлежащим образом договоров получает информацию, позволяющую установить факт изменения sim-карты Клиента.

5.5. Клиент обязуется хранить Авторизационные данные и SMS-коды в недоступном для третьих лиц месте и не передавать их третьим лицам, а также немедленно уведомлять Банк о подозрении, что Авторизационные данные и SMS-коды могут быть использованы посторонними лицами.

5.6. Доступ Клиента в Систему может быть восстановлен как при личном посещении Клиентом Банка, на основании его Заявления, оформленного по форме Банка, так и самостоятельно на сайте Системы. Доступ Клиента в Систему предоставляется в течение двух рабочих дней после получения Банком указанного Заявления.

5.7. Клиент не должен сообщать Авторизационные данные и SMS-коды сотрудникам Банка по телефону, электронной почте или иным способом. Использование Авторизационных данных и SMS-кодов допускается только при работе через сеть Интернет без участия сотрудников Банка.

5.8. В случае утери Клиентом Авторизационных данных или наличия подозрений, что они стали известны третьим лицам, Клиент должен незамедлительно сообщить об этом Банку по телефону 8 (800) 100-64-44. На основании сообщения Банк прекращает доступ Клиента в Систему по этим Авторизационным данным. В этом случае доступ Клиента в Систему может быть восстановлен только при личном посещении Клиентом Банка, на основании его Заявления, оформленного по форме Банка.

5.9. При уведомлении Клиентом Банка по телефону о блокировании доступа к Системе для обеспечения возможности идентификации Клиент должен сообщить: ФИО, паспортные данные или кодовое слово, указанное им в Заявлении о присоединении. Клиент согласен на использование Банком записи телефонных переговоров в качестве подтверждения оснований для исполнения распоряжения Клиента о блокировании доступа к Системе.

## **6. Использование мобильного приложения**

6.1. Банк предоставляет пользователю Системы сервис Мобильное приложение в соответствии с Тарифами.

6.2. Подключение (установку) Мобильного приложения Клиент осуществляет самостоятельно, загрузив его из App Store (для iOS) или Google Play (для Android).

6.3. После успешной установки приложения, вход в Мобильное приложение осуществляется при помощи Авторизационных данных, используемых для доступа в Систему.

6.4. Клиент вправе самостоятельно установить в Мобильном приложении в качестве средства Авторизации ПИН-код или Отпечаток пальца (если мобильное устройство Клиента поддерживает такую технологию), следуя инструкциям в Мобильном приложении. В таком случае Авторизация будет выполняться по установленному Клиентом ПИН-коду или Отпечатку пальца, с использованием дополнительного фактора - идентификатора устройства. Клиент может самостоятельно изменить/отменить ПИН-код и Отпечаток пальца.

При использовании любого из указанных способов Авторизации Клиентом должны быть соблюдены требования в соответствии с Памяткой по использованию системы Интернет-Банк в ООО «ЖИВАГО БАНК».

6.5. Отключение Мобильного приложения осуществляется Клиентом самостоятельно посредством удаления соответствующего приложения из мобильного устройства.

6.6. В случае утери мобильного устройства, при помощи которого осуществляется работа в Мобильном приложении, Клиент должен незамедлительно сообщить об этом Банку по телефону 8 (800) 100-64-44. На основании данного сообщения Банк прекращает доступ Клиента к Системе и дополнительным сервисам к ней.

6.7. Доступ Клиента в Систему может быть восстановлен только при личном посещении Клиентом Банка, на основании его Заявления, оформленного по форме Банка.

## **7. Приостановление и ограничение доступа к Системе «Живаго Онлайн»**

7.1. Банк предоставляет Клиенту возможность получать в Подразделениях Банка и/или через Удаленные каналы обслуживания банковские продукты и пользоваться услугами Банка при условии прохождения Клиентом успешной Идентификации и Аутентификации (если иное не определено ДБО).

Информация о продуктах и услугах Банка/третьих лиц, в том числе партнеров Банка об операциях, иных действиях, доступных в Удаленных каналах обслуживания, может быть размещена на Официальном сайте Банка и/или в Системе «Живаго Онлайн» и/или в



Подразделениях Банка.

7.1.1. Банк имеет право в одностороннем порядке изменять перечень продуктов и услуг, доступных Клиенту в Подразделениях Банка, Удаленных каналах обслуживания.

7.1.2. Банк вправе в одностороннем порядке отключить клиента от системы «Живаго Онлайн» при отсутствии у Клиента Счетов/вкладов/не использовании Клиентом услуг, открытых/предоставляемых в рамках ДБО, письменно уведомив Клиента о своем решении.

7.1.3. Приостановить или прекратить использование системы «Живаго Онлайн» в следующем порядке и на следующих условиях, с указанием причины приостановления или прекращения:):

7.1.3.1 по инициативе Клиента при обращении Клиента в Контактный Центр Банка. В данном случае Банк информирует Клиента о приостановлении или прекращении использования системы «Живаго Онлайн» посредством уведомления Клиента непосредственно при его обращении в Контактный Центр Банка, при этом обязательство Банка по информированию Клиента о приостановлении или прекращении использования системы «Живаго Онлайн» путем направления Клиенту уведомления считается исполненным, а уведомление считается полученным Клиентом с момента голосового подтверждения работником Банка приостановления или прекращения использования системы «Живаго Онлайн»;

7.1.3.2 по инициативе Банка в случаях, установленных ДБО. Банк информирует Клиента о приостановлении или прекращении использования системы «Живаго Онлайн» в день такого приостановления или прекращения, одним из следующих способов по выбору Банка, путем:

- ✓ отправки SMS-сообщения на номер мобильного телефона Клиента, зарегистрированный для доступа к «Живаго Онлайн», или

- ✓ отправки SMS-сообщения на иной номер мобильного телефона Клиента, сведения о котором

Клиент передал Банку, или

- ✓ отображения информационного сообщения в системе «Живаго Онлайн».

При этом обязательство Банка по информированию Клиента о приостановлении или прекращении использования системы «Живаго Онлайн» путем направления Клиенту уведомления считается исполненным, а уведомление считается полученным Клиентом с момента направления Банком Клиенту соответствующего SMS-сообщения либо отображения Клиенту соответствующего информационного сообщения в системе «Живаго Онлайн».

7.2. Банк вправе без заявления Клиента временно приостановить или ограничить доступ Клиента к Системе при наличии у Банка достаточных оснований считать, что по используемому Клиентом каналу связи возможна попытка несанкционированного доступа от имени Клиента или в иных случаях по усмотрению Банка. При этом Клиент вправе осуществлять операции по Счету иными способами.

7.3. Клиент уполномочивает Банк в случае Компрометации Пароля и/или SMS-кода, установления факта изменения sim-карты Клиента либо обнаружения или возникновения у Банка подозрений в незаконности проводимых посредством Системы операций, а также в случае получения от государственных и правоохранительных органов соответствующей информации, приостановить доступ Клиента к Системе и не исполнять его Распоряжения до выяснения обстоятельств.

## **8. Проведение операций**

8.1. Проведение операций по счетам Клиента в Системе осуществляется на основании действующего законодательства Российской Федерации, нормативных актов Банка России, а также в соответствии с действующими внутренними нормативными и распорядительными документами Банка, настоящими Правилами.

8.2. Операции осуществляются путем исполнения Банком Распоряжений (Заявлений) от имени и по поручению Клиента, переданных в Банк посредством Системы с использованием Простой электронной подписи Клиента.

8.3. Стороны признают, что Распоряжения (Заявления), переданные Клиентом в Банк посредством Системы с использованием Простой электронной подписи для подтверждения операции:

являются равнозначными, в том числе имеют равную юридическую силу аналогичным по содержанию и смыслу документам на бумажном носителе, составленным в соответствии с требованиями, предъявляемыми к документам такого рода, подписанным собственноручной подписью Клиента, и являются основанием для проведения Банком операций, заключения договоров (сделок) и совершения иных действий от имени Клиента;

не могут оспариваться или отрицаться Сторонами и третьими лицами либо быть признаны недействительными только на том основании, что они переданы в Банк с использованием Системы.

8.4. Распоряжение (Заявление) Клиента считается переданным Клиентом и полученным Банком, а соответствующая операция выполняется Банком от имени и по поручению Клиента, если передача Распоряжения (Заявления) подтверждена Простой электронной подписью и Банком произведена Авторизация операции.

8.5. Простая электронная подпись Клиента включается в ЭПД.

8.6. Стороны признают, что в рамках настоящих Правил:

идентификация Банком Клиента, подписывающего документы в электронном виде в Системе, осуществляется на основании Логина, Пароля, и/или SMS-кода, ПИН-кода, Отпечатка пальца, и является подтверждением авторства, создаваемого Клиентом в результате такой операции документа в электронном виде;

в информацию об операции включаются: сведения о фамилии, имени и отчестве (при наличии) Клиента, номере операции в Системе, дате и времени проведения операции, содержании операции, сумме операции, маскированном номере банковской карты Клиента;

для определения лица, подписывающего документ в электронном виде Простой электронной подписью, в состав подписи включаются: сведения о дате и времени проведения операции, введенном SMS-коде, номере мобильного телефона Клиента, указанного в Заявлении о присоединении к Правилам дистанционного банковского обслуживания.

8.7. Распоряжения (Заявления) Клиента исполняются Банком только в отношении денежных средств, находящихся на счетах Клиента, предусматривающих возможность совершения операции.

8.8. Распоряжения Клиентов исполняются не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления Распоряжения в Банк, в соответствии со сроками выполнения Распоряжений Клиентов, установленными действующим законодательством и нормативными документами Банка для Распоряжений такого рода.

8.9. Банк вправе отказать в Авторизации операции без объяснения причины отказа исполнения ЭПД Клиенту, если анализ возможности ее выполнения, проведенный Банком, устанавливает следующее:

неверный SMS-код;

отсутствие в Распоряжении (Заявлении) информации, обязательной для заполнения;

недостоверность и/или неактуальность содержащейся в Распоряжении (Заявлении) информации, предоставленной Клиентом, включая неверные платежные реквизиты;

недостаточность денежных средств на счете для проведения операции с учетом вознаграждения Банка за проведение операции;

превышение суммы лимита по операциям за период;

выявление признаков нарушения безопасности при использовании Системы, в том числе, если Банк имеет основания считать, что исполнение ЭПД может повлечь убытки для Банка либо Клиента;

если платеж, оформленный ЭПД, связан с осуществлением Клиентом предпринимательской деятельности;

если проводимая Клиентом операция по счету противоречит действующему законодательству Российской Федерации, в том числе валютному законодательству;

выявление признаков нарушения Клиентом законодательных и нормативных документов, регламентирующих порядок осуществления безналичных расчетов в Российской Федерации;

в случае наличия оснований для приостановления операций или отказа от выполнения операции по поручению Клиента, установленных Федеральным законом № 115-ФЗ;

в иных случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

Клиент обязан по запросу Банка предоставить всю имеющуюся у него информацию или письменное объяснение в отношении приостановленных к проведению операций.

8.10. Клиент не вправе отозвать или отменить исполненный Банком ЭПД.

8.11. Банк предоставляет по требованию Клиента документы (выписки) на бумажном носителе, подтверждающие совершение Клиентом операций по счетам в Системе.

8.12. Банк не несет ответственности за убытки, понесенные Клиентом, вследствие исполнения Банком ЭПД Клиента, составленного с ошибками в информации, содержащейся в указанных полях. В случае перечисления средств по ошибочным реквизитам или ошибочного перечисления средств в излишнем объеме Клиент самостоятельно принимает меры по возврату денежных средств от получателя.

8.13. После выполнения операции клиент может сохранить Шаблон данной операции и использовать его в дальнейшем. При необходимости клиент может изменить параметры Шаблона.

## **9. Проведение операций через СБП.**

9.1. В рамках СБП Банк предоставляет, а Клиент имеет возможность:

- подключать/отключать исходящие и входящие переводы с использованием Системы и Мобильного приложения;
- отправлять переводы денежных средств, находящихся на Счетах Клиента, в пользу физических лиц, счета которых открыты в других кредитных организациях, с использованием Идентификатора получателя (при условии, что Клиентом подключены исходящие переводы в рамках СБП);
- отправлять переводы денежных средств, находящихся на Счетах Клиента, на свои счета, открытые в других кредитных организациях, с использованием Идентификатора получателя (при условии, что Клиентом подключены исходящие переводы в рамках СБП);
- получать переводы денежных средств на Счета Клиента от отправителей-физических лиц, счета которых открыты в других кредитных организациях, с использованием Идентификатора получателя (при условии, что Клиентом подключены входящие переводы в рамках СБП);
- получать переводы денежных средств на счета Клиента, со своих счетов, открытых в других кредитных организациях, с использованием Идентификатора получателя (при условии, что Клиентом подключены исходящие переводы в рамках СБП);
- получать информацию от Банка по совершенной Операции в рамках СБП;
- совершать иные действия, предусмотренные СБП.

9.2. За отправку и/или получение Переводов в рамках СБП Банк может взимать комиссию с Клиента в соответствии с Тарифами Банка.

9.3. Лимиты на совершение Операций предусмотрены действующим законодательством Российской Федерации. Банк также вправе по своему усмотрению устанавливать/изменять лимиты на совершение Операций (разовый/ суточный/ месячный лимит).

9.4. Информация о размере комиссии за совершение указанных переводов, об установленных Банком лимитов на совершение Операций, размещена Сайте Банка и в офисах банка.

9.5. Банк не несет ответственности за любые понесенные Клиентом Банка убытки, связанные с прерыванием или нарушением доступа к функционалу СБП, в том числе ввиду недоступности услуг связи, коммуникационных услуг, задержки в сети и/или прерывание сетевого соединения. 9.6. Банк не несет ответственности и не возвращает Клиенту полученную комиссию за перевод вследствие:

- указания Клиентом при совершении Операции ошибочных реквизитов Получателя, обслуживаемого другой кредитной организацией;
- отсутствия у кредитной организации, в пользу которой отправлен перевод, возможности зачислить/выплатить перевод Получателю;
- нарушения Клиентом требований законодательства Российской Федерации;
- в других случаях, когда по независящим от Банка причинам перевод не может быть зачислен/выплачен Получателю.

9.7. Подробный порядок действий Клиента при подключении Клиента к СБП и осуществлении перевода денежных средств в СБП изложен в Приложении 1 к настоящим Правилам/Руководстве пользователя Живаго Онлайн

9.8. Информирование Клиента о совершенных операциях осуществляется в соответствии с использованием PUSH-уведомления или СМС-информирования.

9.9. Клиент предоставляет Банку согласие на обработку его персональных данных, в том числе передачу Банку России, АО «НСПК», банкам-Участникам СБП, и иным участникам расчетов СБП, размещенным на сайте [sbr.nspk.ru](http://sbr.nspk.ru), в целях осуществления перевода денежных средств с использованием Системе быстрых платежей (в том числе когда Клиент является получателем денежных средств). Согласие дается Банку с момента подключения к СБП в Системе или Мобильном приложении.

## **10. Стоимость и порядок оплаты услуг**

10.1 Размер и порядок удержания вознаграждения за использование Системы, предоставление SMS-кодов, а также предоставление услуг, оказываемых Банком Клиенту посредством Системы, определяются Тарифами, которые устанавливаются и могут быть изменены Банком в одностороннем порядке.

При изменении Тарифов Банк размещает всю необходимую информацию о предстоящих изменениях не менее чем за 10 календарных дней до вступления изменений в силу на сайте Банка [www.zhivagobank.ru](http://www.zhivagobank.ru), а также в зонах обслуживания Клиентов.

10.2. Банк не несет ответственности за комиссии и дополнительные платежи, взимаемые другими кредитными организациями, финансовыми учреждениями и иными участниками расчетов за проведение операций по счетам.

## **11. Предоставление услуги «SMS/-информирования» по совершенным операциям в Системе**

11.1. Банк предоставляет услугу «SMS-информирования»/«PUSH-уведомления» всем Клиентам, подключенным к Системе. Информация направляется Банком на указанный Клиентом в Заявлении о присоединении номер мобильного телефона или адрес электронной почты.

11.2. Подключение и настройка «SMS-информирования»/«PUSH-уведомления» является обязательной при подключении Клиента к Системе.

11.3. Для обмена с Банком сообщениями, а также для передачи Клиенту Банком SMS-кода, предусмотренными условиями настоящих Правил, Клиент обязан предоставить Банку номер мобильного телефона, и вправе дополнительно предоставить электронный адрес (далее Информация для связи).

11.4. Оплата услуги «SMS-информирования»/«PUSH-уведомления» осуществляется в соответствии с Тарифами Банка.

11.5. Клиент считается уведомленным о совершении операции после направления Банком Клиенту SMS-уведомления либо уведомления по электронной почте. Обязанность Банка по направлению Клиенту уведомлений, предусмотренных настоящими Правилами и Федеральным законом №161-ФЗ «О национальной платежной системе», считается исполненной при направлении уведомления в соответствии с имеющейся у Банка Информацией для связи, предоставленной Клиентом, с учётом п. 16.4.

11.6. Банк не несет ответственности за недоставленное SMS-уведомление, если телефон Клиента не был включен и в прочих ситуациях, связанных с техническими особенностями передачи информации сотовыми операторами. При возникновении комиссионного вознаграждения за доставку SMS-уведомления, взимаемого сотовым оператором с Клиента, Клиент самостоятельно оплачивает вышеуказанные услуги.

11.7. Банк не несет ответственности за убытки, понесенные Клиентом в связи с указанием им неверного номера телефона, электронного адреса при подключении к услуге, либо в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением Клиентом иной обязанности, предусмотренной настоящим разделом.

## **12. Ответственность Банка**

12.1. Банк несет ответственность перед Клиентом за убытки Клиента, вызванные исключительно несоблюдением Банком требований настоящих Правил и действующего законодательства Российской Федерации, при наличии вины в действиях/бездействиях Банка.

12.2. Банк не несет ответственности за неисполнение ЭПД Клиента, если его исполнение привело бы к нарушению требований настоящих Правил и/или к нарушению условий иных договоров, заключенных Банком с Клиентом, в том числе, если на Счете Клиента недостаточно средств для исполнения ЭПД.

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

12.4. Банк не несет ответственности за ущерб, возникший вследствие использования третьими лицами Авторизационных данных Клиента и получаемых им SMS-кодов, в том числе полученных противоправными методами.

12.5. Банк не несет ответственности за нарушение не по вине Банка конфиденциальности Авторизационных данных Клиента и получаемых им SMS-кодов, в том числе за утечку информации непосредственно с устройства Клиента.

12.6. Банк не несет ответственность в случае, если информация, передаваемая при использовании Системы, в том числе о банковских счетах, банковских картах, Авторизационных данных и SMS-кодах станет известной третьим лицам в результате прослушивания или перехвата каналов связи во время их использования, а также в случае недобросовестного выполнения Клиентом условий хранения и использования Авторизационных данных и SMS-кодов.

12.7. Банк не несет ответственности за невыполнение или несвоевременное исполнение ЭПД Клиента, если их исполнение зависит от определенных действий третьей стороны, и невыполнение или несвоевременное выполнение связано с тем, что третья сторона не может или отказывается совершить необходимые действия, совершает их с нарушениями установленного порядка или недоступна для Банка.

12.8. Банк не несет ответственности за неоказание, несвоевременное оказание третьими лицами услуг, оплаченных Клиентом в Системе.

12.9. Банк не несет ответственности за полное или частичное неисполнение какого-либо ЭПД Клиента, если это неисполнение явилось следствием непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, возникших после

заключения настоящего Договора. Действие обстоятельств непреодолимой силы Стороны должны подтверждать документами компетентных органов.

12.10. Банк не несет ответственности за какие-либо аварии, сбои или перебои в обслуживании, связанные с нарушением в работе оборудования, систем подачи электроэнергии и/или линий связи или сетей, которые обеспечиваются, подаются, эксплуатируются и/или обслуживаются третьими лицами. Клиент также соглашается с тем, что Банк не несет ответственности за убытки, понесенные Клиентом в связи с использованием Системы (в том числе убытки, понесенные в связи с неправомерными действиями или бездействием третьих лиц).

12.11. Банк не предоставляет услуги связи и не несет ответственность за качество связи и в случаях, когда передача информации была невозможна, в том числе по вине оператора связи или третьих лиц.

### **13. Ответственность Клиента**

13.1. Клиент несет ответственность за убытки, возникшие у Банка, в результате исполнения ЭПД, переданных в Банк от имени Клиента неуполномоченным лицом.

13.2. Клиент несет ответственность за правильность составления ЭПД.

13.3. Клиент несет ответственность за несоблюдение конфиденциальности Авторизационных данных и SMS-кодов.

13.4. Клиент несет ответственность за все операции по счету, совершенные с использованием Авторизационных данных Клиента и получаемых им SMS-кодов, в том числе третьими лицами, до момента блокировки Банком доступа Клиента к Системе «Живаго Онлайн».

13.5. Клиент несет ответственность за соблюдение режима конфиденциальности в отношении Информации для связи и способах подтверждения передачи ЭПД и обязуется самостоятельно обеспечить её сохранность и неразглашение. Немедленно сообщить в Банк по телефону 8 (800) 100-64-44 о подозрении, что они могут быть использованы посторонними лицами.

13.6. Клиент несет ответственность за все операции в Системе, совершенные с использованием предоставленной им Информации для связи до момента предоставления в Банк новой Информации для связи или до момента блокировки Банком доступа Клиента к Системе.

### **14. Права Банка**

Банк имеет право:

14.1. Отказаться от исполнения ЭПД Клиента по основаниям, указанным в п.8.7. настоящих Правил.

14.2. Вводить постоянные или временные ограничения на исполнение ЭПД Клиента, передаваемых при помощи Системы. При этом Клиент вправе осуществлять операции по счету иными способами.

14.3. Списывать со счета Клиента в Банке суммы вознаграждения Банка за услуги, оказываемые в рамках Договора, в соответствии с Тарифами Банка.

14.4. В одностороннем порядке вносить изменения в настоящие Правила в соответствии с разделом 17 настоящих Правил.

14.5. В одностороннем порядке отключить Клиента от Системы и считать Договор расторгнутым, если Клиент закрыл все счета в Банке или счета не использовались более 6 месяцев.

14.6. В одностороннем порядке вносить изменения в Тарифы Банка. Изменения Тарифов вступают в силу по истечении 10 календарных дней с даты опубликования Банком информации об этих изменениях способами, указанными в п.2.3. настоящих Правил.

### **15. Права Клиента**

Клиент имеет право:

15.1. Пользоваться Дистанционным банковским обслуживанием в соответствии с настоящими Правилами.

15.2. Контролировать факты исполнения Банком ЭПД Клиента в порядке, установленном Правилами.

15.3. Самостоятельно неограниченное число раз изменять Авторизационные данные.

15.4. Давать распоряжения на совершение операций по Счету, обеспечивающих осуществление всех платежей со Счета в пределах доступных денежных средств на Счете на момент исполнения ЭПД, с учетом лимита на сумму операций за период.

15.5. В случае утери Авторизационных данных восстановить доступ к Системе «Живаго Онлайн» в порядке, установленном п. 5.8. настоящих Правил. Прекратить свой доступ к Дистанционному банковскому обслуживанию через Систему, подав в Банк письменное заявление по форме Банка или сделав устное заявление по кодовому слову.

## **16. Обязанность Банка**

Банк обязан:

16.1. Предоставить Клиенту доступ в Систему в порядке, определяемом настоящими Правилами.

16.2. Предоставить Клиенту возможность получения актуальной и достоверной информации о переданных Клиентом ЭПД.

16.3. Информировать Клиента о совершении каждой операции в Системе путем направления Клиенту соответствующего SMS/ Email - уведомления.

16.4. Исполнять ЭПД Клиента в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

16.5. При изменении Тарифов опубликовать информацию о предстоящих изменениях в порядке, установленном п.2.3. настоящих Правил.

## **17. Обязанность Клиента**

Клиент обязан:

17.1. Для подключения к Системе выполнить действия, предусмотренные настоящими Правилами.

17.2. Хранить Авторизационные данные и SMS-коды в безопасном месте и не сообщать их третьим лицам.

17.3. Незамедлительно уведомить Банк обо всех случаях, когда Авторизационные данные независимо от воли Клиента стали известны третьим лицам.

17.4. В случае изменения Информации для связи незамедлительно предоставить Банку обновленную Информацию для связи.

17.5. По требованию Банка подписывать бумажные копии ЭПД, переданные Банку посредством Системы.

17.6. Самостоятельно и за свой счет обеспечивать подключение своих вычислительных средств к сети Интернет, доступ к сети Интернет, а также обеспечивать защиту собственных вычислительных средств от несанкционированного доступа и вредоносного программного обеспечения.

## **18. Изменение Правил**

18.1. Банк вправе в одностороннем порядке вносить изменения в настоящие Правила, в том числе путем утверждения новой редакции Правил.

18.2. Для вступления в силу изменений, внесенных в Правила Банком, Банк обязан опубликовать информацию об изменениях в соответствии с п.2.3. настоящих Правил.

18.3. Изменения Правил, улучшающие условия обслуживания Клиентов, а также внесенные Банком в связи с изменением действующего законодательства Российской Федерации, вступают в силу с момента опубликования Банком информации об этих изменениях либо с даты вступления изменений в силу, если такая дата указана в опубликованной информации.

18.4. Изменения Правил, не улучшающие условия обслуживания Клиентов, вступают в силу по истечении 10 календарных дней с даты опубликования Банком информации об этих

изменениях, либо с даты вступления изменений в силу, если такая дата указана в опубликованной информации, но не ранее 10 календарных дней с даты опубликования информации.

18.5. Клиент обязан не реже одного раза в 30 (Тридцать) календарных дней знакомиться с опубликованной информацией.

18.6. В случае несогласия Клиента с изменениями, внесенными в настоящие Правила, Клиент вправе расторгнуть Договор в порядке, установленном в п. 18 настоящих Правил.

18.7. Банк не несет ответственности, если информация об изменении Правил, опубликованная в порядке и в сроки, установленные настоящими Правилами, не была получена и/или изучена и/или правильно усвоена Клиентом.

18.8. Любые изменения Правил с момента их вступления в силу равно распространяются на всех лиц, присоединившихся к Правилам, в том числе присоединившихся к Правилам ранее даты вступления изменений в силу.

## **19. Срок действия и расторжения Договора**

19.1. Действие Договора не ограничено сроком.

19.2. Каждая из Сторон вправе в одностороннем внесудебном порядке отказаться от исполнения Договора. В случае отказа одной из Сторон от исполнения Договора, Договор считается расторгнутым по истечении 10 календарных дней:

по инициативе Банка от даты уведомления Клиента, а также в соответствии с п.13.5 Правил;

по инициативе Клиента от даты получения Банком соответствующего письменного заявления.

19.3. С момента получения Банком Заявления Клиента о расторжении Договора, оформленного по форме Банка, Банк прекращает исполнение ЭПД, прием Распоряжений (Заявлений), переданных Клиентом посредством Системы, и блокирует доступ Клиента в Систему.

19.4. Расторжение Договора прекращает исполнение других договоров, заключенных между Банком и Клиентом в части Системы.

19.5. В случае смерти Клиента Договор признается расторгнутым (при наличии документальных оснований) и прекращает обязательства Клиента и Банка по Договору, возникшие до момента расторжения, в том числе по неисполненным ЭПД Клиента, переданным и полученным Банком до расторжения Договора.

## **20. Прочие условия**

20.1. Все споры и разногласия, которые могут возникнуть между Сторонами при выполнении принятых на себя обязательств по настоящему Договору, будут разрешаться путем переговоров, а при недостижении согласия - в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

20.2. Все риски, связанные с существенным изменением обстоятельств, из которых Клиент исходил при заключении Договора, Клиент принимает на себя, и такие обстоятельства не являются основанием для изменения или расторжения Договора, а также неисполнения Клиентом обязательств по Договору.

20.3. Изменение или расторжение Договора не освобождает Клиента и (или) Банк от исполнения своих денежных обязательств по Договору, возникших до момента такого изменения/расторжения.

20.4. Расторжение Договора по инициативе любой из Сторон не означает освобождения Стороны от её обязательств по ранее совершенным сделкам и иным Операциям, в том числе от необходимых расходов и выплат комиссий и иных платежей Банку в соответствии с Тарифами и настоящими Правилами.

20.5. Подписание Клиентом Заявления о присоединении свидетельствует о том, что Клиенту была предоставлена исчерпывающая информация о предоставляемых ему услугах и полностью разъяснены все вопросы, имевшиеся у него по Договору.



20.6. Клиент не вправе уступать или передавать третьим лицам свои права или обязательства по Договору без предварительного письменного согласия Банка.

20.7. Договор является неотъемлемой частью договоров, заключенных между Сторонами по Счетам, открытым в Банке, при осуществлении Дистанционного банковского обслуживания данных договоров. В остальном, что не предусмотрено настоящим Договором, Стороны руководствуются законодательством Российской Федерации.

20.8. Банк обрабатывает персональные данные Клиента на основании заключенных с Клиентом договоров в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных" и принимает необходимые правовые, организационные и технические меры по защите персональных данных, предусмотренные ч. 2 ст. 19 Федерального закона от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных", для исключения несанкционированного, в том числе случайного, доступа к персональным данным, результатом которого может стать их уничтожение, изменение, блокирование, копирование, распространение, а также иных несанкционированных действий.