

**Коммерческий Банк «Кремлевский»  
(Общество с ограниченной ответственностью)**

**УСЛОВИЯ  
ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ  
ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ В «БАНК КРЕМЛЕВСКИЙ» ООО**

УТВЕРЖДЕНЫ

Правлением «Банк Кремлевский» ООО  
Протокол № 25/07-2024 от 25.07.2024

Москва, 2024



## УСЛОВИЯ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ В «БАНК КРЕМЛЕВСКИЙ» ООО

### 1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

<b>Авторизация</b>	– процедура идентификации Клиента с целью получения Банком подтверждения возможности предоставления Клиенту информации по Счету в Системе, совершения других действий в рамках Договора в порядке, предусмотренном настоящими Условиями.
<b>Аналог собственноручной подписи (АСП)</b>	– персональный идентификатор Клиента, являющийся контрольным параметром правильности составления всех обязательных реквизитов платежного документа, Заявления и неизменности их содержания.
<b>Бенефициарный владелец</b>	– физическое лицо имеющее право (возможность) на основании договора с Клиентом оказывать прямое или косвенное (через третьих лиц) существенное влияние на решения, принимаемые Клиентом, в частности, физическое лицо имеющее возможность воздействовать на принимаемые Клиентом решения об осуществлении сделок (в том числе несущих кредитный риск (о выдаче кредитов, гарантий и т.д.), включая существенные условия сделок, а также финансовых операций, оказывающее влияние на величину дохода Клиента. Бенефициарным владельцем Клиента - физического лица считается это лицо, за исключением случаев, если имеются основания полагать, что бенефициарным владельцем является иное физическое лицо.
<b>Выгодоприобретатель</b>	– лицо, не являющееся непосредственно участником операции, к выгоде которого действует Клиент, в том числе на основании агентского договора, договоров поручения, комиссии и доверительного управления, при проведении операций с денежными средствами и иным имуществом.
<b>Договор о предоставлении дистанционного банковского обслуживания (Договор)</b>	– договор между Банком и Клиентом о предоставлении дистанционного банковского обслуживания, заключенный путем присоединения Клиента к Условиям дистанционного банковского обслуживания физических лиц в «Банк Кремлевский» ООО, включающий в себя в качестве составных и неотъемлемых частей Условия дистанционного банковского обслуживания физических лиц в «Банк Кремлевский» ООО с использованием системы дистанционного банковского обслуживания физических лиц («Интернет-банк/Мобильный банк»), Заявление на присоединение к Условиям дистанционного банковского обслуживания физических лиц и Тарифы, являющийся в соответствии со статьей 428 Гражданского кодекса Российской Федерации Договором присоединения. Договор присоединения считается заключенным со дня регистрации Клиента в Системе.
<b>Документ, подписанный АСП (ДПАСП)</b>	– документ, созданный в системе дистанционного банковского обслуживания физических лиц («Интернет-банк/Мобильный банк»), подписанный аналогом собственноручной подписи,

переданный Клиентом Банку по Каналам доступа с прохождением определенной Банком процедуры приема-передачи.

Клиент признает, что ДПАСП, сформированный и переданный в соответствии с настоящими Условиями, имеет равную юридическую силу и влечет такие же правовые последствия, что и документ, оформленный на бумажном носителе и подписанный собственноручной подписью Клиента.

<b>Журнал аудита</b>	– список всех событий, произошедших и зафиксированных Системой в электронном виде с указанием даты и времени происхождения события, типа события и других атрибутов в зависимости от типа события.
<b>Заявление</b>	– Заявление физического лица (Клиента) по форме Банка на присоединение к Условиям дистанционного банковского обслуживания физических лиц. Оформляется при обращении клиента в Банк с целью предоставления доступа к Системе. Стороны признают юридическую значимость Заявления, поступившего по электронным каналам связи, в т.ч. по сети Интернет через Систему в электронной форме, подтвержденные Клиентом АСП.
<b>Интернет-банк</b>	– канал доступа, позволяющий Клиентам получать банковские и сопутствующие им услуги, доступные в Системе дистанционного банковского обслуживания физических лиц («Интернет-банк/Мобильный банк»), посредством сети Интернет
<b>Канал доступа</b>	– совокупность программных и/или технических средств, обеспечивающих обмен информацией между Клиентом и Банком, к каналам доступа относятся Интернет-банк и Мобильный Банк
<b>Клиент</b>	– физическое лицо (гражданин РФ, иностранный гражданин, лицо без гражданства, кроме физических лиц – индивидуальных предпринимателей, и иных физических лиц, занимающихся в установленном законодательством РФ порядке частной практикой, за исключением самозанятых), заключившее с Банком Договор, на имя которого открыт Счет.
<b>Контактные данные</b>	– полученный от Клиента и зарегистрированный в Системе номер мобильного телефона (и соответствующий ему уникальный номер SIM-карты), электронный почтовый ящик (e-mail), иные данные Клиента, позволяющие Банку проинформировать Клиента о совершенных в Системе операциях
<b>Мобильный банк</b>	– канал доступа, позволяющий Клиентам получать банковские и сопутствующие им услуги, доступные в Системе, посредством использования мобильного устройства (смартфона, планшетного компьютера и т.п.), сети Интернет и соответствующего Приложения
<b>Несанкционированная операция</b>	– Операция, совершенная без согласия Клиента на её совершение.
<b>Номер банковской карты</b>	– уникальный цифровой номер на лицевой стороне банковской карты.
<b>Пароль</b>	– средство авторизации в виде секретной (известной только Клиенту) комбинации символов, соответствующей присвоенному Клиенту Логину. Первоначальный пароль присваивается Клиенту в момент регистрации Клиента в Системе и в дальнейшем должен быть Клиентом изменен
<b>Платежная инструкция (ПИ)</b>	– предварительно определенная процедура, которая устанавливает порядок формирования и обработки распоряжения Клиента на совершение операции по его платежным картам. ПИ предназначены для автоматизации формирования ДПАСП

<b>Приложение</b>	– программное обеспечение для Устройства доступа, позволяющее Клиенту получать банковские и сопутствующие им услуги в канале Мобильный банк. Приложение самостоятельно устанавливается Клиентом на Устройство доступа с сайтов сети Интернет <a href="http://www.itunes.apple.com">www.itunes.apple.com</a> , <a href="http://www.play.google.com">www.play.google.com</a> , <a href="https://www.microsoft.com/ru-ru/store/apps">https://www.microsoft.com/ru-ru/store/apps</a>
<b>Одноразовый ключ (ОК)</b>	– одноразовый ключ представляет собой уникальную последовательность цифр, созданную генератором одноразовых ключей или Системой с целью формирования Клиентом аналога собственноручной подписи или дополнительного средства Авторизации Клиента в Системе. Одноразовые ключи, созданные Системой, предоставляются Клиенту sms-сообщением на номер мобильного телефона Клиента, зарегистрированного в Системе, или push-уведомлением на мобильное устройство Клиента, зарегистрированное в Системе
<b>Счет</b>	текущий банковский счет Клиента, открытый в Банке на основании договора текущего банковского счета с использованием банковской карты, для учета денежных средств Клиента и операций, совершенных с использованием Карт или её реквизитов, и осуществления безналичных расчетов в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и на основании договора текущего банковского счета с использованием банковской карты.
<b>Банк</b>	– Коммерческий Банк «Кремлевский» (Общество с ограниченной ответственностью). Место нахождения: 121099, г. Москва, пер. Николощеповский 1-ый, д.6, стр.1. БИК: 044525196 к/с №30101810745250000196 в ГУ Банка России по ЦФО ОКАТО: 45286552000 ОГРН: 1027739881223 ИНН: 7706006720 КПП: 770401001 Тел.: (499) 241-88-14, (499) 241-84-71, (499) 241-35-92
<b>Система (система дистанционного банковского обслуживания физических лиц «Интернет-банк/Мобильный банк»)</b>	– комплекс программно-аппаратных средств, предназначенный для дистанционного управления Счетом. Система является электронным средством платежа для формирования, обработки, хранения, передачи и защиты ДПАСП.
<b>Средство авторизации в Системе</b>	– Уникальное имя Клиента, пароль, одноразовый ключ
<b>Стороны</b>	– Банк и Клиент
<b>Тарифы</b>	утвержденные в Банке ставки вознаграждения за услуги, предоставляемые Банком, подлежащие уплате Клиентом в случаях, предусмотренных Договором, и/или иными соглашениями, заключенными Клиентом с Банком.
<b>Условия</b>	– настоящие Условия дистанционного банковского обслуживания физических лиц в «Банк Кремлевский» ООО
<b>Правила безопасности</b>	– Правила безопасности при работе в системе дистанционного банковского обслуживания физических лиц («Интернет-банк»/«Мобильный банк»)
<b>Уникальное имя клиента (Логин)</b>	– уникальное имя Клиента в Системе, которое присваивается Клиенту в момент первоначальной регистрации в Системе и в дальнейшем может быть Клиентом изменено
<b>Кодовое слово</b>	– определенная Клиентом комбинация букв русского алфавита и цифр (цифры указываются по желанию Клиента), сообщение которого по телефону или иному средству связи сотруднику Банка признается надлежащим подтверждением того, что

соответствующее физическое лицо является Клиентом и имеет право на получение информации, составляющей банковскую тайну такого Клиента, а также используемое Клиентом:

- для блокирования своей работы в Системе ДБО;
- для предоставления Банком Клиенту (по запросам Клиента информации обо всех счетах Клиента, открытых в Банке;
- для предоставления Банком Клиенту возможности в случаях и порядке, предусмотренных Условиями ДБО, приложениями к ним, использовать Кодовое слово как средство аутентификации Клиента в рамках идентификации Клиента по телефону, в том числе при выявлении Банком операции, соответствующей признакам осуществления перевода денежных средств без согласия Клиента.

Клиент несет полную ответственность за разглашение Кодового слова, а также за последствия такого разглашения

- |                           |   |
|---------------------------|---|
| <b>Устройство доступа</b> | — устройство, с помощью которого Клиент осуществляет обмен данными с Системой при передаче ДПАСП по Каналу доступа  |
| <b>Push-уведомление</b>   | — это уведомление, направляемое Банком на мобильное устройство Клиента, которое может содержать текстовую и/или графическую информацию для автоматической обработки приложением или отображения Клиенту (в том числе одноразовый код, новости и предложения Банка и иную информацию). |

## 2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 2.1.** Настоящие Условия являются типовыми для всех физических лиц, определяют положения Договора предоставления Клиенту дистанционного банковского обслуживания с использованием Системы (далее - Договор).
- 2.2.** Заключение Договора осуществляется путем присоединения Клиента к Условиям в целом в соответствии с п.п. 1 ст. 428 Гражданского кодекса Российской Федерации. Присоединение Клиента к Условиям осуществляется одним из указанных ниже способов:
- предоставление в Банк подписанного Клиентом Заявления (Приложение №1 к настоящим Условиям);
  - предоставление в Банк посредством сети Интернет Заявление в виде электронного документа, подписанного специальным кодом, созданным с использованием Системы и переданный Банком на номер мобильного телефона Клиента.
- Подписанное Клиентом Заявление является офертой Клиента Банку заключить Договор. Действия Банка по регистрации Клиента в Системе являются акцептом оферты Клиента по заключению Договора. Договор считается заключенным с момента регистрации Клиента в Системе.
- 2.3.** В соответствии с п. 3 ст. 847 Гражданского Кодекса Российской Федерации Стороны в рамках настоящего Договора признают в качестве АСП пароль, сформированный Клиентом или Системой.
- 2.4.** При заключении Договора Клиент предоставляет Банку заверения о следующих обстоятельствах:
- все проводимые операции в соответствии с Договором, носят добросовестный характер, осуществляются не в целях придания правомерного вида владению, пользованию или распоряжению денежными средствами или иным имуществом, полученными в результате совершения преступления, не осуществляются в целях иной противоправной деятельности, не направлены на финансирование организаций или лиц, деятельность которых запрещена законодательством Российской Федерации либо иностранным законодательством, не связаны с получением ненадлежащей налоговой выгоды или иными противоправными действиями или злоупотреблениями правами;
  - вся информация, предоставленная Клиентом Банку в связи с заключением и исполнением Договора, соответствует действительности, является полной и точной во всех отношениях, и Клиент не скрывает никаких фактов, которые, если бы они были известны Банку, могли бы оказать неблагоприятное влияние на решение Банка о заключении и исполнении соответствующей сделки;
  - информация и документы, предоставленные Клиентом Банку в связи с заключением Договора, а также информация и документы, которые будут предоставлены Клиентом Банку в процессе исполнения указанной сделки, получены Клиентом на законных основаниях и для их предоставления Банку Клиентом получены все предусмотренные применимым законодательством согласия и разрешения третьих лиц, в том числе согласия физических лиц, персональные данные которых содержатся в указанной информации и документах, на передачу Клиентом этих персональных данных Банку и их обработку Банком и третьими лицами.

## 3. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

- 3.1.** Банк предоставляет Клиенту доступ к Системе при наличии технической возможности.

Услуги Системы включают в себя предоставление информации Клиенту о состоянии его Счетов и перечне услуг Банка, а также направление в Банк ДПАСП, в том числе:

- получение сообщений от Банка, в том числе в формате временных паролей для подтверждения операций по ДПАСП;
- получение услуг Банка, а также иной информации о Банке и его партнерах, которая может быть интересна Клиенту;
- внутрибанковские переводы, в том числе между счетами Клиента;
- оплата услуг в пользу третьих лиц;
- операции по Счету (просмотр операций по Счету, / блокировка банковской карты / формирование и печать выписки по Счету / осуществление безналичных переводов со Счета). Совершение операций по Счету посредством Системы определяется также действующими условиями Договора текущего банковского счета/Договора текущего банковского счета с использованием банковской карты и наличием технической возможности;
- Получение информации об ДПАСП, которая включает в себя любую информацию об исполнении Банком ДПАСП, необходимую для его исполнения, информацию об отмене ПАСП, информацию об отказе Банка в исполнении ДПАСП;
- Прием и исполнение ДПАСП.

- 3.2.** Клиент может самостоятельно зарегистрироваться в Системе, получить Логин и Пароль на официальном интернет-сайте Системы <https://elf.faktura.ru/elf/app/?site=kremlevsky> (при наличии технической возможности).
- 3.3.** Предоставление Клиенту доступа к Системе сопровождается передачей Клиенту Пароля SMS сообщением на указанный в Заявлении номер мобильного телефона.
- 3.4.** Авторизация Клиента в Системе, отправка ДПАСП в Банк, а также иные действия осуществляются по следующим Каналам доступа, поддерживаемым Системой:
- Интернет-банк;
  - Мобильный банк.
- 3.5.** Действия Клиента в Системе – отправка ДПАСП, Авторизация, результаты проверки ДПАСП, а также иные действия фиксируются в Журнале аудита. Журнал аудита ведется Системой в одном экземпляре в электронном виде на оборудовании Банка.
- 3.6.** Стороны признают, что Журнал аудита является достаточным доказательством и может использоваться Банком в качестве подтверждения действий Клиента в Системе, в том числе извлечения из него могут предъявляться суду в качестве доказательства факта передачи Клиентом ДПАСП, а также фактов совершения Клиентом других операций посредством Системы, зафиксированных в Журнале аудита.
- 3.7.** Стороны признают, что ДПАСП, соответствующий требованиям, изложенным в п. 8.2 настоящих Условий, равнозначен по своей юридической силе подписанным Клиентом документам на бумажном носителе, оформленным в соответствии с требованиями настоящих Условий и действующего законодательства Российской Федерации, нормативных актов Банка России, действующими в отношении таких документов.
- 3.8.** Стороны признают, что посредством Системы также возможно заключение между Сторонами соглашений путем направления Клиентом ДПАСП, являющегося акцептом (согласием) Клиента на оферту (предложение) Банка. В этом случае Стороны могут распространить действие Условий на заключенное таким образом соглашение, прямо указав на это в тексте оферты или акцепта.
- 3.9.** Стороны соглашаются с тем, что информирование Клиента о совершенных в Системе операциях (изменение статуса ДПАСП) осуществляется следующими способами:
- уведомлением Клиента с помощью SMS-уведомления и/или Push-уведомления;
  - изменением Банком статуса ДПАСП, просмотр статуса ДПАСП доступен Клиенту после прохождения процедуры Авторизации:
  - на официальном интернет-сайте Системы <https://elf.faktura.ru/elf/app/?site=kremlevsky>, в разделе «История операций»;
  - в Приложении, в разделе «История».
  - предоставлением в Банке информации об операциях, произведенных с использованием Карт Клиента.
- 3.10.** Банк осуществляет переводы денежных средств по поручению Клиента в рабочий день получения ДПАСП, если документ получен до 15:00 по местному времени, либо - не позднее следующего рабочего дня, если ДПАСП получен после указанного времени. Прием ДПАСП от Клиента осуществляется Банком круглосуточно, за исключением перерывов связанных с проведением технических работ, информирование о которых осуществляется дополнительно на официальном сайте Банка <http://kremlinbank.ru/>
- 3.11.** Банк информирует Клиентов о мерах безопасности при работе в ДБО, рисках Клиента и возможных последствиях для Клиента в случае несоблюдения им мер информационной безопасности, рекомендованных Банком. Информирование осуществляется на сайте Банка и/или в подразделениях Банка, и/или путем отправки SMS-сообщений на номер мобильного телефона Клиента, зарегистрированный для доступа к Мобильному банку, и/или Push-уведомлений на Мобильное устройство Клиента с установленным Приложением, в Системе, и/или иными способами, установленным в ДБО.

#### 4. СРЕДСТВА АВТОРИЗАЦИИ

- 4.1. С целью повышения уровня безопасности Банк вправе по своему усмотрению запрашивать для Авторизации любую комбинацию Средств авторизации. При несогласии Клиента на изменение установленной ранее комбинации Средств авторизации Банк имеет право прекратить или частично приостановить доступ Клиента к Системе по одному или нескольким Каналам доступа, предварительно уведомив об этом Клиента по доступным каналам связи.
- 4.2. Клиент вправе в любое время самостоятельно изменить значение Средства авторизации в соответствии с предоставленными Системой возможностями. Запрос на изменение значения Средства авторизации должен быть подтвержден при помощи АСП и может быть передан в Банк Клиентом с использованием одного из Каналов доступа.
- 4.3. Средство авторизации по требованию Клиента может быть заблокировано по телефону 8(499)241-88-14, в Системе, в Банке, при условии, что Банк может установить, что требование о блокировке Средств авторизации исходит от Клиента (проверка кодового слова или по иным ранее установленным Банком каналам связи с Клиентом).
- 4.4. Уникальное имя клиента может быть предоставлено Клиенту в Системе при условии, что Банк может установить, что требование о предоставлении Уникального имени исходит от Клиента (проверка кодового слова или по иным ранее установленным Банком каналам связи с Клиентом).
- 4.5. Первоначальный пароль может быть предоставлен Клиенту в Системе при условии, что Банк может установить, что требование о предоставлении первоначального Пароля исходит от Клиента (проверка кодового слова или по иным ранее установленным Банком каналам связи с Клиентом).
- 4.6. Банк вправе в одностороннем порядке устанавливать и/или изменять срок действия Пароля.

#### 5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИЕНТА

- 5.1. В случае утраты Средства авторизации и (или) его использования без согласия Клиента, Клиент обязан заблокировать Средство авторизации незамедлительно после обнаружения факта утраты Средства авторизации и (или) его использования без согласия Клиента, но не позднее даты, следующей за датой получения от Банка уведомления в соответствии с п. 3.9 настоящих Условий, об исполнении или отказе в исполнении ДПАСП, подтвержденного скомпрометированными Средствами авторизации.
- 5.2. Клиент обязан сообщить в Банк незамедлительно после обнаружения, но не позднее даты, следующей за датой информирования Клиента об исполнении или отказе в исполнении ДПАСП в соответствии с п. 3.9 настоящих Условий, о фактах ошибочно списанных или зачисленных сумм, либо ином ненадлежащем исполнении (неисполнении) Банком ДПАСП. При отсутствии возражений от Клиента надлежащее исполнение ДПАСП считается подтвержденным Клиентом.
- 5.3. Клиент обязан ежедневно самостоятельно контролировать исполнение Банком ДПАСП. При несогласии с исполненным ДПАСП Клиент должен обратиться в Банк с письменным заявлением, составленным по форме, установленной Банком, и подписанным Клиентом. По истечении 30 (тридцати) календарных дней с даты исполнения ДПАСП Банк имеет право не принимать претензию Клиента.
- 5.4. Клиент проинформирован и соглашается с тем, что использование дистанционного банковского обслуживания через сеть Интернет связано с рисками:
  - получение несанкционированного доступа к конфиденциальной информации третьими лицами;
  - компрометации Средств авторизации Клиента;
  - иные риски мошеннических действий третьих лиц.
- 5.5. Для минимизации рисков указанных Банком в п. 5.4 настоящих Условий, Клиент обязан выполнять требования Банка, изложенные в Правилах безопасности при работе в системе дистанционного банковского обслуживания физических лиц «Интернет-банк/Мобильный банк» (далее - Правила безопасности) (Приложение №2 к настоящим Условиям), и соблюдать «Меры безопасности» опубликованные на сайте Банка (<https://www.kremlinbank.ru/private/plastic-card/security-card/>).
- 5.6. До заключения Договора Клиент обязан ознакомиться с Правилами безопасности.
- 5.7. Клиент обязуется предпринимать все необходимые меры для исполнения Правил безопасности. При этом Клиент обязуется самостоятельно отслеживать изменения данных Правил безопасности размещенных на сайте Банка в разделе «Меры безопасности» (<https://www.kremlinbank.ru/private/plastic-card/security-card/>).
- 5.8. Настоящим Клиент соглашается, что невыполнение Правил безопасности является нарушением порядка использования Системы и может повлечь за собой совершение операции без согласия Клиента. Банк не несет ответственности за убытки, возникшие вследствие неисполнения Клиентом Правил безопасности, а также за убытки, возникшие вследствие несанкционированных действий третьих лиц, если такие действия стали возможными не по вине Банка.
- 5.9. В случае несогласия Клиента с действиями Банка в рамках Договора, в том числе опротестования Клиентом операции, проведенной Банком по ДПАСП, Банк имеет право запросить у Клиента подтверждения выполнения Клиентом Правил безопасности, и Клиент обязуется своевременно предоставить данные подтверждения.
- 5.10. Клиент вправе в одностороннем порядке, без объяснения причин отказаться от использования Системы, предоставив в письменной форме в Банк Уведомление о расторжении договора о

дистанционном банковском обслуживании (Приложение №3 к настоящим Условиям). Договор считается расторгнутым с момента принятия Банком Уведомления о расторжении Договора о дистанционном банковском обслуживании.

**5.11.** Клиент обязан письменно информировать Банк об изменении всех сведений, предоставленных Клиентом Банку при заключении Договора, в том числе указанных в соответствующих Заявлениях, включая фамилию, имя, отчество, данные документа, удостоверяющего личность, адрес места жительства (регистрации) или места пребывания, сведения в отношении Клиента (Выгодоприобретателя и Бенефициарного владельца при наличии) в течение 5 (Пяти) календарных дней со дня их изменения или возникновения следующих обстоятельств:

- изменение контактной информации (информации для связи с Клиентом) и наступление других обстоятельств, способных повлиять на исполнение обязательств по Договору;
- вынесено определение суда о признании обоснованным заявления о признании гражданина банкротом и введении реструктуризации долгов;
- об отмене доверенности, выданной представителю Клиента.

Поскольку Договор заключается с целью предоставления услуг в Системе конкретному Клиенту, а также учитывая особый характер отношений между Банком и Клиентом, связанных с распоряжением его денежными средствами, Клиент обязуется направлять в Банк уведомления, предусмотренные настоящим пунктом Условий, только в письменной форме на бумажном носителе за собственноручной подписью, с приложением документов (заверенных в установленном порядке копий), подтверждающих произошедшие изменения и достоверно отражающих содержание таких изменений, если иной порядок направления уведомлений не предусмотрен соглашением Сторон.

**5.12.** Клиент обязан в случае изменения номера мобильного телефона, утери, кражи, пропажи и иных случаях его передачи третьим лицам по любым основаниям, немедленно обратиться в офис Банка или по телефону 8(499)241-88-14 для изменения информации о зарегистрированном номере телефона, либо заблокировать доступ к Системе.

**5.13.** Клиент обязан представлять Банку документы, подтверждающие обоснованность получения денежных средств в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.06.2011 № 161-ФЗ «О национальной платежной системе».

**5.14.** Клиент обязан представлять в Банк сведения, информацию и документы, необходимые Банку в связи с осуществлением обслуживания Клиента с использованием Системы, а также сведения, информацию и документы, необходимые Банку для выполнения требований законодательства РФ и нормативных актов Банка России.

**5.15.** Осуществлять оплату услуг Банка в соответствии с действующими Тарифами.

**5.16.** Клиент вправе на основании заявления устанавливать в отношении операций, осуществляемых с использованием Системы дистанционного банковского обслуживания физических лиц («Интернет-банк/Мобильный банк») по переводу денежных средств и выдаче кредита следующие ограничения:

- на осуществление операций по переводу денежных средств;
- максимальной суммы одной операции по переводу денежных средств на счета третьих лиц или максимальной суммы операций по переводу денежных средств на счета третьих лиц за определенный период времени (сутки, неделя, месяц);
- возможность изменения Клиентом максимальной суммы одной операции по переводу денежных средств на счета третьих лиц или максимальной суммы операций по переводу денежных средств на счета третьих лиц за определенный период времени (сутки, неделя, месяц);
- на осуществление операций по выдаче кредита;
- максимальной суммы выдачи кредита на имя Клиента или максимальной суммы выдачи кредита на имя Клиента за определенный период времени (определяется Клиентом самостоятельно);
- возможность изменения Клиентом максимальной суммы выдачи кредита на имя Клиента или максимальной суммы выдачи кредита на имя Клиента за определенный период времени (определяется Клиентом самостоятельно).

## **6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ БАНКА**

**6.1.** Банк обязуется информировать Клиента об исполнении или отказе в исполнении ДПАСП незамедлительно с момента исполнения или отказа в исполнении ДПАСП, порядок информирования определен в п. 3.9 настоящих Условий.

**6.2.** Банк обязуется хранить ДПАСП и направленные Клиенту уведомления об исполнении или отказе в исполнении ДПАСП в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

**6.3.** Банк обязуется принять все необходимые меры организационного и технического характера для обеспечения режима конфиденциальности в отношении известных Банку значений Средств авторизации Клиента в т.ч. указанные в п. 6.10 настоящих Условий.

**6.4.** Банк вправе отказаться от выполнения или приостановить на неопределенный срок исполнение ранее переданного Клиентом и зарегистрированного Банком ДПАСП, уведомив Клиента об этом посредством SMS-уведомления или Push-уведомления или по телефону, если:

- имеется информация, свидетельствующая о нарушении Клиентом требований настоящих Условий;
- проводимая Клиентом операция противоречит действующему законодательству Российской Федерации.

- Федерации;
- имеются обоснованные предположения нарушения Клиентом требований по использованию Средств авторизации;
  - имеется информация о попытке использования логина Клиента с незарегистрированным в Системе номером дубликата SIM карты (номера мобильного телефона, зарегистрированного в Системе для Клиента).
  - проводимая Клиентом операция имеет признаки, указывающие на необычный характер сделки, установленные законодательством Российской Федерации и нормативными актами Банка России, а также в случаях возникновения обоснованных подозрений в нарушении Клиентом заверений, указанных в п. 2.4 настоящих Условий.
  - В случае непредставления документов, установленных пунктами 5.13 и 6.5 настоящих Условий.
- 6.5.** Банк вправе запросить документы и сведения, необходимые Банку для осуществления функций, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации, в том числе:
- документы и сведения, раскрывающие экономический смысл проводимой операции;
  - документы и сведения, необходимые Банку для целей установления и идентификации выгодоприобретателя по проводимой операции;
  - Контактные данные Клиента, необходимые Банку для информирования Клиента об исполнении или отказе в исполнении ДПАСП;
  - иные документы и сведения по усмотрению Банка.
- 6.6.** В случае отказа Банка от выполнения или приостановки выполнения переданного Клиентом и полученного Банком ДПАСП Банк обязуется в течение одного рабочего дня принять меры к оповещению Клиента о факте отказа одним из указанных в п. 3.9 настоящих Условий способом с указанием причины отказа или приостановки.
- 6.7.** Банк вправе в одностороннем порядке вводить постоянные или временные ограничения на исполнение ДПАСП Клиента, в т.ч. ограничение минимальной и максимальной суммы, количество и объем операций. В случае введения ограничений для неограниченного круга Клиентов Банк доводит данную информацию путем ее публикации в Системе. В случае введения индивидуальных ограничений – Банк оповещает Клиента при его Авторизации в Системе.
- 6.8.** Если Клиент не проходил процедуру Авторизации в Системе:
- более 180 (Сто восемьдесят) календарных дней, Банк вправе заблокировать в Системе использование SIM карты клиента;
  - более 360 (Триста шестьдесят) календарных дней, Банк вправе отключить Клиента от обслуживания в Системе.
- 6.9.** Банк вправе отключить от Системы Счет Клиента в момент его закрытия.
- 6.10.** Банк вправе вводить следующие ограничения для Клиентов:
- Блокировать доступ к Системе через определенные Банком Каналы доступа и Устройства доступа, в том числе ограничить перечень видов ДПАСП, отправка которых возможна Клиентом в Банк по определенному Банком Каналу доступа или с помощью определенного Банком Устройства доступа;
  - Блокировать самостоятельную регистрацию Клиента в Системе, на официальном интернет-сайте Системы <https://elf.faktura.ru/elf/app/?site=kremlevsky>;
  - Блокировать в Системе возможность осуществления определенных типов операций со Счетами.
- 6.11.** Допускается расторжение Договора в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации.
- 6.12.** Банк вправе сократить срок исполнения ДПАСП, указанный в п. 3.10 настоящих Условий, предварительно уведомив Клиента.

## **7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

- 7.1.** Банк не несет ответственности за ущерб, возникший вследствие:
- несанкционированного использования третьими лицами Средств авторизации Клиента;
  - отсутствия технической возможности отправки Клиенту одноразового ключа на указанный Клиентом номер мобильного телефона.
- 7.2.** Банк не несет ответственность за невыполнение, несвоевременное или неправильное выполнение ДПАСП Клиента, если это было вызвано предоставлением Клиентом недостоверной информации или платежных реквизитов.
- 7.3.** Банк не несет ответственность за полное, частичное неисполнение или несвоевременное исполнение своих обязательств, если неисполнение является следствием форс-мажорных обстоятельств, включая пожар, отключение электроэнергии и линий связи, наводнение, землетрясение, военные операции, изменение действующего законодательства Российской Федерации, действия или решения органов государственной власти Российской Федерации, Банка России, забастовки и иные действия персонала телефонных компаний, провайдеров интернет-услуг, органов энергоснабжения, иные ограничения, объективно препятствующие исполнению Банком его обязательств.
- 7.4.** Банк не несет ответственности по рискам Клиента, связанным с получением Клиентом услуг мобильной связи/по организации доступа к сети Интернет и ее использованию, в соответствии с договором между Клиентом и поставщиком услуг мобильной связи/Интернет (провайдером), в том числе Банк не отвечает за убытки Клиента, возникшие в результате обращения Клиента к Системе с

использованием сети Интернет.

## **8. ДОКУМЕНТ, ПОДПИСАННЫЙ АНАЛОГОМ СОБСТВЕННОРУЧНОЙ ПОДПИСИ**

- 8.1. Передача ДПАСП в Банк и регистрация полученного Банком ДПАСП производится Системой автоматически.
- 8.2. ДПАСП считается переданным Клиентом и полученным Банком, а соответствующая операция выполненной Банком от имени и по поручению Клиента, если соблюдены следующие требования:
  - результат проверки АСП документа положительный;
  - Системой подтверждено получение ДПАСП;
  - ДПАСП присвоен специальный регистрационный номер.
- 8.3. Стороны договорились считать, что Клиент отказался от передачи документа до его отправки в Банк, если он не подтвердил его вводом АСП.

## **9. ПЛАТЕЖНЫЕ ИНСТРУКЦИИ**

- 9.1. Универсальная платежная инструкция (далее по тексту - УПИ) - ПИ с одинаковым для всех Клиентов набором параметров. Одинаковыми могут быть все параметры или их часть.
- 9.2. Индивидуальная платежная инструкция (далее по тексту - ИПИ) - ПИ, в которой все параметры специфичны для Клиента и задаются Клиентом.
- 9.3. Индивидуальная постоянная платежная инструкция (далее по тексту - ИППИ) - ИПИ, предусматривающая автоматическое проведение Банком операций по Карте Клиента согласно установленному Клиентом графику.
- 9.4. Оформление ИПИ и ИППИ производится Клиентом самостоятельно в Системе. В этом случае Клиент указывает необходимые индивидуальные параметры каждой ПИ в ДПАСП.
- 9.5. Банк вправе отказать в оформлении ИПИ (ИППИ) или запретить использование ранее оформленной ИПИ (ИППИ), если предусмотренные ИПИ (ИППИ) операции противоречат действующему законодательству Российской Федерации, нормативным актам Банка России, настоящим Условиям или внутренним документам Банка.
- 9.6. Оформляя ИПИ, Клиент поручает Банку в дальнейшем на основании ДПАСП совершать банковские операции в соответствии с платежными и иными реквизитами, указанными при оформлении ИПИ.
- 9.7. Оформляя ИППИ, Клиент поручает Банку в дальнейшем автоматически совершать банковские операции в соответствии с графиком их проведения, платежными реквизитами, и иными параметрами, указанными при оформлении ИППИ.

## **10. Особенности применения Банком Федерального закона № 161-ФЗ в части применения мер для противодействия осуществлению перевода денежных средств без добровольного согласия клиента, а именно без согласия клиента или с согласия клиента, полученного под влиянием обмана или при злоупотреблении доверием**

- 10.1. Банк в соответствии с положениями законодательства, в том числе Федерального закона от 27.06.2011г. № 161-ФЗ «О национальной платежной системе», при выявлении им операции, соответствующей признакам осуществления перевода денежных средств без добровольного согласия Клиента (т.е. без согласия Клиента или с согласия Клиента, полученного под влиянием обмана или при злоупотреблении доверием) приостанавливает прием к исполнению Распоряжения Клиента на два дня.  
 Банк в соответствии с положениями законодательства, в том числе Федерального закона от 27.06.2011г. № 161-ФЗ «О национальной платежной системе», при выявлении им операции с использованием платежных карт, перевода электронных денежных средств или перевода денежных средств с использованием сервиса быстрых платежей платежной системы Банка России, соответствующих признакам перевода денежных средств без добровольного согласия Клиента, отказывает в совершении соответствующей операции (перевода).  
 Признаки осуществления перевода денежных средств без добровольного согласия клиента устанавливаются Банком России и размещаются на его официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
- 10.2. Банк после выполнения действий, предусмотренных пунктом 10.1 Условий, незамедлительно уведомляет об этом Клиента и предоставляет ему информацию, предусмотренную Федеральным законом № 161-ФЗ.
- 10.3. В целях реализации Федерального закона № 161-ФЗ Банк направляет Клиенту уведомление и информацию, любым из следующих способов:
  - голосовое сообщение на номер мобильного телефона Клиента, сообщенный им Банку;
  - сообщение (SMS/ PUSH) на номер мобильного телефона Клиента, сообщенный Клиентом Банку;
  - сообщение на адрес электронной почты Клиента, сообщенный им Банку;

- электронное уведомление по Системе ДБО (при наличии у Клиента доступа в Систему ДБО).

- 10.4.** Клиент считается уведомленным о действиях Банка и ознакомленным с информацией, направленной Банком, с момента доставки уведомления и информации на номер мобильного телефона Клиента, на электронную почту Клиента или по Системе ДБО.
- 10.5.** В случае приостановления Банком приема к исполнению Распоряжения, Клиент не позднее одного дня, следующего за днем такого приостановления, может подтвердить Распоряжение путем звонка на номер телефона Банка<sup>1</sup> с идентификацией Банком звонящего, в том числе по Кодовому слову, а также при личном посещении Головного офиса Банка.  
В случае отказа Банка в совершении Клиентом операции с использованием платежных карт, перевода электронных денежных средств или перевода денежных средств с использованием сервиса быстрых платежей платежной системы Банка России Клиент может совершить повторную операцию, содержащую те же реквизиты получателя (плательщика) и ту же сумму перевода.
- 10.6.** При получении от Клиента подтверждения распоряжения или осуществлении действий по совершению Клиентом повторной операции Банк незамедлительно принимает к исполнению подтвержденное Распоряжение Клиента или совершает повторную операцию, при отсутствии иных установленных законодательством Российской Федерации оснований не принимать распоряжение клиента к исполнению.  
При неполучении от Клиента подтверждения Распоряжения в соответствии с п. 10.5 Условий, и (или) информации, запрошенной Банком в соответствии с частью 3.7 статьи 8 Федерального закона № 161-ФЗ, указанное распоряжение считается не принятым к исполнению, а при осуществлении действий по совершению клиентом повторной операции способом, не предусмотренным договором, или иным, чем указанный Банком способом и (или) при неполучении информации, запрошенной в соответствии с частью 3.7 статьи 8 Федерального закона № 161-ФЗ, повторная операция считается несовершенной.
- 10.7.** В случае, если, несмотря на направление Клиентом подтверждения распоряжения или осуществление действий по совершению повторной операции, Банк получил от Банка России информацию, содержащуюся в базе данных о случаях и попытках осуществления переводов денежных средств без добровольного согласия клиента, Банк приостанавливает прием к исполнению подтвержденного распоряжения Клиента на два дня со дня направления Клиентом подтверждения распоряжения или отказывает в совершении Клиентом повторной операции. Банк в порядке, установленном договором, незамедлительно уведомляет Клиента о приостановлении приема к исполнению подтвержденного распоряжения Клиента или об отказе в совершении Клиентом повторной операции с указанием причины такого приостановления (отказа) и срока такого приостановления, а также о возможности совершения Клиентом последующей повторной операции.
- 10.8.** В случае приостановления приема к исполнению подтвержденного распоряжения клиента в соответствии с п. 10.7 Условий по истечении двух дней со дня направления клиентом подтверждения распоряжения Банк обязан незамедлительно принять к исполнению подтвержденное распоряжение клиента при отсутствии иных установленных законодательством Российской Федерации оснований не принимать подтвержденное распоряжение клиента к исполнению.  
В случае отказа в совершении Клиентом повторной операции в соответствии с п. 10.8 Условий по истечении двух дней со дня осуществления действий по совершению Клиентом повторной операции Банк обязан совершить последующую повторную операцию Клиента при отсутствии иных установленных законодательством Российской Федерации оснований не совершать последующую повторную операцию Клиента.
- 10.9.** Банк приостанавливает использование Клиентом электронных средств платежа при получении от Банка России информации, содержащейся в базе данных о случаях и попытках осуществления переводов денежных средств без добровольного согласия клиента, которая содержит сведения, относящиеся к Клиенту и (или) его электронному средству платежа, в том числе сведения федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел о совершенных противоправных действиях, получаемые в соответствии с частью 8 статьи 27 Федерального закона № 161-ФЗ, на период нахождения указанных сведений в базе данных о случаях и попытках осуществления переводов денежных средств без добровольного согласия клиента.
- 10.10.** Клиент после приостановления использования Клиентом электронного средства платежа в случаях, предусмотренных Федеральным законом № 161-ФЗ, вправе подать в порядке, установленном Банком России, заявление в Банк России, в том числе через Банк, об исключении сведений, относящихся к клиенту и (или) его электронному средству платежа, в том числе сведений федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел о совершенных противоправных действиях, из базы данных о случаях и попытках осуществления переводов денежных средств без добровольного согласия клиента, далее – Заявление в об исключении сведений.  
Заявление об исключении сведений должно содержать сведения, предусмотренные Указанием Банка России от 13.06.2024 № 6748-У «О порядке подачи клиентом оператора по переводу денежных средств в Банк России заявления об исключении сведений, относящихся к клиенту и (или) его электронному средству платежа, из базы данных о случаях и попытках осуществления переводов денежных средств без добровольного согласия клиента, порядке принятия Банком России мотивированного решения об удовлетворении или об отказе в удовлетворении заявления клиента

<sup>1</sup> Номер телефона для связи с Банком, указывается в информации, направляемой Клиенту, в соответствии с п. 10.2 Условий.

оператора по переводу денежных средств или мотивированного заявления оператора по переводу денежных средств об исключении сведений, относящихся к клиенту и (или) его электронному средству платежа, из базы данных о случаях и попытках осуществления переводов денежных средств без добровольного согласия клиента и порядке получения оператором по переводу денежных средств информации об исключении сведений, относящихся к клиенту и (или) его электронному средству платежа, из базы данных о случаях и попытках осуществления переводов денежных средств без добровольного согласия клиента».

Заявление об исключении сведений подается Клиентом через Банк посредством использования раздела «Рассмотрение обращений» на Сайте Банка в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет».

## **11. ИЗМЕНЕНИЕ УСЛОВИЙ**

- 11.1.** В соответствии с ч. 1 ст. 450 Гражданского кодекса РФ Стороны пришли к соглашению, что изменения в Договор вносятся Банком в одностороннем порядке. Введение в действие новых условий Договора, в том числе, о начале оказания Банком новых услуг в Системе осуществляется путем доведения до сведения Клиента через систему сообщений об изменениях и нововведениях и обеспечения их технической доступности для Клиента и/или путем размещения информации на сайте Банка.
- 11.2.** Изменения вступают в силу через 15 (Пятнадцать) календарных дней с момента их размещения на сайте Банка, если более поздний срок вступления их в силу не установлен в соответствующем сообщении Банка, за исключением изменений в перечне услуг Системы, которые вступают в силу с момента изменения Банком перечня и содержания бланков ДПАСП в Системе.
- 11.3.** Клиент обязан не реже одного раза в 15 (Пятнадцать) календарных дней знакомиться с информацией, публикуемой Банком на сайте Банка. При необходимости получения дополнительных разъяснений по изменениям в условиях Договора Клиент вправе обратиться за ними по телефону 8(499)241-88-14 или в Банк. В случае несогласия с изменениями в условиях Договора Клиент вправе обратиться в Банк для его расторжения представив Заявление по форме Приложение № 3 к настоящим Условиям. Если в течение 15 (Пятнадцати) календарных дней с момента изменений, если более поздний срок вступления изменений в силу не установлен в сообщении Банка, Клиент не обратился в Банк для расторжения Договора, Стороны соглашаются, что новые условия Договора приняты Клиентом полностью. Совершение Клиентом конклюдентных действий в рамках Договора является подтверждением ознакомления и согласия Клиента с действующими на данный момент редакцией Условий.
- 11.4.** Банк не несет ответственности, если информация об изменении условий Договора, размещенная в установленном порядке и сроки, не была своевременно получена и/или изучена и/или правильно понята Клиентом.
- 11.5.** Любые изменения условий Договора с момента их вступления в силу равно распространяются на всех Клиентов, в том числе заключивших Договор ранее даты вступления изменений в силу.

## **12. СРОК ДЕЙСТВИЯ И РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА**

- 12.1.** Договор вступает в силу с момента регистрации Клиента в Системе на основании Заявления о присоединении к Условиям дистанционного банковского обслуживания.
- 12.2.** Договор действует без ограничения срока.
- 12.3.** Стороны признают, что действие Договора прекращается в момент окончания использования услуг Банка, предусмотренных настоящим Договором.
- 12.4.** Клиент вправе в любой момент расторгнуть Договор, уведомив о данном намерении Банк путем подачи в Банк письменного Уведомления о расторжении договора о предоставлении дистанционного банковского обслуживания (Приложение №3 к настоящим Условиям).
- 12.5.** В случае получения Банком письменного Уведомления о расторжении договора о предоставлении ДБО Клиента, Банк имеет право объявить недействительными и заблокировать все Карты, выпущенные Клиенту (включая дополнительные Карты).
- 12.6.** Если Договор расторгается по инициативе Банка, то Банк направляет по адресу Клиента уведомление о расторжении Договора с указанием даты расторжения Договора. Договор будет считаться расторгнутым с даты, указанной в уведомлении. Клиент считается получившим указанное в настоящем пункте уведомление по истечении 15 (Пятнадцати) календарных дней с даты направления Банком соответствующего уведомления вне зависимости от фактического его получения Клиентом.
- 12.7.** Прекращение обязательств по Договору не влечет прекращения обязательств по иным договорам (соглашениям), заключенным между Клиентом и Банком.

## **13. УРЕГУЛИРОВАНИЕ РАЗНОГЛАСИЙ**

- 13.1.** В случае несогласия Клиента с действиями Банка по Договору, в том числе опротестования Клиентом операции, проведенной Банком по ДПАСП (далее - Спорная операция), Клиент до обращения в судебные органы подает в Банк письменное или электронное по каналу обратной связи на

официальном интернет-сайте Банка (<http://www.kremlinbank.ru>) заявление с изложением сути претензии и детальным описанием Несанкционированной операции (далее – Претензия), а также, при необходимости, документы и материалы (например, бумажная распечатка спорного ДПАСП), подтверждающие обоснованность требований Клиента.

- 13.2.** После анализа представленных Клиентом документов и материалов Банк в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты получения Претензии Клиента или 60 (шестидесяти) календарных дней в случае, если Претензия Клиента связана с трансграничным переводом, составляет письменное Заключение. Сроки могут быть увеличены в соответствии с Правилами платежной системы при проведении претензионного цикла работ.
- 13.3.** Один экземпляр Заключения направляется Клиенту почтой (заказным письмом с уведомлением или электронной почтой), но в любом случае не позднее срока рассмотрения Претензии, указанного в п. 13.2 настоящих Условий.
- 13.4.** В случае признания Претензии Клиента правомерной и обоснованной Банк в течение одного рабочего дня с даты составления Заключения принимает решение о целесообразности и сроках удовлетворения Претензии Клиента.
- 13.5.** В случае несогласия с Заключением Клиент может обратиться в судебные органы для разрешения возникших споров в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации в судебном порядке.

#### **14. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

- 13.1** Клиент соглашается с тем, что все требования, уведомления и иные сообщения по настоящим Условиям могут направляться Сторонами друг другу в следующем порядке, если иной способ направления/доставки не предусмотрен настоящими Условиями:
- Уведомления Банка, касающиеся вопросов обслуживания Клиента – путем направления Клиенту письма средствами организации почтовой связи по последнему известному Банку адресу Клиента, путем непосредственной передачи при личной явке Клиента в Банк, путем направления по известному Банку адресу электронной почты, путем направления СМС-сообщения/push-уведомлением по последнему заявленному Клиентом Банку номеру мобильного телефона.
  - Уведомления Клиентом Банку – в соответствии с официальными адресами и реквизитами, размещенными на сайте Банка.

#### **15. ПРИЛОЖЕНИЯ К УСЛОВИЯМ**

- 15.1.** Следующие Приложения являются неотъемлемой частью Условий:
- Приложение №1 Заявление о присоединении к Условиям дистанционного банковского обслуживания;
  - Приложение №2 Правила безопасности при работе в системе дистанционного банковского обслуживания физических лиц «Интернет-банк/Мобильный банк».
  - Приложение №3 Уведомление о расторжении договора о предоставлении дистанционного банковского обслуживания.