Приложение №1
к Приказу от 18.03.2013 г. № 48
редакция опубликована 03.04.2013 г.

ПРАВИЛА КОМПЛЕКСНОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ В ОАО «ПРОМСВЯЗЬБАНК»

(редакция 1.00)

г. МОСКВА

СОДЕРЖАНИЕ

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ 3

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДКО И ДОГОВОРОВ О ПРЕДОСТАВЛЕНИИИ БАНКОВСКИХ ПРОДУКТОВ 6
2. ПОРЯДОК ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ В ПРАВИЛА КОМПЛЕКСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ, ПРАВИЛА ПО БАНКОВСКИМ ПРОДУКТАМ И/ИЛИ ТАРИФЫ, ОПУБЛИКОВАНИЕ ИНФОРМАЦИИ 10
3. УРЕГУЛИРОВАНИЕ СПОРОВ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН 11
4. ДИСТАНЦИОННОЕ ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ 12
5. СРОК ДЕЙСТВИЯ И ПОРЯДОК ПРЕКРАЩЕНИЯ ДКО 13
6. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ 14
7. ПРИЛОЖЕНИЯ 15

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Если в тексте Правил комплексного банковского обслуживания физических лиц в ОАО «Промсвязьбанк», включая Приложения, прямо не предусмотрено иное, используемые в них термины и определения, имеют следующие значения:

Анкета – опросный лист, заполняемый и предоставляемый Клиентом в Банк по установленной Банком форме в целях предоставления Банку информации необходимой для заключения и/или исполнения ДКО и/или Договоров о предоставлении Банковских продуктов, а также для использования в иных согласованных Сторонами целях.

Аутентификация - процедура подтверждения Клиентом принадлежности Идентификатора Клиенту. Положительный результат Аутентификации подтверждает, что Финансовая и/или Информационная операция, и/или формирование и направление в Банк Поручения о заключении сделки путем направления оферты или акцепта, и/или передача Информационного сообщения производится самим Клиентом.

Банк – Открытое акционерное общество «Промсвязьбанк» (головной офис, обособленные и внутренние структурные подразделения Банка). Место нахождения: 109052, Россия, г. Москва, ул. Смирновская, д. 10, стр. 22. Генеральная лицензия на осуществление банковских операций № 3251.

Банковская карта - эмитируемая Банком в соответствии с правилами платежной системы расчетная карта, являющаяся инструментом безналичных расчетов денежными средствами и предназначенная для совершения операций по Счету, расчеты с использованием которой осуществляются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, Правилами комплексного обслуживания и Правилами по банковским картам. Банковская карта является электронным средством платежа.

Банковский продукт - банковская услуга с заранее определенными параметрами, которая предоставляется Клиенту в рамках ДКО в соответствии с Правилами комплексного обслуживания и Правилами по Банковскому продукту на основании ДКО и Договора о предоставлении Банковского продукта.

Банкомат – электронный программно-технический комплекс, предназначенный для выдачи и/или приема наличных денежных средств с использованием Банковской карты, передачи Поручений Банку, в том числе Поручений о перечислении денежных средств со Счета, о зачислении денежных средств на Счет, а также для составления документов по операциям и сделкам с использованием Банковских карт и предоставления информации по Счету.

Выписка по Счету - отчет, формируемый Банком, содержащий информацию об операциях, совершенных по Счету в течение указанного периода, включая операции с использованием ЭСП, а также об остатке доступных для совершения операций денежных средств на Счете.

Договор дистанционного банковского обслуживания – договор, заключенный между Клиентом и Банком в порядке, определенном Правилами комплексного обслуживания и Правилами ДБО, определяющий условия предоставления клиенту Дистанционного банковского обслуживания.

Дистанционное банковское обслуживание (ДБО) – предоставление Банком Клиенту с использованием Каналов доступа возможностей:

- передачи Банку Поручений, предоставляющих право Банку проводить Финансовые операции, в том числе путем составления от имени Клиента расчетных документов;
- заключения сделок (договоров) путем направления Поручения, являющегося офертой на заключение сделки либо акцептом оферты Банка, в случаях, предусмотренных договором между Банком и Клиентом;
- передачи Банку Поручений для проведения Информационных операций и передачи Банку Информационных сообщений, а также для изменений условий договоров, заключенных между Банком и Клиентом, в случаях, предусмотренных договорами (соглашениями) между Банком и Клиентом;
- получения Клиентом от Банка Электронных документов, в том числе связанных с реализацией вышеуказанных возможностей для Клиента при использовании Канала доступа;
- дистанционного информационного обслуживания по предоставлению клиенту информации по его Счетам, включая информацию о проведенных операциях по Счетам любыми способами, допускаемыми Правилами комплексного обслуживания и Правилами ДБО, в том числе с использованием ЭСП.
- **Дистанционное информационное обслуживание** - предоставление Клиенту посредством Каналов доступа в порядке и на условиях, предусмотренных Правилами комплексного обслуживания, включая Правила по Банковским продуктам, информации по его счетам, открытым в Банке, операциям по этим счетам, а также иным операциям, произведенным Клиентом в Банке, и/или сделкам, заключенным Клиентом с Банком.

ДКО (Договор комплексного обслуживания) – договор комплексного банковского обслуживания физических лиц в ОАО «Промсвязьбанк», определяющий условия и порядок предоставления Клиентам Банковских продуктов, заключаемый между Клиентом и Банком путем присоединения Клиента к Правилам комплексного обслуживания в порядке, определенном Правилами комплексного обслуживания.

Договор о предоставлении Банковского продукта – договор о предоставлении Клиенту Банковского продукта, являющийся по условиям его заключения неотъемлемой частью ДКО.

Задолженность – долг Клиента в любой момент времени совместно или, если указано особо, раздельно, по основному долгу, процентам, штрафам, комиссиям и иным денежным обязательствам Клиента перед Банком.

Заявление на предоставление комплексного обслуживания (Заявление) – заявление на предоставление комплексного банковского обслуживания физических лиц в ОАО «Промсвязьбанк», форма которого определена Банком, представляемое Клиентом в Банк на бумажном носителе с целью заключения ДКО путем присоединения к Правилам комплексного обслуживания в порядке, определенном Правилами комплексного обслуживания.

Заявление о предоставлении Банковского продукта – заявление о предоставлении любого из Банковских продуктов в рамках ДКО, форма которого определена Банком, представляемое Клиентом в Банк в порядке и

способом, предусмотренным Правилами комплексного обслуживания и/или Правилами по Банковским продуктам в целях заключения соответствующего Договора о предоставлении Банковского продукта.

Идентификатор – Номер Клиента и/или Псевдоним, иная информация, однозначно выделяющая (идентифицирующая) Клиента среди других Клиентов Банка.

Идентификация – определение Банком личности Клиента по предъявленному им Идентификатору.

Интерактивный канал доступа (канал самообслуживания) – канал доступа, обслуживание по которому производится с использованием специализированных технических средств (телефон с возможностью набора в тоновом режиме, Интернет, Банкомат, Электронный терминал и др.) без участия работников Банка, в том числе посредством использования Системы PSB-Retail.

Информационная операция – предоставление Банком Клиенту информации:

- о состоянии и использовании Счета Клиента, в том числе брокерского счета, обезличенного металлического счета и счета депо Клиента, в том числе об остатках денежных средств или иных активов (ценных бумаг, драгоценных металлов) на Счете, проведенных операциях по Счету, а также выписки по Счету;
- о проведенных операциях или заключенных сделках в случаях, предусмотренных соответствующим договором между Банком и Клиентом;
- иной информации, связанной с операциями, проведенными Клиентом в Банке.

Информационное сообщение – сообщение, в том числе заявление, уведомление, подтверждение, а также иная информация, в том числе в документированной форме, направляемое Сторонами друг другу по Каналам доступа в соответствии с условиями Договора комплексного обслуживания, а также Договоров по Банковским продуктам и иных заключенных между Сторонами сделок (договоров). Если в тексте Правил комплексного обслуживания и/или в Правилах по Банковским продуктам не указано иное, то при упоминании термина «Информационное сообщение» подразумевается сообщение, направляемое Клиентом Банку.

Канал доступа – канал передачи Поручений и/или Информационных сообщений, обеспечивающий Клиентам, самостоятельно либо с участием работника Банка, и Банку возможность формировать и передавать Поручения и/или Информационные сообщения по телекоммуникационным каналам общего пользования. Перечень Каналов доступа и условия их использования определены Правилами ДБО. К Каналам доступа, в частности, относится – Контакт-Центр, Интерактивные каналы доступа.

Клиент (в том числе Вкладчик, Держатель, Заемщик) – физическое лицо, заключившее с Банком ДКО, а также физическое лицо, заключившее Договор о предоставлении Банковского продукта.

Кодовое слово – последовательность символов, известная только Клиенту и Банку, используемая для Аутентификации Клиента при обслуживании через Контакт-центр или в случаях, предусмотренных договорами между Банком и Клиентом (в том числе договором о брокерском обслуживании на рынке ценных бумаг). Кодовое слово является уникальным и может использоваться многократно.

Компрометация конфиденциальной информации – утрата Банком или Клиентом уверенности в том, что конфиденциальная информация, включая Средство подтверждения, Пароль, Кодовое слово, ПИН-код и/или реквизиты Банковской карты, не может быть использована третьими лицами.

Контакт-центр – подразделение Банка, осуществляющее обслуживание Клиентов по проведению по Поручению Клиента Финансовых и Информационных операций, иных сделок, а также приему Информационных сообщений от Клиентов (Канал доступа с участием работников Банка), в соответствии с условиями договоров (соглашений) между Банком и Клиентом. О номерах телефонов, адресах электронной почты, по которым Клиент может осуществлять связь с Контакт-центром, Банк извещает Клиента путем опубликования информации в порядке, предусмотренном п. 2.9 Правил комплексного обслуживания.

Номер Клиента – натуральное число (комбинация цифр), используемая в качестве Идентификатора.

Пароль – последовательность символов, известная только Клиенту, используемая для Аутентификации Клиента при обслуживании по Интерактивным каналам доступа. Пароль может использоваться многократно.

Подтверждение Поручения/Подтверждение Информационного сообщения – процедура, основанная на использовании Средств подтверждения, целью которой, в зависимости от Средства подтверждения, является контроль подлинности, неизменности и целостности Поручения и/или Информационного сообщения после подписания Клиентом/ уполномоченным работником Банка для работы в Системе и/или подтверждение факта формирования (авторства) Поручения и/или Информационного сообщения определенным Клиентом / уполномоченным работником Банка для работы в Системе соответственно.

Поручение – указание Клиента Банку о совершении одной или нескольких Финансовых операций, включая распоряжение об осуществлении перевода денежных средств, и/или Информационных операций, а также о заключении сделки путем направления Клиентом Банку оферты на заключение сделки или акцепта Клиентом оферты Банка на заключение сделки, переданное Клиентом Банку как с использованием Каналов доступа и Средств подтверждения так и предоставленное в Банк на бумажном носителе и заверенное собственноручной подписью Клиента, в случаях, предусмотренных договором (соглашением) между Банком и Клиентом.

Правила комплексного обслуживания – настоящие Правила комплексного банковского обслуживания физических лиц в ОАО «Промсвязьбанк», утвержденные Банком _____ 2013 г.

Правила по Банковским продуктам – документы, определяющие наряду с Правилами комплексного обслуживания условия и порядок предоставления Клиентам, заключившим ДКО, Банковских продуктов, в том числе указанных в п. 1.7 Правил комплексного обслуживания..

Правила банковского счета – Правила открытия и обслуживания банковских счетов физических лиц в ОАО «Промсвязьбанк» в рамках комплексного банковского обслуживания, являющиеся приложением и неотъемлемой частью Правил комплексного обслуживания.

Правила банковского вклада – Правила размещения физическими лицами банковских вкладов в ОАО «Промсвязьбанк» в рамках комплексного банковского обслуживания, являющиеся приложением и неотъемлемой частью Правил комплексного обслуживания.

Правила по банковским картам – Правила выпуска и обслуживания международных банковских карт ОАО «Промсвязьбанк» для физических лиц в рамках комплексного банковского обслуживания, являющиеся приложением и неотъемлемой частью Правил комплексного обслуживания.

Правила предоставления кредитов на потребительские цели ОАО «Промсвязьбанк» для физических лиц – Правила предоставления кредитов на потребительские цели в ОАО "Промсвязьбанк" для физических лиц в рамках комплексного банковского обслуживания, являющиеся приложением и неотъемлемой частью Правил комплексного обслуживания.

Правила ДБО – Правила дистанционного банковского обслуживания физических лиц посредством системы PSB-Retail в ОАО «Промсвязьбанк». Правила ДБО определяют условия и порядок дистанционного банковского обслуживания физических лиц. как заключивших так и не заключивших ДКО, и не являются приложением и неотъемлемой частью Правил комплексного обслуживания, но для клиентов, заключивших ДКО, Правила ДБО являются Правилами по Банковским продуктам, и все положения настоящих Правил комплексного обслуживания относящиеся к Правила по Банковским продуктам распространяются на Правила ДБО, если иное не установлено в Правилах комплексного обслуживания или Правилах ДБО.

Правила брокерского обслуживания – Правила брокерского обслуживания ОАО «Промсвязьбанк»,. Правила брокерского обслуживания определяют порядок оказания брокерских услуг всем категориям клиентов Банка (как заключивших ДКО, так и не заключивших ДКО) и не являются приложением и неотъемлемой частью настоящих Правил комплексного обслуживания, но для клиентов, заключивших ДКО, Правила брокерского обслуживания являются Правилами по Банковским продуктам, и все положения настоящих Правил комплексного обслуживания относящиеся к Правилам по Банковским продуктам распространяются на Правила брокерского обслуживания, если иное не установлено в настоящих Правилах комплексного обслуживания или Правилах брокерского обслуживания..

Правила депозитарной деятельности – Условия осуществления депозитарной деятельности ОАО "Промсвязьбанк", являющиеся приложением к Правилам комплексного обслуживания. Правила депозитарной деятельности определяют порядок оказания депозитарных услуг всем категориям клиентов Банка (как заключивших ДКО, так и не заключивших ДКО) и не являются неотъемлемой частью настоящих Правил комплексного обслуживания, но для клиентов, заключивших ДКО и присоединяющихся одновременно к Правилам депозитарной деятельности и Правилам брокерского обслуживания, Правила депозитарной деятельности являются Правилами по Банковским продуктам, и все положения настоящих Правил комплексного обслуживания относящиеся к Правилам по Банковским продуктам распространяются на Правила депозитарной деятельности, если иное не установлено в настоящих Правилах комплексного обслуживания или Правилах депозитарной деятельности. ,

Представитель – физическое лицо, которому Клиент в установленном законом и договором порядке предоставил право совершать от своего имени банковские операции и иные сделки, включая право на заключение Договоров о предоставлении Банковских продуктов.

Псевдоним – устанавливаемая в соответствии с Правилами комплексного обслуживания и/или Правилами ДБО последовательность символов (комбинация цифр/букв/слов), используемая в качестве Идентификатора.

Система PSB-Retail (Система) – являющийся разновидностью электронных систем электронного документооборота типа «клиент-банк» программно-технический комплекс (корпоративная информационная система дистанционного банковского обслуживания), обеспечивающий формирование, передачу, в том числе по Каналам доступа, регистрацию поручений Клиентов и проведение на их основании Финансовых операций и/или Информационных операций, совершение на их основании сделок, а также обмен Информационными сообщениями. Оператором Системы является Банк. Система как электронное средство платежа, позволяет Клиенту составлять, удостоверять и передавать Поручения Клиента, являющиеся распоряжением об осуществлении перевода денежных средств в рамках применяемых форм безналичных расчетов

Средство подтверждения – определенное в соответствии с Правилами ДБО электронное или иное средство, используемое для подтверждения подлинности, неизменности и целостности Поручения и/или Информационного сообщения и/или факта формирования (авторства) Поручения и/или Информационного сообщения определенным лицом, в том числе Электронная подпись. Средство подтверждения может быть использовано для Аутентификации при обслуживании по Каналам доступа.

Стороны – Банк и Клиент при совместном упоминании.

Счет – банковский (текущий) счет Клиента, открытый в Банке на основании договора банковского счета либо договора банковского вклада (Депозитный счет), а также счет, открытый для расчетов с использованием Банковской карты, на основании соответствующего договора о выпуске и обслуживании банковской карты, в том числе счет, на который в случае заключения договора о предоставлении кредита на потребительские цели может быть предоставлен кредит и с использованием которого будут осуществляться расчеты в соответствии с договором о предоставлении кредита на потребительские цели (для целей Уведомления об операциях с ЭСП также совместно именуемые «Банковские счета»); брокерский счет, открытый в Банке на основании договора о брокерском обслуживании на рынке ценных бумаг; счет депо, открытый в Банке на основании депозитарного договора.

Тарифы – система ставок комиссионного вознаграждения Банка и условий его взимания за предоставление Банком услуг, оказываемых в рамках ДКО и Договоров о предоставлении Банковских продуктов, установленная в документах Банка, утверждаемых и доводимых Банком до сведения Клиентов в порядке, определяемом Банком в Правилах комплексного обслуживания и/или Правилах по Банковским продуктам.

Уведомление по операциям с ЭСП – направление Банком Клиенту информации по операции(-ям) по его Банковскому(-им) счету(-ам), совершенной(-ым) с использованием электронного средства платежа в случае наличия такого требования в действующем законодательстве Российской Федерации и в порядке, предусмотренном Правилами комплексного обслуживания и Правилами ДБО.

Финансовая операция - операция по распоряжению денежными средствами или иными активами (драгоценные металлы, ценные бумаги) Клиента, исполняемая Банком на основании Поручения Клиента, передаваемого в соответствии с условиями договоров (соглашений), заключенных между Банком и Клиентом, включая ДКО и Договоры о предоставлении Банковских продуктов.

Целевая карта – неименная Банковская карта, выпускаемая Банком Клиенту на условиях Тарифа «Целевая карта».

Шаблон операции (Шаблон) – хранящаяся в Системе информация в виде последовательно задаваемых команд с целью сообщения Клиентом необходимых реквизитов Поручения, передачи Клиентом Информационных сообщений для формирования соответствующего Электронного документа. Шаблоны операций используются Клиентами для формирования и передачи в Банк Поручений на проведение Финансовых операций, Информационных сообщений

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.

Электронное средство платежа (ЭСП) - средство и (или) способ, позволяющие Клиенту Банка составлять, удостоверять и передавать распоряжения в целях осуществления перевода денежных средств с Банковского(-их) счета(-ов) Клиента в рамках применяемых форм безналичных расчетов с использованием:

- банковских (платежных) карт,
- информационно-коммуникационных технологий (в частности, дистанционное банковское обслуживание посредством Системы PSB-Retail),
- иных технических устройств (например, банкоматов, электронных терминалов).

Электронный документ – документированная информация, представленная в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия физическим лицом с использованием электронных вычислительных машин, а также для передачи по информационно-телекоммуникационным сетям или обработки в Системе.

Электронный терминал – электронное программно-техническое устройство, предназначенное для приема наличных денежных средств, в том числе с использованием Банковской карты, передачи Поручений Банку, в том числе Поручений о перечислении денежных средств со Счета, о зачислении денежных средств на Счет, а также для составления документов по операциям и сделкам и предоставления информации по Счету.

Если в Заявлении о предоставлении Банковского продукта и/или Правилах по Банковскому продукту значение указанных в Правилах комплексного обслуживания терминов и определений будет дополнено или изменено, то по тексту Заявления о предоставлении Банковского продукта и/или Правил по Банковскому продукту, термины и определения будут иметь значения, указанные в Заявлении о предоставлении Банковского продукта и/или Правилах по Банковскому продукту.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ, ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДКО И ДОГОВОРОВ О ПРЕДОСТАВЛЕНИИИ БАНКОВСКИХ ПРОДУКТОВ

1.1. Настоящие Правила комплексного обслуживания являются типовыми для всех физических лиц и определяют положения договора присоединения, заключаемого между Банком и физическим лицом.
Распространение Правил комплексного обслуживания Банком по открытым каналам является публичным предложением (офертой) Банка физическим лицам заключить ДКО на определенных Банком условиях.

1.2. Заключение ДКО осуществляется в порядке, предусмотренном ст. 428 Гражданского кодекса Российской Федерации, путем присоединения Клиента в целом к Правилам комплексного обслуживания путем представления в Банк Заявления. Типовая форма Заявления определяется Банком в одностороннем порядке, при этом изменения, вносимые Банком в типовую форму Заявления, не являются односторонним изменением Банком условий ДКО. Типовая форма Заявления доводится до сведения лиц, намеревающихся заключить ДКО, путем опубликования в порядке, предусмотренном п. 2.9 Правил комплексного обслуживания.

1.3. ДКО считается заключенным с момента получения Банком лично от Клиента подписанного им собственноручно Заявления в двух экземплярах при условии представления Клиентом документов, подтверждающих сведения, необходимые для идентификации Клиента в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Второй экземпляр Заявления с отметкой о принятии Банком передается Клиенту. Момент получения Банком Заявления определяется отметкой Банка о его принятии.

1.4. Заявление оформляется при личном обращении Клиента(Представителя) в офис Банка.

1.5. Банк вправе отказать в принятии Заявления о заключении ДКО если Клиентом не представлены документы, подтверждающие сведения, необходимые для идентификации Клиента в соответствии с законодательством Российской Федерации, представлены недействительные документы или документы, содержащие недостоверную информацию, если у Банка имеется информация о фактах проведения Клиентом сомнительных операций, а также по иным причинам, предусмотренным законодательством Российской Федерации.

1.6. Комплексное обслуживание Клиента осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации, банковскими правилами, ДКО и Договорами о предоставлении Банковских продуктов. Заключая ДКО, Стороны принимают на себя обязательство исполнять требования Правил комплексного обслуживания,

а также Правил по Банковским продуктам, в случае заключения Договоров о предоставлении Банковских продуктов.

1.7. ДКО определяет условия и порядок предоставления Клиенту комплексного обслуживания, в рамках которого Клиенту предоставляются, в том числе следующие Банковские продукты:

1.7.1. Предоставление и использование банковских карт, в том числе в соответствии с Правилами по банковским картам.

1.7.2. Дистанционное банковское обслуживание в соответствии с Правилами ДБО.

1.7.3. Открытие и обслуживание банковских счетов в соответствии с Правилами банковского счета.

1.7.4. Открытие банковских вкладов в соответствии с Правилами банковского вклада.

1.7.5. Предоставление кредитов на потребительские цели в соответствии с Правилами предоставления кредитов на потребительские цели ОАО «Промсвязьбанк» для физических лиц.

1.7.6. Брокерское обслуживание в соответствии с Правилами брокерского обслуживания.

1.7.7. Депозитарное обслуживание в соответствии с Правилами депозитарной деятельности.

1.8. При заключении ДКО Банк на основании Заявления Клиента:

1.8.1. Предоставляет Клиенту доступ к Системе и обеспечивает возможность ее использования для дистанционного обслуживания в соответствии с Правилами ДБО.

1.8.2. Открывает Клиенту Счет и выпускает к нему Целевую карту в соответствии с Правилами по банковским картам.

1.8.3. При наличии у Клиента к моменту заключения ДКО выданной ранее Целевой карты новая Целевая карта Клиенту не выпускается. При наличии выраженного в Заявлении согласия Клиента использовать выданную ранее Целевую карту на условиях Правил комплексного обслуживания и Правил по банковским картам, Стороны считают, что с момента заключения ДКО, ранее заключенный договор о выпуске и обслуживании банковской карты, на основании которого Клиенту выпущена Целевая карта и открыт Счет, действует на условиях Правил комплексного обслуживания и Правил по банковским картам.

1.8.4. В случае если к моменту заключения ДКО между Банком и Клиентом заключен и действует договор о дистанционном банковском обслуживании, то отключения и повторного подключения Клиента к Системе не производится.

1.9. В рамках ДКО Банк предоставляет Клиенту возможность воспользоваться любой услугой, предусмотренной п. 1.7 Правил комплексного обслуживания, а также иной услугой, договором о предоставлении которой предусмотрено ее оказание в рамках ДКО. Основанием для предоставления Клиенту услуг, предусмотренных ДКО, является заключение соответствующего Договора о предоставлении Банковского продукта.

Стороны договорились, что в течение срока действия ДКО соглашения о предоставлении Банком Клиенту услуг по заключению в интересах Клиентов договоров страхования (далее - Соглашение) могут быть заключены с использованием Каналов доступа с применением аналога собственноручной подписи (Средства подтверждения) путем передачи Поручений и/или Информационных сообщений, в порядке, определенном Правилами комплексного обслуживания и/или Правилами ДБО. При заключении вышеуказанного Соглашения по Каналам доступа к отношениям Сторон применяются положения пункта 1.17 Правил комплексного обслуживания.

Условия (правила) предоставления услуг по заключению договоров страхования опубликовываются Банком в соответствии с п. 2.9 Правил комплексного обслуживания.

1.10. Порядок заключения Договоров о предоставлении Банковских продуктов, исполнения Поручений и /или Информационных сообщений устанавливается Правилами комплексного обслуживания, Правилами ДБО и соответствующими Правилами по Банковским продуктам.

1.11. Заключение Договоров о предоставлении Банковских продуктов осуществляется путем присоединения Клиентов к соответствующим Правилам по Банковским продуктам в порядке и способами, определенными Правилами комплексного обслуживания и Правилами по Банковскому продукту.

Присоединение к Правилам по Банковским продуктам осуществляется путем предоставления в Банк любым из способов, предусмотренных п. 1.13 Правил комплексного обслуживания, подписанного Клиентом Заявления о предоставлении Банковского продукта либо иного документа по форме, установленной Банком, а также совершения иных действий, предусмотренных соответствующими Правилами по Банковскому продукту.

Типовые формы Заявлений о предоставлении Банковских продуктов определяются Банком в одностороннем порядке, при этом изменения в типовые формы Заявлений о предоставлении Банковских продуктов не являются изменениями соответствующих Договоров о предоставлении Банковских продуктов. Типовые формы Заявлений о предоставлении Банковского продукта доводятся до сведения Клиентов путем опубликования в порядке, предусмотренном п. 2.9 Правил комплексного обслуживания.

При заключении ДКО присоединение к Правилам ДБО и Правилам по банковским картам осуществляется на основании Заявления, предоставленного в Банк в порядке и способом, определенными п.п. 1.2 -1.4 Правил комплексного обслуживания.

1.12. Все Договоры о предоставлении Банковского продукта, заключенные между Клиентом и Банком в рамках ДКО, являются приложениями и неотъемлемой частью ДКО.

1.13. Предоставление в Банк Заявления о предоставлении Банковского продукта, иных документов, представляемых в целях заключения Договора о предоставлении Банковского продукта, а также заявления о расторжении/ прекращении Договора о предоставлении Банковского продукта, включая заявление о закрытии банковского счета, может быть осуществлено в офисе Банка либо с использованием Каналов доступа с использованием Средств подтверждения в соответствии с Правилами комплексного обслуживания, Правилами ДБО и соответствующими Правилами по Банковским продуктам.

Предоставление указанных в настоящем пункте заявлений по Каналам доступа осуществляется только с использованием Шаблонов. При отсутствии в Системе соответствующего Шаблона предоставление в Банк указанных заявлений с использованием дистанционных Каналов доступа невозможно, если иное не установлено соответствующими Правилами по Банковским продуктам.

1.14. Банк вправе отказать Клиенту в приеме Заявления о предоставлении Банковского продукта, переданного через Каналы доступа. В этом случае предоставление Заявления о предоставлении Банковского продукта осуществляется в офисе Банка при личном присутствии Клиента.

1.15. За предоставление услуг в соответствии с ДКО и/или Договорами о предоставлении Банковских продуктов Банком может взиматься комиссионное вознаграждение. Размер и порядок уплаты Клиентом комиссионного вознаграждения Банка устанавливаются Тарифами. Клиент обязуется оплачивать Банку комиссионное вознаграждение и иные предусмотренные Договорами о предоставлении Банковских продуктов платежи в соответствии с условиями соответствующих договоров и Тарифами.

1.16. Заключая ДКО Клиент предоставляет Банку право без дополнительного распоряжения (согласия) Клиента списывать с любых Счетов Клиента, открытых в Банке, денежные средства в счет оплаты комиссионного вознаграждения за предоставление Банковских продуктов (при наличии), суммы Задолженности, подлежащей уплате Клиентом Банку в соответствии с условиями заключенных Договоров о предоставлении Банковских продуктов, неустойки (штрафы и пени) и иные суммы, предусмотренные условиями соответствующих Договоров о предоставлении Банковских продуктов и Тарифами. В случае недостаточности денежных средств на Счетах Клиента для списания указанных сумм Задолженности Банк вправе производить списание денежных средств со Счетов в целях частичного погашения Задолженности в пределах имеющихся на Счетах денежных средств.

В части списания без дополнительного распоряжения (согласия) Клиента денежных средств со Счетов Клиента условие настоящего пункта Правил комплексного обслуживания является заранее данным акцептом Клиента в отношении расчетных документов Банка, выставляемых Банком по обязательствам, предусмотренным ДКО и/или Договорами о предоставлении Банковских продуктов, без ограничения по количеству расчетных документов Банка, а также по сумме и требованиям из обязательств, вытекающим из указанных договоров.

В части списания без дополнительного распоряжения (согласия) Клиента денежных средств со Счетов Клиента, открытых в Банке, ДКО вносит соответствующие изменения и дополнения и является составной и неотъемлемой частью заключенных между Банком и Клиентом договоров банковского счета и/или договоров вклада (с изменениями и дополнениями) в рублях Российской Федерации и иностранных валютах, а также будет являться составной и неотъемлемой частью договоров банковского счета и/или договоров банковского вклада, которые могут быть заключены между Банком и Клиентом в будущем.

В случае каких-либо противоречий между положениями и условиями договоров банковского счета и/или договоров банковского вклада и условиями ДКО, касающихся списания без дополнительного распоряжения Клиента денежных средств со счетов Клиента, открытых в Банке, положения и условия ДКО имеют преимущественную силу.

При недостаточности денежных средств на Счетах Клиента, открытых в валюте денежного обязательства Клиента перед Банком, Клиент предоставляет Банку право, при наличии денежных средств на иных Счетах Клиента в Банке, открытых в валюте, отличной от валюты денежного обязательства Клиента, осуществить, без дополнительного распоряжения Клиента, списание сумм в размере, эквивалентном сумме денежного обязательства Клиента, а также иных сумм в счет исполнения обязательств Клиента по ДКО и/или Договору о предоставлении Банковского продукта, с одновременной конвертацией денежных средств, находящихся на соответствующих Счетах Клиента, в валюту Задолженности по курсу Банка на момент совершения операции и направить их на погашение Задолженности Клиента.

Списание без дополнительного распоряжения (согласия) Клиента денежных средств со Счетов Клиента, открытых в Банке, осуществляется Банком в соответствии с законодательством Российской Федерации и с учетом ограничений, установленных действующим законодательством Российской Федерации.

Банк не осуществляет исполнение платежных требований третьих лиц (получателей), предъявленных к Счетам Клиента, за исключением случаев прямо установленных в Правилах комплексного обслуживания и/или Правилах по Банковским продуктам и случаев, когда обязанность исполнения таких требований предусмотрена действующим законодательством.

Положения указанного пункта применяются к отношениям Сторон, если соответствующими Правилами по Банковским продуктам не определен иной порядок регулирования.

1.17. Заключая ДКО, Стороны признают, что:

1.17.1. Получение информации, проведение операций, заключение, исполнение и прекращение сделок (договоров), передача Поручений и/или Информационных сообщений в рамках ДКО и/или любых Договоров о предоставлении Банковских продуктов может осуществляться по Каналам доступа с использованием Средств подтверждения. Перечень и порядок использования Каналов доступа и Средств подтверждения устанавливаются Банком в соответствии с Правилами ДБО и Правилами комплексного обслуживания. Передача Клиентом Поручений и/или Информационных сообщений по Каналам доступа с использованием Средств подтверждения осуществляется только с использованием Шаблонов, если Правилами комплексного обслуживания и/или соответствующими Правилами по Банковским продуктам в отношении отдельных видов Поручений и/или Информационных сообщений прямо не предусмотрено иное. При отсутствии в Системе соответствующего Шаблона предоставление в Банк Поручений и/или Информационных сообщений с использованием дистанционных Каналов доступа невозможно.

1.17.2. Получение Банком Поручения и/или Информационного сообщения, подтвержденного при помощи действительного Средства подтверждения, находящегося в распоряжении Клиента, юридически эквивалентно получению Банком идентичного по смыслу и содержанию документа на бумажном носителе, оформленного в соответствии с законодательством Российской Федерации и подписанного собственноручной подписью Клиента, и влечет такие же обязательства Клиента.

1.17.3. Сделки (договоры), заключенные/прекращенные путем передачи в Банк Поручений и/или Информационных сообщений, подтвержденных при помощи действительного Средства подтверждения, удовлетворяют требованию совершения сделки в простой письменной форме в случаях, предусмотренных гражданским законодательством Российской Федерации, и влекут юридические последствия, аналогичные последствиям сделок, совершаемых с физическим присутствием лица (взаимным присутствием лиц), заключающего (заключающих) сделку. Такие сделки (договоры) не могут быть оспорены только на том основании, что действия не подтверждаются документами, составленными на бумажном носителе. Документы, подтвержденные при помощи действительного Средства подтверждения, могут быть представлены в качестве доказательств, равносильных письменным доказательствам, в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации, при этом допустимость таких доказательств не может отрицаться только на том основании, что они представлены в виде электронных документов или их копий на бумажном носителе.

1.17.4. Поступление по Интерактивным каналам доступа Информационного сообщения, подтвержденного действительным Средством подтверждения с вложенным файлом в виде отсканированной копии документа, составленного на бумажном носителе, признается представлением Сторонами надлежащим образом заверенной собственноручной подписью копии указанного документа. Поступление по Интерактивным каналам доступа Информационного сообщения, подтвержденного действительным Средством подтверждения, с вложенным файлом в текстовом формате признается Сторонами равнозначным документу на бумажном носителе соответствующего содержания, содержащего собственноручную подпись Клиента/уполномоченного работника Банка. Банк вправе самостоятельно определять виды Средств подтверждения, использование которых возможно при подтверждении разных видов (типов) Информационных сообщений.

1.18. Банк предоставляет Клиенту по его запросу возможность получения актуальной и достоверной информации о переданных Клиентом и принятых Банком Поручениях и/или Информационных сообщениях в порядке и на условиях, устанавливаемых Банком.

В случае если иное не предусмотрено Правилами по Банковскому продукту или соглашением Сторон, Банк обязуется предоставить Клиенту возможность получения, в том числе по Каналам доступа, бумажных либо в виде электронного изображения документов, подтверждающих совершение операций по поручению Клиента.

В случаях если направление уведомлений об операциях с Электронным средством платежа является обязательным для Банка в силу требования действующего законодательства Российской Федерации, то такая обязанность считается исполненной надлежащим образом при направлении уведомления в соответствии с имеющейся в Банке информацией о средствах связи с Клиентом, а именно: в личную область удаленного информационного обслуживания каждого Клиента в рамках ДБО на условиях п. 4.3 настоящих Правил, при предоставлении Клиентом данных своей электронной почты для таких уведомлений – на указанный Клиентом адрес электронной почты, а также может осуществляться иными способами, согласованными Сторонами в соответствии с условиями Правил комплексного обслуживания, в том числе, путем направления (предоставления) информации по Счету(-ам) по запросу Клиента. При этом, Клиент обязуется не реже чем 1 (***Один) раз в день*** самостоятельно проверять полученные уведомления по вышеуказанным средствам связи для контроля операций по Счету(-ам)

При осуществлении уведомления о каждой операции с использованием ЭСП несколькими способами Банк считается выполнившим требование законодательства с момента направления Клиенту уведомления о соответствующей операции с использованием ЭСП хотя бы одним из способов, предусмотренным ДКО и (или) Договорами о предоставлении Банковских продуктов.

1.19. Клиент обязуется по требованию Банка подписывать бумажные копии переданных Клиентом Поручений и/или Информационных сообщений.

1.20. Исполнение, отмена (отзыв), возврат (аннулирование), хранение Поручений и/или Информационных сообщений, переданных с использованием дистанционных Каналов доступа, осуществляется в соответствии с Правилами комплексного обслуживания и/или Правилами ДБО, с особенностями (при наличии), установленными Правилами по Банковским продуктам.

Порядок выполнения процедур приема к исполнению, отзыва, возврата (аннулирования) распоряжений об осуществлений перевода денежных средств, в том числе распоряжений на общую сумму с реестрами, устанавливается Банком и доводится до Клиентов в документах, разъясняющих порядок выполнения процедур приема к исполнению распоряжений об осуществлении перевода денежных средств, в порядке, определенном п. 2.8 Правил комплексного обслуживания.

1.21. Не допускается заключение ДКО в пользу третьего лица. Не допускается уступка Клиентом прав по ДКО третьим лицам.

1.22. Клиент обязан письменно информировать Банк об изменении всех сведений, ранее предоставленных Клиентом Банку, в том числе указанных в соответствующем заявлении, Анкете Клиента, включая сведения в отношении Представителя, в течение 7 (Семи) календарных дней (если иной срок не предусмотрен Правилами по банковским продуктам) со дня их изменения или возникновения следующих обстоятельств: изменение адреса регистрации по месту жительства, адреса фактического проживания, места работы, фамилии, имени или отчества, данных документов, удостоверяющих личность Клиента (Представителя), изменение контактной информации для связи с Клиентом (в том числе, посредством Дистанционного

информационного обслуживания), приобретение статуса индивидуального предпринимателя и наступление других обстоятельств, способных повлиять на исполнение обязательств по ДКО и/или Договорам о предоставлении Банковских продуктов, а также:

- об отмене доверенности, выданной Представителю Клиента;
- об утрате документов, удостоверяющих личность Клиента (Представителя), и об обстоятельствах, связанных с этим фактом.

Информация для связи признается достоверной, если у Банка на момент ее использования для передачи сведений Клиенту отсутствуют данные о ее изменении.

При изменении фамилии, имени или отчества Клиента (Представителя) Клиент предъявляет в Банк новый документ, удостоверяющий его личность (документ (копию документа), удостоверяющий личность Представителя), а при необходимости, иные документы, позволяющие отождествить обратившееся лицо с Клиентом (Представителем) Банка и заявление на переоформление выданных на основании Договоров о предоставлении Банковских продуктов Банковских карт, составленное по установленной Банком форме.

Правилами по Банковским продуктам перечень сведений, об изменении которых Клиент обязан уведомлять Банк, может быть расширен.

Все риски, возникшие в результате непредставления или несвоевременного представления в Банк информации, указанной в настоящем пункте, несет Клиент.

Клиент также обязуется компенсировать Банку все убытки, понесенные последним в связи с неуведомлением либо несвоевременным уведомлением Банка об указанных событиях, а также введением Банка в заблуждение относительно представленных в связи с заключением/исполнением ДКО и/или Договоров о предоставлении Банковских продуктов документов, недостоверной информации.

1.23. Банк вправе запрашивать у Клиента, а Клиент обязан представлять по требованию Банка, а также самостоятельно не реже одного раза в 3 (Три) года, а при заключении договора о дистанционном банковском обслуживании не реже одного раза в 1 (Один) год, документы и сведения в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и нормативными актами Банка России, в том числе законодательством о валютном регулировании и валютном контроле и законодательством о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансирования терроризма, включая сведения необходимые для идентификации физических лиц. В случае предоставления Клиентом права распоряжаться денежными средствами, находящимися на Счетах, Представителю, обеспечить представление в Банк всех документов, необходимых для идентификации указанного Представителя в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и нормативными актами Банка России.

В случае изменения сведений в документах, предоставленных в соответствии с указанными выше требованиями, Клиент обязан сообщить об этом Банку, предоставив необходимые документы, подтверждающие соответствующие изменения

1.24. Банк вправе предоставлять Клиенту информацию в рамках ДКО и/или Договоров о предоставлении Банковских продуктов, в том числе касающуюся прав и обязанностей Сторон, включая информацию, составляющую банковскую тайну, посредством средств связи и с использованием контактной информации (адрес регистрации по месту жительства, адрес фактического места пребывания, почтовый адрес, а также номера телефонов и адрес электронной почты), сообщенных Клиентом (Представителем) при заключении ДКО и/или Договоров о предоставлении Банковских продуктов, если иной специальный порядок не предусмотрен Правилами комплексного обслуживания и/или Правилами по Банковским продуктам.

Информация, сообщенная Банком посредством телефонной связи, считается предоставленной надлежащим образом, при условии совершения телефонного звонка по номеру, указанному Клиентом при заключении и/или исполнении ДКО и/или любого из Договоров о предоставлении Банковского продукта, и сообщения абонентом фамилии, имени и отчества Клиента и иной дополнительно запрошенной Банком информации необходимой для надлежащей Идентификации и Аутентификации Клиента.

1.25. В случае возникновения у Клиента оснований полагать, что средствами связи и контактной информацией, сообщенными Клиентом Банку, могут недобросовестно воспользоваться иные лица, Клиент обязан незамедлительно сообщить об этом Банку в установленном Банком порядке, а также сообщить иные средства связи и контактную информацию для взаимодействия Банка с Клиентом в порядке определенном Банком.

2. ПОРЯДОК ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ В ПРАВИЛА КОМПЛЕКСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ, ПРАВИЛА ПО БАНКОВСКИМ ПРОДУКТАМ И/ИЛИ ТАРИФЫ, ОПУБЛИКОВАНИЕ ИНФОРМАЦИИ

2.1. Внесение изменений и/или дополнений в ДКО и/или Договоры о предоставлении Банковских продуктов, в том числе внесение изменений в Правила комплексного обслуживания, включая Правила по Банковским продуктам, а также в Тарифы, производится по соглашению Сторон в порядке, предусмотренном настоящим разделом и в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

2.2. Банк размещает предложение (оферту) о планируемых изменениях и/или дополнениях в ДКО и/или Договоры о предоставлении Банковских продуктов, в том числе о внесении изменений в Правила комплексного обслуживания, включая Правила по Банковским продуктам, а также в Тарифы, не менее чем за 10 (Десять) календарных дней до даты вступления их в силу любым из способов, указанных в п. 2.8 Правил комплексного обслуживания.

2.3. Клиент вправе согласиться (акцептовать) предложение (оферту) Банка, направленную в соответствии с п. 2.2 Правил комплексного обслуживания, любым из следующих способов:

- путем совершения Клиентом (Представителем) по истечение 5 (Пяти) календарных дней с даты направления Банком указанного предложения (оферты) следующих действий: направление в Банк Поручений и/или Информационных сообщений в рамках ДКО и/или Договоров о предоставлении Банковского продукта, а также совершение иных действий, свидетельствующих о намерении Клиента продолжать исполнение ДКО и/или ранее заключенные Договоры о предоставлении Банковских продуктов, в том числе представление в Банк Заявлений о предоставлении Банковского продукта либо о предоставлении иных услуг, оказываемых Банком в рамках ДКО и/или Договоров о предоставлении Банковских продуктов и т.д.;
- выражением воли Клиента на согласие с указанным предложением (офертой) Банка в виде молчания (бездействия) Клиента, под которым понимается непредставление Банку письменного отказа от таких изменений и/или дополнений либо письменного сообщения Клиента о расторжении ДКО и/или Договора о предоставлении Банковского продукта, в связи с отказом от изменений и/или дополнений.

2.4. С целью обеспечения гарантированного получения Клиентом предложения (оферты) Банка, указанной в п. 2.2 Правил комплексного обслуживания, Клиент обязуется не реже чем один раз в 5 (Пять) календарных дней самостоятельно или через Представителя обращаться в Банк (на сайт Банка) за сведениями об изменениях и дополнениях, которые планируется внести в ДКО и/или Договоры о предоставлении Банковских продуктов, в том числе о внесении изменений в Правила комплексного обслуживания, включая Правила по Банковским продуктам, и/или Тарифы.

2.5. Банк не несет ответственности за возможные убытки Клиента, причиненные неосведомленностью Клиента, в случае, если Банк надлежащим образом выполнил свои обязательства по предварительному раскрытию информации о планируемых изменениях и/или дополнениях.

2.6. ДКО и/или Договоры о предоставлении Банковского продукта и/или Тарифы считаются измененным по соглашению Сторон по истечении 10 (Десяти) дней после первого опубликования предложения (оферты) Банка, указанной в п. 2.2 Правил комплексного обслуживания, при условии, что в течение этого срока Банк не получит от Клиента сообщение о расторжении (отказе от изменения) ДКО и/или Договора о предоставлении Банковского продукта в соответствии с п. 5.3 Правил комплексного обслуживания.

2.7. Положения указанного раздела применяются к отношениям Сторон, если соответствующими Правилами по Банковским продуктам не определен иной порядок регулирования.

2.8. Оповещение Клиента по вопросам, касающимся заключения и исполнения ДКО и/или Договоров о предоставлении Банковских продуктов, включая направление предложения (оферты), указанной в п. 2.2 Правил комплексного обслуживания, производится Банком путем опубликования информации в соответствии с настоящим разделом Правил комплексного обслуживания, а также путем предоставления информации при личном посещении Клиентом офисов Банка и/или при обращении Клиента в Банк с использованием Каналов доступа.

2.9. Под опубликованием информации в Правилах комплексного обслуживания понимается размещение Банком информации, предусмотренной ДКО и/или Договорами о предоставлении Банковского продукта, в местах и одним из способов, установленных Правилами комплексного обслуживания, обеспечивающими возможность ознакомления с этой информацией Клиентов, в том числе:

- размещение информации на корпоративном Интернет-сайте Банка (www.psbank.ru);
- размещение информации на стендах в филиалах, дополнительных и операционных офисах, а также других структурных подразделениях Банка, осуществляющих обслуживание Клиентов;
- рассылка информационных сообщений по электронной почте;
- иными способами, позволяющими Клиенту получить информацию и установить, что она исходит от Банка.

2.10. Моментом первого опубликования Правил комплексного обслуживания, включая Правила по Банковским продуктам, и иной размещаемой Банком информации, включая предложение (оферту) Банка о планируемых изменениях и/или дополнениях в ДКО и/или Договоры о предоставлении Банковских продуктов, в том числе о внесении изменений в Правила комплексного обслуживания, включая Правила по Банковским продуктам, а также в Тарифы, считается момент их первого размещения на корпоративном Интернет-сайте Банка.

Моментом ознакомления Клиента с опубликованными Правилами комплексного обслуживания, включая Правила по Банковским продуктам, и иной размещаемой Банком информацией, включая предложение (оферту), указанную в п. 2.2 Правил комплексного обслуживания, считается истечение срока, в течение которого Клиент обязан знакомиться с опубликованной информацией в соответствии с п. 2.4 Правил комплексного обслуживания.

3. УРЕГУЛИРОВАНИЕ СПОРОВ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

3.1. Споры и разногласия, возникшие в процессе исполнения ДКО и/или Договоров о предоставлении Банковских продуктов, подлежат урегулированию между Сторонами путем переговоров. В случае предъявления Клиентом претензии к Банку в письменной форме, Банк рассматривает указанную претензию и направляет ответ Клиенту в срок, не превышающий 30 (Тридцати) календарных дней, а в случае если претензия связана с исполнением Поручения на трансграничный перевод – в течение 60 (Шестидесяти) календарных дней со дня получения претензии от Клиента, если в отношении отдельных видов претензий Правилами по Банковским продуктам не установлен иной срок. При необходимости получения дополнительной информации от третьих лиц для надлежащего рассмотрения претензии срок рассмотрения претензии может быть продлен с учетом срока, необходимого для получения ответа от третьих лиц.

Для направления отдельных претензий может быть установлена специальная форма, о чем Банк информирует Клиента способами, определенными п. 2.8 настоящих Правил.

3.2. В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации споры, вытекающие из ДКО и Договоров о предоставлении Банковских продуктов, заключаемых на основании Заявления в соответствии с п. 1.8 Правил комплексного обслуживания или касающиеся его нарушения, прекращения или недействительности, передаются на разрешение суда, указанного в Заявлении.

В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации споры, вытекающие из Договоров о предоставлении Банковских продуктов или касающиеся их нарушения, прекращения или недействительности, передаются на разрешение суда, указанного в Заявлении о предоставлении Банковского продукта. В случае если в Заявлении на предоставление Банковского продукта не указан суд для рассмотрения разногласий, возникших в процессе исполнения Договора о предоставлении Банковского продукта, споры передаются на разрешение суда, указанного в Заявлении на предоставление комплексного обслуживания.

Иски Клиента о защите прав потребителей разрешаются Сторонами в порядке, определенном законодательством Российской Федерации о защите прав потребителей.

3.3. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по ДКО и/или Договорам о предоставлении Банковских продуктов Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.4. Банк не несет ответственности за невыполнение своих обязательств по ДКО и/или Договорам о предоставлении Банковских продуктов, если причиной этого стали обстоятельства, находящиеся вне его контроля, в том числе: стихийные бедствия, изменения военно-политической ситуации, действия государственных органов, издание законов и иных нормативных актов, препятствующих выполнению принятых на себя обязательств.

3.5. Банк не несет ответственности в случае произвольного или умышленного вмешательства третьих лиц в частные дела Клиента (в том числе, касающиеся гражданско-правовых отношений Клиента с Банком), осуществленного путем недобросовестного использования третьим лицом средств связи и контактной информации Клиента, сообщенных Клиентом Банку.

3.6. Банк не несет ответственность за убытки, понесенные Клиентом вследствие исполнения Поручения, выданного неуполномоченными лицами, если в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, банковскими правилами, Правилами комплексного обслуживания, включая Правила по Банковским продуктам, и применяемыми в соответствии с ними процедурами проверки Банк не мог установить факт выдачи Поручения неуполномоченными лицами.

3.7. Банк не возмещает Клиенту упущенную выгоду в случаях, когда действующим законодательством Российской Федерации на Банк возлагается обязанность возмещения Клиенту только реального ущерба.

3.8. Клиент несет ответственность за несвоевременное и неполное письменное уведомление Банка об обстоятельствах, имеющих значение для соблюдения Правил комплексного обслуживания, включая Правила по Банковским продуктам, в том числе об изменении ранее сообщенных Банку сведений. Клиент несет ответственность и риск убытков за возможные отрицательные последствия факта несвоевременного или неполного уведомления Банка о наступлении обстоятельств, указанных в настоящем пункте, а также в п.п. 1.22 – 1.24 Правил комплексного обслуживания.

3.9. Положения настоящего раздела будут применяться к отношениям Сторон, возникающим из Договоров о предоставлении Банковского продукта, если иное регулирование не установлено Правилами по Банковским продуктам.

3.10. ДКО, а также Договоры о предоставлении Банковских продуктов регулируются правом Российской Федерации. Во всем, что не предусмотрено ДКО и Договорами о предоставлении Банковских продуктов Стороны будут руководствоваться действующим законодательством Российской Федерации.

4. ДИСТАНЦИОННОЕ ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

4.1. Дистанционное информационное обслуживание предоставляется Банком Клиенту в порядке, установленном настоящим разделом Правил комплексного обслуживания, а также в соответствии с Договором дистанционного банковского обслуживания, в случае его заключения Клиентом.

4.2. Доступ к Дистанционному информационному обслуживанию без заключения отдельного Договора дистанционного банковского обслуживания предоставляется Банком при условии присоединения Клиента к настоящим Правилам комплексного обслуживания и получения Номера Клиента.

4.3. В случаях если направление Уведомлений по операциям с ЭСП является обязательным для Банка в силу требования действующего законодательства Российской Федерации, то такая обязанность считается исполненной надлежащим образом при направлении уведомления в область удаленного информационного обслуживания в рамках Системы PSB-Retail, доступ к которой предоставляется каждому Клиенту на условиях **п. 4.1** или **п. 4.2** настоящих Правил комплексного обслуживания после установления сеанса связи в Системе PSB-Retail с использованием сети Интернет и прохождения Идентификации и Аутентификации

4.4. Дистанционное информационное обслуживание предоставляется при условии положительного результата Идентификации Клиента при осуществлении доступа в Систему PSB-Retail по Интерактивным каналам доступа исключительно для целей Дистанционного информационного обслуживания Клиента.

4.5. Идентификация Клиента производится на основании Идентификатора:

- Номера Клиента, устанавливаемого Клиенту Банком при заключении ДКО;
- или Псевдонима, в случае, если Клиент сообщил о нем Банку в порядке, установленном п. 4.6 Правил комплексного обслуживания.

4.6. Основным Идентификатором Клиента в Системе PSB-Retail является Номер Клиента, сформированный Банком и доведенный до сведения Клиента при заключении ДКО. Псевдоним указывается Клиентом на сайте Системы PSB-Retail самостоятельно.

4.7. Клиент вправе самостоятельно установить/изменить/отменить Псевдоним для использования в качестве Идентификатора наряду с Номером Клиента.

4.8. Для Аутентификации Идентификатора при доступе в Систему PSB-Retail по Интерактивным каналам доступа используется Пароль. Пароль сообщается Клиенту Банком способом, обеспечивающим невозможность доступа к Паролю третьих лиц без ведома Клиента или Банка и, после его получения по Каналам доступа при участии работника Банка, может быть изменен Клиентом с использованием каналов самообслуживания.

4.9. Порядок изменения Пароля устанавливается Банком и доводится до сведения Клиента путем размещения информации на сайте Банка в Системе PSB-Retail.

4.10. Клиент обязуется хранить Пароль способом, обеспечивающим недоступность Пароля третьим лицам, а также немедленно уведомлять Банк о компрометации Пароля. Несоблюдение вышеуказанных требований безопасности является также нарушением порядка использования Системы.

4.11. Дистанционное информационное обслуживание предоставляется Клиенту Банком по Интерактивным каналам доступа, поддерживаемым Системой PSB-Retail, с учетом п.4.12 Правил комплексного обслуживания.

4.12. Список Интерактивных каналов доступа, объем информации и форма ее предоставления при Дистанционном информационном обслуживании устанавливаются Банком в одностороннем порядке и доводятся до сведения Клиента в порядке, установленном п. 2.8 Правил комплексного обслуживания.

4.13. Банк вправе без уведомления Клиента временно приостановить или ограничить Дистанционное информационное обслуживание по одному или нескольким Интерактивным каналам доступа при наличии у Банка оснований считать, что возможна попытка несанкционированного доступа от имени Клиента.

4.14. Номер Клиента и Пароль для Дистанционного информационного обслуживания может быть получен Клиентом в Банке, а также на сайте Системы PSB-Retail в разделе «Интернет-банк»/ «Информационный уровень» (https://retail.payment.ru) либо через Контакт-Центр при условии успешной Идентификации и Аутентификации Клиента.

4.15. В случае если Договор о предоставлении Банковского продукта заключен в пользу третьего лица, то с момента когда лицо, в пользу которого заключен соответствующий договор, выразил Банку свое намерение воспользоваться правами Стороны по договору, доступ первоначального Клиента к Дистанционному информационному обслуживанию прекращается. Для получения лицом, в пользу которого заключен соответствующий договор, получившим права Клиента, доступа к Дистанционному информационному обслуживанию, он должен обратиться в Банк в порядке, предусмотренном п. 4.2 Правил комплексного обслуживания

4.16. Операции с Кодовым словом:

4.16.1. Кодовое слово устанавливается Клиентом и сообщается Банку путем указания в Заявлении/Заявлении о предоставлении Банковского продукта, если это предусмотрено их формой либо иным способом, предусмотренным Правилами комплексного обслуживания, включая Правила по Банковским продуктам.

Кодовое слово устанавливается только при условии обязательной Идентификации Клиента.

Кодовое слово также может быть установлено/изменено Банком по указанию Клиента при условии его обязательной Идентификации/Аутентификации. В случае указания Клиентом Банку разных Кодовых слов при предоставлении различных Банковских продуктов, единственным действительным и действующим считается Кодовое слово, указанное и не отмененное Клиентом последним по времени.

В случае необходимости замены Кодового слова, в том числе при его утрате, Клиент может обратиться с устной просьбой о замене в подразделение Банка или Контакт-Центр Банка. Замена Кодового слова производится при условии обязательной Аутентификации Клиента.

4.16.2. Клиент обязуется обеспечить хранение информации о Кодовом слове способом, делающим Кодовое слово недоступным третьим лицам, а также незамедлительно уведомлять Банк о Компрометации Кодового слова по телефону, электронной почте или иным способом при условии, что на основании представленной Клиентом в Банк информации у Банка не возникает сомнений, что такое уведомление исходит от Клиента. Несоблюдение вышеуказанных требований безопасности является также нарушением порядка использования Системы.

4.16.3. Банк обязуется принять все необходимые меры организационного и технического характера для обеспечения невозможности доступа третьих лиц к информации о Кодовом слове, находящейся в распоряжении Банка.

5. СРОК ДЕЙСТВИЯ И ПОРЯДОК ПРЕКРАЩЕНИЯ ДКО

5.1. ДКО вступает в силу со дня его заключения в порядке, определенном п. 1.3 Правил комплексного обслуживания.

5.2. Стороны признают, что ДКО действует бессрочно и может быть прекращен в порядке и по основаниям, указанным в настоящем разделе Правил комплексного обслуживания.

5.3. Клиент вправе подать в Банк заявление о расторжении ДКО по форме, установленной Банком, в том числе в случае несогласия Клиента с условиями ДКО, Договора о предоставлении Банковского продукта и/или Тарифами, а также с изменениями и дополнениями Правил комплексного обслуживания, включая Правила по Банковским продуктам, и/или Тарифов. Типовая форма заявления о расторжении ДКО определяется Банком в одностороннем порядке, при этом изменение типовой формы заявления о расторжении ДКО не являются односторонним изменением Банком условий ДКО. Типовая форма заявления о расторжении ДКО доводится до сведения Клиентов путем опубликования, в порядке, предусмотренном п. 2.9 Правил комплексного обслуживания.

5.4. Принятие Банком заявления о расторжении ДКО возможно только в случае отсутствия у Клиента

действующих Договоров о предоставлении Банковских продуктов, заключенных Клиентом в течение срока действия ДКО.

5.5. При наличии у Клиента к моменту предоставления в Банк заявления о расторжении ДКО непогашенной Задолженности перед Банком, возникшей в результате заключения и/или при исполнении Договоров о предоставлении Банковских продуктов, включая Задолженность по возврату кредита, в том числе выданного на потребительские цели, уплате процентов за пользование кредитом, неустоек (штрафов, пени) по оплате комиссий за предоставленные до момента получения заявления о расторжении ДКО услуги, принятие Банком заявления о расторжении ДКО будет возможным только после полного погашения такой Задолженности в порядке, предусмотренном соответствующими Правилами по Банковскому продукту. Предоставление в Банк заявления о расторжении ДКО не является основанием досрочного истребования предоставленных в рамках ДКО кредитов.

6. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

6.1. Все требования, уведомления и иные сообщения в рамках Правил комплексного обслуживания, включая Правила по Банковским продуктам, направляются Сторонами друг другу в следующем порядке:

- Банком Клиенту уведомления и иные сообщения, касающиеся вопросов обслуживания неограниченного круга Клиентов Банка, направляются с использованием одного или нескольких способов, указанных в п. 2.8 Правил комплексного обслуживания, а требования, уведомления и иные сообщения, касающиеся вопросов обслуживания конкретного Клиента – одним из следующих способов, если иной порядок не предусмотрен настоящими Правилами: путем направления Клиенту средствами организации почтовой связи письма по последнему сообщенному Клиентом/Представителем Банку адресу Клиента, путем смс-информирования по последнему сообщенному Клиентом/Представителем Банку номеру мобильного телефона Клиента, путем направления сообщений по последнему сообщенному Клиентом/Представителем Банку адресу электронной почты, а также путем непосредственной передачи при личной явке Клиента (Представителя) в подразделение Банка;
- Клиентом Банку – в письменной форме в соответствии с официальными адресами и реквизитами, доведенными до сведения Клиента любым из способов, указанных в п. 2.8 Правил комплексного обслуживания.

6.2. В случае если Клиент предоставил Банку свой адрес электронной почты для направления информации об операциях с ЭСП, то такое информирование осуществляется путем направления Клиенту соответствующих уведомлений на указанный им адрес электронной почты в виде выписок по расходным операциям по Счету с использованием ЭСП по итогам каждого календарного дня, в котором наступили условия безотзывности по законодательству Российской Федерации для соответствующих переводов денежных средств по Поручению Клиента с использованием ЭСП, и в срок не позднее 23 часов 59 минут календарного дня, следующего за каждым днем подведения итогов по операциям по Счету с использованием ЭСП.

Клиент вправе отказаться от получения уведомлений о совершенных операциях по Счету с использованием ЭСП на адрес электронной почты, путем подачи в Банк письменного заявления по форме, установленной Банком.

6.3. Банк вправе использовать факсимильное воспроизведение подписи уполномоченных лиц Банка и оттиска печати при подписании требований, уведомлений и сообщений, оферт, акцептов, предоставляемых или направляемых Клиентам, в том числе при их направлении посредством Системы, в соответствии с Правилами комплексного обслуживания, включая Правила по Банковским продуктам. Факсимильное воспроизведение подписи уполномоченного лица Банка является аналогом его собственноручной подписи.

В целях исполнения ДКО и/или Договоров о предоставлении Банковских продуктов под оттиском печати понимается графическое воспроизведение оттиска печати средствами копирования или типографским способом.

6.4. Стороны пришли к соглашению о возможности использования в случаях, установленных Правилами комплексного обслуживания, включая Правила по Банковским продуктам, при наличии у Сторон технической возможности, аналогов собственноручной подписи уполномоченных представителей Сторон, включая электронную подпись,

- при заключении/ расторжении Договоров о предоставлении Банковских продуктов, дополнительных соглашений к ДКО и Договорам о предоставлении Банковских продуктов, сделок, заключаемых в рамках указанных договоров;
- на иных юридически значимых документах, оформляемых Сторонами в рамках ДКО, с использованием Системы PSB-Retail/ Банкомата/Электронного терминала, в том числе на Заявлении, Заявлениях о предоставлении Банковских продуктов, Поручениях, Информационных сообщениях, уведомлениях о новом (уточненном) значении полной стоимости кредита, графиках погашения задолженности (информационных расчетах);
- на иных заявлениях, направляемых Клиентом Банку в соответствии с Правилами комплексного обслуживания и/или Правилами по Банковским продуктам;
- на информационных сообщениях Банка;
- для подтверждения Клиентом факта получения от Банка адресованных ему документов, направленных с использованием Системы PSB-Retail/ Банкомата/Электронного терминала.

6.5. Банк гарантирует Клиенту тайну Счетов, операций по Счетам и сведений о Клиенте. Информация и справки о Клиенте, состоянии Счетов, операциях по Счетам может быть предоставлена третьим лицам только в случаях и в порядке, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации, Правилами

комплексного обслуживания, включая Правила по Банковским продуктам, в том числе:

- с письменного согласия Клиента;
- если информация стала известна третьим лицам до разглашения ее Банком;
- при передаче Банком указанной информации:
  - должностным лицам и работникам Банка в соответствии с их должностными обязанностями;
  - независимым консультантам, экспертам и советникам, индивидуальным аудиторам, аудиторским и иным организациям, привлекаемым Банком в целях получения заключений, консультаций и иных рекомендаций в любой форме, касающихся исполнения ДКО и/или Договоров о предоставлении Банковских продуктов и реализации Банком своих прав и обязанностей из указанных договоров и законодательства Российской Федерации, в том числе в целях истребования Задолженности Клиента перед Банком по указанным договорам;
  - третьим лицам в целях заключения Банком сделок в связи с реализацией и/или обеспечением прав Банка по ДКО и/или Договорам о предоставлении Банковских продуктов, а также организациям в целях досудебного и судебного возврата долга Клиента в случае неисполнения Клиентом своих обязательств по Договору;
  - государственным органам, включая Банк России, при осуществлении ими полномочий, предусмотренных законодательством Российской Федерации;
  - иным лицам, в процессе осуществления и защиты Банком своих прав, обязанностей и законных интересов, когда предоставление персональных данных происходит в соответствии со сложившимся обычаем делового оборота.

6.5. Банк вправе без согласия и уведомления Клиента передавать (уступать) все свои права и обязанности по ДКО и/или Договорам о предоставлении Банковских продуктов или их часть, в том числе лицам, не имеющим лицензии на право осуществления банковской деятельности, осуществлять иное распоряжение этими правами, а также без согласия Клиента передать по договору другой кредитной организации функции обслуживания платежей Клиента по исполняемым им денежным обязательствам.

6.6. В случае передачи Банком функций обслуживания платежей Клиента другой кредитной организации (если это не противоречит существу обязательства) и уведомления Банком Клиента о вышеуказанной передаче, Клиент обязуется исполнять требования обслуживающей кредитной организации, как если бы они исходили от Банка, предоставлять обслуживающей кредитной организации запрашиваемые документы, включая, но не ограничиваясь: как разовые, так и долгосрочные распоряжения на срок действия ДКО и/или Договоров о предоставлении Банковских продуктов по осуществлению обслуживающей кредитной организацией ежемесячных переводов со Счета на счет Банка в качестве исполнения Клиентом обязательств, предусмотренных ДКО и/или Договорами о предоставлении Банковских продуктов.

6.7. В рамках ведения и обслуживания Счета Банк осуществляет прием к исполнению Поручений Клиента и/или иных распоряжений о проведении операций по Счету от лиц, имеющих право предъявления таких распоряжений на списание средств в соответствии с соответствующими Правилами по Банковским продуктам и/или действующим законодательством Российской Федерации, в течение самостоятельно устанавливаемого Банком операционного времени (операционного дня), а отражение операций по Счету осуществляет в соответствии с единым учетно-отчетным временем Банка для отражения операций по счетам физических лиц. Таким единым учетно-отчетным временем является московское время (время часовой зоны, в которой расположена столица Российской Федерации - город Москва).

В части указания единого учетно – отчетного времени, установленного Банком для отражения операций по счетам, Договор комплексного обслуживания вносит соответствующие изменения и дополнения и является составной и неотъемлемой частью заключенных между Банком и Клиентом ранее заключения ДКО договоров банковского счета (вклада). В случае каких-либо противоречий между положениями и условиями договоров банковского счета (вклада) и ДКО, касающимися проведения операций по счету в течение операционного времени, положения и условия договоров банковского счета (вклада), заключенных между Банком и Клиентом ранее ДКО, имеют преимущественную силу.

6.8. Правила брокерского обслуживания, Правила депозитарной деятельности, Правила ДБО не являются приложением и неотъемлемой частью Правил комплексного обслуживания, но Банковские продукты, предусмотренные этими документами, предоставляются Клиентам, заключившим ДКО, на специальных условиях, установленных Правилами комплексного обслуживания и этими документами.

7. ПРИЛОЖЕНИЯ

- Приложение №1. Правила выпуска и обслуживания международных банковских карт ОАО «Промсвязьбанк» для физических лиц в рамках комплексного банковского обслуживания;
- Приложение №2. Правила открытия и обслуживания банковских счетов физических лиц в ОАО «Промсвязьбанк» в рамках комплексного банковского обслуживания;
- Приложение №3. Правила размещения физическими лицами банковских вкладов в ОАО «Промсвязьбанк» в рамках комплексного банковского обслуживания;
- Приложение №4. Правила предоставления кредитов на потребительские цели ОАО "Промсвязьбанк" для физических лиц в рамках комплексного банковского обслуживания;