

Утверждено протоколом правления

№ 2 от «10» января 2014г.

Порядок об использовании электронного  
средства платежа  
ПАО «Донкомбанк»

Настоящий порядок об использовании электронного средства платежа является утвержденными условиями для заключения между Публичным Акционерным Обществом «Донской коммерческий банк» (далее – **Оператор**) и физическим лицом (далее – **Клиент**), договора об использовании электронного средства (далее – Договор). Настоящий порядок является публичной офертой.

Настоящий порядок определяет порядок оказания Оператором Клиенту услуги по переводу денежных средств с использованием ЭСП в рамках применяемых форм безналичных расчетов в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, а Клиент оплачивает услуги Оператора.

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Электронное средство платежа - средство и (или) способ, позволяющие Клиенту Оператора составлять, удостоверить и передавать распоряжения в целях осуществления перевода денежных средств в рамках применяемых форм безналичных расчетов с использованием информационно-коммуникационных технологий, электронных носителей информации (далее ЭСП).

1.2. Настоящий документ является официальным предложением (публичной офертой)(далее – «Оферта») в соответствии с п.2 ст.437 ГК РФ, и вступает в силу 01.01.2014 года.

1.3. Оферта содержит все существенные условия Договора об использовании ЭСП (далее – «Договор») и выражает волю Оператора заключить договор на изложенных условиях с Клиентом Банка, безусловно принимающим указанные в настоящей Оферте условия.

1.4. Акцептом признается совершение действий, направленных на использование ЭСП, в соответствии с п. 3 ст. 438 ГК РФ, акцепт оферты равносителен заключению договора на условиях, изложенных в настоящей оферте. Настоящий Договор вступает в силу с момента Акцепта и действует до окончания срока действия ЭСП.

1.4.1 Истечение срока действия Договора не прекращает обязательств Стороны, если она не выполнила их в течение срока действия Договора.

1.4.2. Настоящий Договор может быть расторгнут в одностороннем порядке по заявлению любой из сторон. Сторона желающая расторгнуть настоящий договор направляет другой стороне письменное уведомление о расторжении договора. Договор считается расторгнутым по истечении 10 календарных дней после направления указанного уведомления.

1.4.3. Договор не может быть прекращен в период перевода денежных средств.

1.4.4.С момента расторжения настоящего договора ЭСП объявляется недействительным и, его действие блокируется Оператором.

1.5. До совершения Акцепта Клиент проинформирован Оператором:

- Об условиях использования ЭСП, в частности о любых ограничениях способов и мест использования, случаях повышенного риска использования ЭСП;
- Об условиях осуществления перевода денежных средств с использованием ЭСП;
- О размере вознаграждения Оператора и порядке его взимания;
- О способах определения обменного курса, применяемого при осуществлении перевода денежных средств в иностранной валюте (при различии валюты денежных средств, предоставленных плательщиком, и валюты переводимых денежных средств);
- О сроках и порядке предъявления претензий, включая информацию для связи с Оператором;
- О способах и сроках направления Оператору Клиентом уведомления об утрате ЭСП и (или) о его использовании без согласия Клиента;

- О наименовании и месте нахождения Оператора, а также о номере его лицензии на осуществление банковских операций;
- О последствиях утраты ЭСП.

Клиент также ознакомлен с иной информацией, обусловленной использованием ЭСП.

Данная информация изложена в «Правилах оказания услуг физическим лицам в Системе «Интернет-Банк» ПАО «Донкомбанк», «Положении о дистанционном банковском обслуживании клиентов-физических лиц ПАО «Донкомбанк», «Рекомендациях по информационной безопасности при работе в Системе «Интернет-Банк» ПАО «Донкомбанк», в Условиях получения и использования личных международных банковских карт MasterCard ПАО «Донкомбанк» и открытие банковского счета, в Памятке о мерах безопасного использования банковских карт, в Правилах пользования картами, тарифа.

1.6. Совершением Акцепта, соответственно заключением Договора, является первое действие Клиента с использованием ЭСП, связанное с переводом денежных средств со счета Клиента, открытого в ПАО «Донкомбанк». Для совершения акцепта Клиенту необходимо:

- иметь действующий банковский счет (текущий, расчетный, вкладной) в ПАО «Донкомбанк»;
- иметь действующую Карту, эмитированную Оператором и/или быть авторизованным пользователем в системе дистанционного обслуживания «Интернет-Банк».

Перевод денежных средств с использованием ЭСП осуществляется за счет денежных средств Клиента, находящихся на его банковском счете.

1.7. В случае несогласия или непонимания условий настоящей Оферты Оператор предлагает Клиенту отказаться от использования ЭСП для совершения перевода денежных средств, тем самым не совершать акцепт Оферты.

Совершением акцепта Клиент подтверждает, что ознакомлен с указанной информацией.

1.8. Текст настоящей Оферты, Правила об использовании электронных средств платежа, Правила осуществления переводов денежных средств, Памятка безопасного использования ЭСП, тарифы Оператора, размещены на официальном сайте Оператора в сети Интернет: [www.doncombank.ru](http://www.doncombank.ru), на информационных стендах, находящихся в офисах Оператора.

1.9. При открытии счета в ПАО "Донкомбанк" Клиент предоставил Оператору достоверную информацию, необходимую для связи с Клиентом, в том числе: адрес места жительства (нахождения), телефон, адрес электронной почты.

Совершением акцепта Клиент подтверждает достоверность указанной информации, в случае ее изменения Клиент обязуется незамедлительно предоставить Оператору обновленную информацию.

1.10. Условия настоящей Оферты, могут изменяться Оператором в одностороннем порядке и доводятся до сведения Клиента путем публикации на официальном сайте Оператора в сети Интернет: [www.doncombank.ru](http://www.doncombank.ru), на информационных стендах, находящихся в офисах Оператора.

1.11. Совершением Акцепта о принятии условий настоящей оферты Клиент дает согласие на обработку Оператором его персональных данных, а именно на совершение, в том числе, следующих действий: сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), распространение (в том числе передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение, с целью заключения договоров, исполнения заключенных договоров, а также с целью выполнения требований

нормативных актов по противодействию легализации денежных средств, полученных преступным путем. Указанные действия могут совершаться Оператором с использованием средств автоматизации.

## **2. Порядок осуществления перевода денежных средств с использованием ЭСП.**

2.1. Переводы денежных средств с использованием ЭСП осуществляются на основании распоряжения Клиента в пользу Получателей денежных средств. Распоряжение Клиента на перевод денежных средств может быть сформировано, удостоверено и передано Оператору одним из следующих способов:

- средствами и способами, установленными платежной системой MasterCard, с использованием банковской карты, эмитированной Оператором.
- средствами и способами, установленными в системе дистанционного обслуживания «Интернет-Банк».

Перевод денежных средств может осуществляться получателям средств, являющимися клиентами как Оператора так и других операторов.

2.2. Распоряжение Клиента на перевод денежных средств должно содержать необходимые для применяемой формы безналичных расчетов реквизиты перевода. При получении распоряжения Клиента Оператор осуществляет его проверку в соответствии с требованиями действующего законодательства и нормативных актов Банка России, в случае положительного результата проверки, принимает распоряжение к исполнению.

2.3. Перевод денежных средств осуществляется в срок не более трех рабочих дней начиная со дня списания денежных средств со счета Клиента. После списания денежных средств со счета Клиента перевод отзыву не подлежит.

2.4. Распоряжение Клиента может передаваться, приниматься к исполнению, исполняться и храниться в электронном виде и/или на бумажном носителе.

2.5. Оператор обязан при приеме к исполнению распоряжения Клиента удостовериться в праве Клиента распоряжаться денежными средствами, проверить реквизиты перевода, достаточность денежных средств для исполнения распоряжения Клиента, а также выполнить иные процедуры приема к исполнению распоряжений Клиентов, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

2.6. Оператор не принимает распоряжение Клиента к исполнению если право Клиента распоряжаться денежными средствами не удостоверено и/или если реквизиты перевода не соответствуют установленным требованиям, и направляет Клиенту уведомление об этом не позднее дня, следующего за днем получения распоряжения Клиента.

2.7. Достаточность денежных средств, находящихся на счете Клиента, для исполнения его распоряжения определяется в порядке, установленном нормативными актами Банка России. При недостаточности денежных средств, находящихся на счете Клиента, оператор не принимает распоряжение клиента к исполнению, если иное не предусмотрено законодательством РФ, договором банковского счета, а также направляет клиенту уведомление об этом не позднее дня, следующего за днем получения распоряжения Клиента.

2.8. При несовпадении валюты текущего счета с валютой расчетов Оператор конвертирует сумму операции из валюты расчетов в валюту счета. Конверсия осуществляется по курсу, установленному Оператором, на дату поступления Оператору подтверждающих операцию документов, которая может не совпадать с днем совершения Клиентом операций. При этом за счет изменения курсов валют (кросс- курсов) возможно изменение размера суммы денежных средств, подлежащих списанию с банковского счета Клиента по операции, совершенной в валюте, отличной от валюты текущего счета. Возникшая вследствие этого задолженность по курсовой разнице не может быть предметом претензии Клиента.

### **3. Права и обязанности Сторон.**

#### **3.1. Оператор обязан:**

3.1.1. Информировать Клиента о совершении каждой операций с использованием ЭСП, в соответствии с условиями настоящего договора.

3.1.2. Фиксировать направленные Клиенту и полученные от Клиента уведомления, а также хранить соответствующую информацию не менее трех лет.

3.1.3. Обеспечить возможность направления ему Клиентом уведомления об утрате ЭСП и (или) о его использовании без согласия Клиента.

3.1.4. По требованию Клиента предоставлять Клиенту документы и информацию, которые связаны с использованием ЭСП.

#### **3.2. Оператор имеет право.**

3.2.1. Без объяснения причин отказать Клиенту в заключении настоящего договора.

3.2.2. Прекратить предоставление услуг по использованию ЭСП, в порядке и в случаях, предусмотренных настоящим договором.

3.2.3. В одностороннем порядке вносить изменения в условия настоящего договора, в Правила об использовании электронных средств платежа, в Правила осуществления переводов денежных средств, в Памятку безопасного использования ЭСП и Тарифы Оператора, информируя об этом Клиента путем размещения сообщений на официальном сайте Оператора [www.doncombank.ru](http://www.doncombank.ru), на информационных стендах, находящихся в офисах Оператора не позднее, чем за 10 дней до даты вступления их в силу.

3.2.4. Приостановить (блокировать действие ЭСП) или прекратить действие ЭСП в случаях, предусмотренных настоящим договором.

#### **3.3. Клиент имеет право**

3.3.1. В соответствии с условиями настоящего договора, получать информацию о произведенных переводах денежных средств в адрес Получателей денежных средств.

3.3.2. Отказаться от использования ЭСП путем направления Оператору письменного уведомления.

#### **3.4. Клиент обязан.**

3.4.1. Уплачивать комиссии и вознаграждение Оператора.

3.4.2. Обеспечить недоступность ЭСП другим лицам. Сохранять в секрете коды и пароли доступа, необходимые для использования ЭСП. Принимать все меры по предотвращению утраты ЭСП и их несанкционированного использования.

3.4.3. Руководствоваться в своих действиях по использованию ЭСП Правилами об использовании электронных средств платежа, Правилами осуществления переводов денежных средств, Памятка безопасного использования ЭСП.

3.4.4. Незамедлительно письменно информировать Оператора об изменении информации, необходимой для связи с Клиентом, в том числе: номере телефона, адресе электронной почты.

В случае утраты ЭСП и/или его использования без согласия КЛИЕНТА незамедлительно информировать Оператора.

3.4.5. Не осуществлять посредством ЭСП незаконные финансовые операции, незаконную торговлю и любые другие операции в нарушение законодательства РФ.

### **4. Порядок направления информации, связанной с использованием ЭСП.**

4.1. Оператор информирует Клиента о совершении каждой операций с использованием ЭСП путем направления Клиенту соответствующего уведомления любым доступным способом (посредством направления SMS-сообщения, путем предоставления информации о совершенной операции при обращении к банкоматам банка, обновление статусов документов, информации о счете в системе «Интернет-Банк») не позднее дня, следующего за днем совершения операции.

4.2. Обязанность Оператора по направлению Клиенту уведомлений, предусмотренных настоящим Договором и действующим законодательством, считается исполненной при направлении уведомления в соответствии с имеющейся у Оператора информацией для связи с Клиентом.

4.4. Информация о произведенных переводах денежных средств с использованием ЭСП может быть предоставлена Оператором Клиенту по его требованию:

- на бумажном носителе, в виде выписки по счету, предоставляемой в офисах Оператора.

4.5. В случае утраты ЭСП и/или его использования без согласия Клиента, Клиент обязан незамедлительно после обнаружения факта утраты ЭСП и или его использования без согласия Клиента, но не позднее дня, следующего за днем получения от Оператора уведомления о совершенной операции сообщить об этом Оператору:

Контактные телефоны ПАО «Донкомбанк», работающие круглосуточно:

- 8(800)775-66-22 (звонок по России бесплатный)
- 8(863)272-52-19 (863)203-61-80
- E-mail: rstdkb@aanet.ru

Порядок обращения Клиента в контактный центр Оператора по указанным телефонам в режиме круглосуточного доступа. При этом Клиент должен сообщить Ф.И.О., **кодовое слово**, а также ответить на ряд вопросов, установленных технологическим порядком Оператора. Устное сообщение (обращения Клиента в контактный центр Оператора по телефонам) должно быть подтверждено письменным заявлением Клиента в срок не позднее рабочего дня Оператора, следующего за днем поступления Устного сообщения к Оператору. В случае невозможности лично представить письменное заявление Оператору в течение следующего рабочего дня оно должно быть передано Оператору средствами электронной связи (факс, телекс, e-mail, и т.д.) с последующим обязательным письменным подтверждением при первой возможности. Фактом, подтверждающим принятие Оператором сообщения Клиента о блокировании ЭСП, является номер принятого сообщения, зарегистрированный сотрудником Оператора для Клиента. Учет обращений Клиентов о блокировании ЭСП ведется Оператором в соответствующем электронном журнале регистрации.

## **5. Порядок приостановления и прекращения использования ЭСП.**

5.1. Переводы электронных денежных средств с использованием ЭСП могут быть приостановлены Оператором в порядке и случаях, которые аналогичны порядку и случаям приостановления операций по банковскому счету, которые предусмотрены законодательством РФ.

5.2. Использование Клиентом ЭСП может быть приостановлено или прекращено Оператором на основании полученного от Клиента уведомления, в том числе, в случае утраты ЭСП и (или) о его использовании без согласия Клиента.

5.3. Использование Клиентом ЭСП может быть приостановлено по инициативе Оператора:

- при нарушении Клиентом порядка использования ЭСП;
- в случае неисполнения Клиентом условий и обязательств, предусмотренных настоящим договором, Правилами об использовании электронных средств платежа, Правила осуществления переводов денежных средств, Памятка безопасного использования ЭСП, Тарифами Оператора;
- при наличии обстоятельств, свидетельствующих о неправомерном использовании Клиентом или третьими лицами ЭСП;
- при совершении Клиентом действий с использованием предоставленных ЭСП, влекущих ущерб Оператору.

5.4. Приостановление или прекращение использования Клиентом ЭСП не прекращает обязательств Клиента и Оператора по переводу денежных средств, возникших до момента приостановления или прекращения указанного использования.

## **6. Порядок расчетов и стоимость услуг Оператора.**

6.1. Стоимость услуг Оператора, определяется Тарифами Оператора, действующими на момент совершения операции.

6.2. Оплата услуг Оператора производится путем списания денежных средств с банковского счета Клиента за каждый совершенный перевод денежных средств в адрес Получателей денежных средств с использованием ЭСП в порядке и сроки, указанные в Тарифах Оператора.

6.3. Списание денежных средств в счет Оплаты услуг Оператора производится в момент совершения операции с использованием ЭСП, если иное не предусмотрено Тарифами Оператора, путем выставления расчетного документа, оплачиваемого без распоряжения Клиента в порядке, предусмотренном действующим законодательством и нормативными актами Банка России.

6.4. В случае если у КЛИЕНТА на текущем счете недостаточно денежных средств на оплату суммы платежа и/или оплату услуг Оператора, Оператор такие операции не совершает.

6.5. Оператор оставляет за собой право изменить Тарифы, информируя об этом Клиента путем размещения сообщений на официальном сайте Оператора [www.donsombank.ru](http://www.donsombank.ru), на информационных стендах, находящихся в офисах Оператора не позднее, чем за 10 дней до даты вступления их в силу.

## **7. Ответственность сторон.**

7.1. Клиент самостоятельно несет ответственность за достоверное/корректное использование ЭСП, заполнение электронных форм в ЭСП Оператора, а также на ресурсах сторонних операторов. Оператор не несет ответственности за прямой или косвенный ущерб, возникший у Клиента вследствие недостоверного/некорректного использования ЭСП.

7.2. Оператор не несет ответственности за непредоставление Услуг Клиенту в случае сбоя программного обеспечения или оборудования, не принадлежащих Оператору.

7.3. Оператор не несет ответственность за полные или частичные перерывы в предоставлении Услуг, по обстоятельствам, не зависящим от Оператора (отключение электричества, замена оборудования, программного обеспечения или проведение других работ, вызванных необходимостью поддержания работоспособности и модернизации программного и/или аппаратного обеспечения ЭСП).

7.4. Право использования ЭСП является исключительным и непередаваемым. В случае передачи Клиентом своего ЭСП, пароля, кода доступа, необходимых для использования ЭСП третьему лицу, Клиент в полном объеме несет ответственность за действия, совершенные такими третьими лицами с использованием ЭСП, а также за ущерб, причиненный такими третьими лицами Оператору и Клиенту.

7.5. В случае не уведомления Клиентом Оператора об утрате либо несанкционированном использовании его ЭСП в сроки, предусмотренные настоящим договором, Оператор не несет ответственности за ущерб, причиненный Клиенту с использованием данного ЭСП.

7.6. В случае несвоевременного предоставления Клиентом информации, необходимой для направления Оператором информации о совершенных операциях Клиент самостоятельно несет риск неполучения информации о совершенных операциях.

## **8. Порядок рассмотрения споров.**

8.1. При возникновении споров, конфликтных ситуаций, связанных с использованием ЭСП, сторона, заявляющая разногласие (инициатор спора) обязана направить другой стороне заявление (претензию), в письменном виде на бумажном носителе, подписанную уполномоченным лицом, с подробным изложением обстоятельств спора.

8.2. До разрешения спора Оператор приостанавливает проведение всех операций с использованием ЭСП.

8.3. Все споры, которые могут возникнуть между Сторонами в ходе исполнения ими своих обязательств по Договору, заключенному на условиях настоящей оферты, должны решаться с соблюдением указанного претензионного порядка, при не урегулировании спора, последний передается на рассмотрение суда в порядке, предусмотренном действующим законодательством РФ.

8.4. Оператор рассматривает заявление (претензию) Клиента и предоставляет Клиенту возможность получать информацию о результатах рассмотрения заявления, в том числе в письменной форме по требованию Клиента, в срок не более 30 дней со дня получения такого заявления, не более 60 дней со дня получения заявления в случае использования ЭСП для осуществления трансграничного перевода денежных средств.