

**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 используемые в Правилах АКБ «Держава» ПАО по предоставлению физическим лицам дистанционного банковского обслуживания с использованием Системы HandyBank:

Авторизация – разрешение, предоставляемое Банком на проведение операции с использованием Реквизитов Карты и порождающее его обязательство по исполнению представленных документов, составленных с использованием Реквизитов Карты. После осуществления авторизации Держатель не имеет права распоряжаться денежными средствами в пределах авторизированных сумм до момента списания суммы авторизованной операции со Счета Карты или отмены авторизации.

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 переулоч, д. 2 стр. 9. Генеральная лицензия на осуществление банковских операций № 2738 от 16.12.2014 г.

Договор – договор банковского счета с использованием электронного средства платежа и дистанционного банковского обслуживания, заключаемый между Банком и Клиентом путем акцепта Банком заполненного и представленного Клиентом Заявления-анкеты. Договор включает в себя в качестве неотъемлемых составных частей: Условия, Правила ДБО, Памятку держателя, Тарифы, Заявление-анкету.

Держатель – физическое лицо, на имя которого открыт Счет и выпущена Карта и/или Дополнительная Карта или физическое лицо, на имя которого выпущена Дополнительная Карта, получившее право на пользование Картой в соответствии с Договором. Образец подписи Держателя Карты имеется на оборотной стороне Карты.

Заявление-анкета – Заявление-анкета о присоединении к «Условиям банковского обслуживания держателей карт Visa в АКБ «Держава» ПАО», открытии Счета Карты и выпуске Карты/Заявление - анкета о присоединении к Условиям обслуживания держателей карт VISA в АКБ «Держава» ПАО, размещаются на официальном сайте Банка по адресу: <https://www.derzhava.ru>.

Карта – выпущенная в рамках Договора банковская расчетная карта международной платежной системы Visa International, являющаяся электронным средством платежа, предназначенная для совершения Держателем, операций, расчеты по которым осуществляются за счет денежных средств Клиента, находящихся на Счете Карты или за счет Овердрафта, выданная Держателю Банком во временное пользование..

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

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.

Правила ДБО (Правила) – настоящие «Правила АКБ «Держава» ПАО по

предоставлению физическим лицам дистанционного банковского обслуживания с использованием Системы 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 – открытый на имя Клиента банковский счет, используемый для учета операций, совершаемых с использованием Карты/Реквизитов Карты, и проведения расчетов в соответствии с Договором, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Тарифы – Тарифы комиссионного вознаграждения Банка по предоставлению физическим лицам дистанционного банковского обслуживания с использованием Системы HandyBank.

Условия – Условия банковского обслуживания держателей карт Visa в АКБ «Держава» ПАО. Условия размещаются на информационных стендах в подразделениях Банка, а также на официальном сайте Банка по адресу: <https://www.derzhava.ru>.

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.

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, присваиваемый Банком Клиенту и используемый Банком для идентификации Клиента в Системе HandyBank.

1.2. Иные термины и определения, используемые в Правилах, должны пониматься в соответствии с действующим законодательством РФ, нормативными актами 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 оказания Клиенту услуг информационного и технологического взаимодействия между участниками Расчетов и банковского дистанционного обслуживания при совершении Операций с использованием Системы HandyBank.

2.2. Банк предоставляет Клиенту Handy-номера и первоначальный код доступа (Handy-пароля) в Систему HandyBank. При первом входе в Систему HandyBank Клиент меняет первоначальный Handy-пароль на собственный новый пароль.

2.3. 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.

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

2.5. 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.

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

2.7. 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. 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.

3.3. Дата осуществления Расчетов 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. заблокировать 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.

4.2. 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 блокировать возможность использования Системы HandyBank;

4.2.6. выполнять все иные требования Правил.

4.3. Банк имеет право:

4.3.1. 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;

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

4.3.3. 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);

4.3.4. вносить изменения в Правила, в порядке, предусмотренном Условиями.

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 РФ 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:
- 6.3.2. 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. Правил, Клиент несет полную юридическую и финансовую ответственность за все Операции по Счету Карты.
- 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.

7. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

- 7.1. Все споры и разногласия при недостижении согласия подлежат разрешению в порядке, установленном законодательством РФ:
- 7.1.1. по искам Клиента к Банку – в суде общей юрисдикции или мировым судьей по месту нахождения Банка, по месту жительства или пребывания Держателя, заключения или исполнения Договора (по выбору Держателя);
 - 7.1.2. по искам Банка к Клиенту – в суде общей юрисдикции или мировым судьей

по месту нахождения Банка.

7.2. Применимым правом при рассмотрении споров между Сторонами в суде является право Российской Федерации (включая случай, если Клиент является нерезидентом РФ).

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

7.3.1. Клиент в срок не позднее 1 (Одного) рабочего дня 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;

7.3.2. 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;

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

7.3.4. согласительная комиссия производит Аутентификацию оспариваемого Электронного документа;

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

7.3.6. 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.

7.4. При наличии претензий по Операциям Клиент предъявляет их в Банк в письменном виде с приложением подтверждающих документов в соответствии с порядком, изложенном в пункте 3.5. Условий. Предъявленные претензии подлежат рассмотрению Банком в срок не более 30 календарных дней со дня получения претензии, а также не более 60 календарных дней со дня получения претензии в случае использования Карты для осуществления трансграничной транзакции.

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

8. ИЗМЕНЕНИЕ ПРАВИЛ И ТАРИФОВ

8.1. Банк в одностороннем порядке может вносить изменения в Правила в соответствии с разделом 7 Условий не менее чем за 3 (Три) рабочих дня до ввода их в действие.