

# Правила дистанционных услуг банка

## 1. Термины

Банк	"Swedbank" AS, per. № 40003074764
Клиент	физическое или юридическое лицо, заключившее Договор
Договор	договор об Удаленных услугах банка, заключенный между Клиентом и Банком, и настоящие правила
Счет	счет/-а Клиента в Банке, подключенный/-е к Удаленным услугам банка
Пользователь	физическое лицо, которое Клиент указал в Договоре и уполномочил пользоваться Удаленными услугами банка в определенном Договором объеме
Номер пользователя	указанный в Договоре идентификатор Пользователя в Банке
Удаленные услуги банка	Интернет-банк, Телефонбанк, Мобильный банк
Интернет-банк	услуга, обеспечивающая подачу распоряжений о выполнении Операций с использованием форм прямой связи и технических решений Банка в интернете
Телефонбанк	услуга, обеспечивающая подачу распоряжений о выполнении Операций через оператора с использованием телефонной связи
Мобильный банк	услуга, обеспечивающая подачу распоряжений о выполнении Операций посредством отправления Банку текстового сообщения (SMS) с мобильного телефона на установленный Банком сервисный номер
Лимит	максимально допустимая сумма, в пределах которой Пользователь, подавая распоряжения на выполнении платежей или переводов, вправе дебетовать Счет с соблюдением определенных Прейскурантом и Договором условий
Прейскурант	действующий прейскурант на услуги Банка
Операция	выполнение платежа, перевода, сделки с находящимися на Счетах денежными средствами и ценными бумагами, заключение договора, а также прием заявления или заявки в Банк или иное действие, предлагаемое к исполнению Банком или Партнером по сотрудничеству с использованием Удаленных услуг банка
Правила Операций	Договор открытия и обслуживания счета, Общие условия Банка, Прейскурант и прочие правила и условия выполнения Операций, о которых Банк или Партнер по Сотрудничеству и Клиент заключили соглашение в бумажной форме или с использованием Удаленных услуг банка
Партнер по сотрудничеству	утвержденный Банком партнер по сотрудничеству, доверивший Банку предлагать его услуги или проводить Операции в соответствии с заключаемыми или заключенными между Партнером по сотрудничеству и Клиентом сделками, или от имени Партнера по сотрудничеству заключать соглашения об электронном подписании или заверении документов.

## 2. Общие положения

- Договор определяет порядок пользования Удаленными услугами банка. Операции выполняются в соответствии с Правилами Операций.
- Удаленные услуги банка доступны в следующих режимах:
  - Удаленные услуги физическим лицам доступны:
    - в информативном режиме – Пользователь может готовить и получать информацию, выписки и отчеты о Счетах и Операциях;
    - в полном режиме или режиме транзакций – Пользователь может готовить и получать информацию, выписки и отчеты о Счетах и Операциях, отдавать распоряжения о выполнении всех Операций.
  - Интернет-банк юридическим лицам доступен:
    - в режиме подготовки платежей – Пользователь может готовить распоряжения о выполнении платежей и переводах;
    - в информативном режиме – Пользователь может готовить и получать информацию, выписки и отчеты о Счетах и Операциях, готовить распоряжения о выполнении платежей и переводах;
    - в режиме транзакций – Пользователь может готовить и получать информацию, выписки и отчеты о Счетах и Операциях, готовить и утверждать распоряжения о выполнении платежей и переводах;
    - в полном режиме – Пользователь может готовить и получать информацию, выписки и отчеты о Счетах и Операциях, отдавать распоряжения о выполнении всех Операций.
- в ином режиме, определенном другим заключенным между Банком или Партнером по сотрудничеству и Клиентом договором.
- Если Клиент является физическим лицом, адрес в интернете для доступа к Интернет-банку посредством компьютера – <https://ib.swedbank.lv>. Если Клиент является юридическим лицом, адрес в интернете для доступа к Интернет-банку посредством компьютера – <https://business.swedbank.lv>.
- Телефонбанк доступен для звонков оператору на номер телефона 67444444 в определенное Банком рабочее время.
- Мобильный банк доступен клиентам определенных Банком операторов мобильной связи, мобильные телефонные аппараты которых обеспечивают возможности получения и отправления текстовых сообщений (SMS).

## 3. Идентификация Пользователя

- При регистрации Пользователя Банк присваивает Пользователю номер Пользователя и по выбору Клиента выдает постоянный пароль и коды идентификации Пользователя (карту кодов) или подключает калькулятор кодов. Карта кодов, постоянный пароль или калькулятор кодов могут быть заменены/возобновлены/подключены по требованию Клиента или Пользователя в любом филиале Банка.
- При использовании Пользователем Телефонбанка Банк идентифицирует Пользователя по номеру Пользователя и коду идентификации карты кодов или генерируемому калькулятором кодов коду доступа. При использовании Пользователем Интернет-банка Банк идентифицирует Пользователя по номеру Пользователя, постоянному паролю и коду идентификации карты кодов или по номеру Пользователя и генерируемому калькулятором кодов коду доступа. При использовании Пользователем Мобильного банка Банк идентифицирует Пользователя по зарегистрированному для получения услуги номеру подключения мобильного телефона. Для осуществления платежей, не указанных в Прейскуранте или не соответствующих определенным в Прейскуранте ограничениям, Пользователь дополнительно идентифицируется также по коду идентификации карты кодов или генерируемому калькулятором кодов коду доступа. Если Клиент определил дневной Лимит счета, превышающий определенный Прейскурантом, Пользователь идентифицируется только по номеру Пользователя и генерируемому калькулятором кодов коду доступа. Если Пользователем и Клиентом является одно и то же физическое лицо либо Пользователь является лицом с правом подписи юридического лица, заключившего настоящий Договор, для которого право подписи оформлено в Банке, Банк вправе идентифицировать Клиента по выданному данному Пользователю номеру Пользователя, постоянному паролю и коду идентификации карты кодов или по номеру Пользователя и генерируемому калькулятором кодов коду доступа. Клиент согласен, что при использовании Удаленными услугами банка Пользователю могут быть присвоены другие средства идентификации (пароли, идентификаторы и пр.) для выполнения отдельных Операций в соответствии с Правилами Операций.
- Если Пользователь отдает Банку распоряжение блокировать доступ к Удаленным услугам банка, допускается идентификация Пользователя по номеру Пользователя и другой имеющейся в распоряжении Банка и Пользователя информации.
- Номер Пользователя, постоянный пароль, коды идентификации карты кодов, PIN код калькулятора кодов и генерируемые калькулятором кодов коды доступа являются конфиденциальной информацией, которую Пользователь и Банк обязуются не разглашать и ограждать от доступа третьих лиц. Номер Пользователя может быть разглашен другому клиенту Банка в случаях предоставления Пользователю права пользования Удаленными услугами банка упомянутого клиента Банка или другими Удаленными услугами банка (Система электронных расчетов для предприятий, E-teller и пр.). Пользователь обязан хранить в безопасности конфиденциальную информацию, а также регулярно менять/обновлять постоянный пароль не реже чем в установленном Банком период. При использовании Мобильным банком Пользователь обязан обеспечивать недоступность своего телефона и полученных от Банка SMS сообщений третьим лицам, а также обеспечивать сохранение присвоенного оператором мобильной связи номера подключения и не допускать его передачи или переход к третьим лицам.
- Если конфиденциальная информация стала известна или могла стать известна третьему лицу, Пользователь обязан об этом незамедлительно письменно или по телефону известить Банк, после чего Банк в возможно кратчайший срок блокирует доступ к Удаленным услугам банка.
- Если Банк получил заявление/заявление Пользователя в установленном пункте 3.5. настоящих правил порядке, доступ к Удаленным услугам банка блокируется до момента предоставления Пользователю на основании заявления Клиента или Пользователя нового постоянного пароля и выдачи новой карты кодов с кодами идентификации Пользователя или нового калькулятора кодов и отдачи Пользователем распоряжения Банку о разблокировании доступа к Удаленным услугам банка.
- Доступ к Удаленным услугам банка блокируется, если Пользователь пять раз подряд ошибочно называет или вводит постоянный пароль, код идентификации карты кодов или генерируемый калькулятором кодов код доступа.

## 4. Выполнение распоряжений Пользователя

- Правила Операций, утвержденные с использованием Удаленных услуг банка, равноценны оформленным в бумажной форме документам. Банк вправе в одностороннем порядке устанавливать Операции, для выполнения которых необходимо заключение соответствующего договора в бумажной форме.

- Банк вправе не выполнять Операцию, если:
  - Клиент или Пользователь не соблюдает Правила Операций, описания использования Интернет-банка, Телефонбанка и Мобильного банка;
  - Пользователь при использовании Телефонбанком не утвердил содержание распоряжения;
  - Банка возникло подозрение в идентичности Пользователя и Банку не удалось связаться с Клиентом для подтверждения содержания распоряжения;
  - на Счете недостаточно денежных средств для выполнения Операции и оплаты оказанных услуг;
  - превышается Лимит или не соблюдаются определенные Прейскурантом условия или Правила Операций;
  - распоряжение Пользователя не ясно и искажено помехами связи.
- Если Банк принимает распоряжение Пользователя об Операции к исполнению, но на Счете недостаточно денежных средств для выполнения Операции и оплаты услуг, распоряжение хранится в системе Банка до момента поступления на Счет достаточного количества денежных средств. Подобные распоряжения отменяются, если в течение 10 дней со дня подачи распоряжения не будет обеспечено достаточное количество средств.
- Клиент и Пользователь согласны, что любое распоряжение о выполнении Операций, утвержденное с использованием номера Пользователя, кодов идентификации карты кодов или генерируемых калькулятором кодов кодов доступа, или в случае необходимости – постоянного пароля, достоверно и обязательно для Клиента, Пользователя и Банка, и считается равноценным оформленному в бумажной форме распоряжению Клиента или Пользователя. Клиент согласен с правом Банка заключать с Партнерами по сотрудничеству соглашения об электронном подписании или заверении документов от имени Партнеров по сотрудничеству. Действие Договора распространяется на электронные документы, сообщения, информацию, заверения и распоряжения о выполнении Операций в связи с соответствующими сделками между Клиентом и Партнером по сотрудничеству.
- Клиент и Пользователь согласны, что все сообщения и информация, отражаемые в Интернет-банке или передаваемые с использованием Удаленных услуг банка, при условии, что Пользователь идентифицирован в соответствии с выданными согласно Договору средствами идентификации, будут считаться обязывающей для Клиента и Пользователя информацией, и что подобная информация приравнивается к выданной Банком в виде оформленного в бумажной форме документа информации, справки или заверению. Доступные в Интернет-банке выписки Счета готовятся и хранятся в Банке в электронной форме в соответствии с действующими утвержденными советом Банка Латвии правилами "Правила подготовки выписок банковского счета", и к таковым прилагаются электронные данные, позволяющие безошибочно идентифицировать соответствующую хранящуюся в Банке и доступную в Интернет-банке выписку счета. Клиент согласен и признает, что доступная в Интернет-банке выписка Счета будет считаться аутентичной подготовленной Банком выписке Счета, если примененные к выписке Счета электронные данные будут составлены с использованием алгоритма MD5 (применяемый для составления электронных подписей криптографический алгоритм расчета электронных данных, связанных с электронным документом), которым будут шифроваться по меньшей мере следующие реквизиты соответствующей выписки Счета: номер Счета, код валюты выписки Счета, дата подготовки, начальная дата периода выписки Счета, конечная дата периода выписки Счета, сумма оборота операций по кредиту, сумма оборота операций по дебету.
- После получения распоряжения Пользователя Банк или Партнер по сотрудничеству имеет право повторно связаться с Пользователем для проверки правильности распоряжения.
- Клиент дополнительно может установить лимит одной Операции, при превышении которого для каждой отдельной Операции необходимо дополнительное подтверждение Клиента. Дополнительное подтверждение Банк или Партнер по сотрудничеству производит в течение одного рабочего дня, связавшись с Клиентом по зарегистрированному в Банке контактному телефону. Если Клиент не подтверждает распоряжение либо Банк или Партнер по сотрудничеству не может связаться с Клиентом, Банк и/или Партнер по сотрудничеству имеет право не выполнять Операцию.
- Клиент согласен с правом Банка записывать информацию (в т.ч. переговоры), переданную с использованием Телефонбанка, и регистрировать произведенные при использовании Интернет-банка и Мобильного банка действия и, если необходимо, использовать данные записи для обоснования и доказательства выполнения произведенных Операций.
- Распоряжения Пользователя о выполнении платежей и переводах выполняются в пределах Лимита, за исключением переводов на другой счет Клиента в Банке. Прочие Операции Банк вправе производить без учета Лимита, если только Правилами соответствующих Операций не определено иное.

## 5. Обязательства и ответственность

- Банк обязан:
  - производить идентификацию Пользователя согласно Договору;
  - обеспечивать оказание Удаленных услуг банка в соответствии с Договором и Правилами Операций.
- Клиент обязан:
  - ознакомить Пользователя с Договором и Правилами Операций;
  - обеспечивать на Счетах достаточное количество средств для выполнения Операций и оплаты услуг банка;
  - проверять соответствие произведенных операций выписке/отчету Счета и знакомиться с адресованными Клиенту Банком и Партнерами по сотрудничеству сообщениями в Интернет-банке не реже одного раза в календарный месяц.
- Клиент вправе подавать претензии Банку о произведенных Банком Операциях в течение 60 дней после их выполнения. Если Клиент не подает претензии в вышеупомянутый срок, считается, что Клиент акцептовал все произведенные Операции и принял на себя полную ответственность за таковые.
- Клиент отвечает за:
  - достоверность, точность, изменения и полноту упомянутых в Договоре, а также предоставляемых в связи с выполнением Договора сведений;
  - точность и полноту распоряжений Пользователя;
  - соблюдение Договора и Правил Операций, а также за их знание и соблюдение Пользователем.
- Банк не несет ответственности за возникшие у Клиента убытки:
  - если Пользователь не соблюдает Договор и Правила Операций;
  - в результате противозаконных действий третьих лиц до момента блокирования Удаленных услуг Банка согласно установленному пунктом 3.5. настоящих правил порядку;
  - в результате сбоев связи и прочих не зависящих от Банка фактов или препятствий;
  - если содержание SMS сообщений мобильного телефона стало известно третьим лицам;
  - если присвоенный Пользователю оператором мобильной связи номер подключения передан или предоставлен третьему лицу;
  - если Партнер по сотрудничеству не выполняет или ненадлежащим образом выполняет свои вытекающие из Правил Операций обязательства.
- Банк имеет право стереть сообщения Мобильного банка без их отправления Пользователю, если номер телефона Пользователя отключен более 24 часов.

## 6. Плата за Удаленные услуги банка

За оказание Удаленных услуг банка Банк списывает комиссионные платежи со Счета в соответствии с Прейскурантом и Правилами Операций без дополнительного согласования с Клиентом.

## 7. Действие и прекращение Договора

- Договор вступает в силу с момента его подписания и действует неограниченный срок, если Договором не определено иное. Клиент имеет право в любое время расторгнуть Договор, известив об этом Банк, а также Партнера по сотрудничеству в соответствии с заключенными между Клиентом и Партнером по сотрудничеству сделками. Банк прекращает выполнение Операций и расторгает Договор не позднее одного рабочего дня после получения заявления Клиента.
- Банк имеет право расторгнуть Договор в любое время, предавительные известив об этом Клиента. Если Клиент или Пользователь нарушает настоящие правила, Банк имеет право без предупреждения незамедлительно прекратить оказание Удаленных услуг Банка Клиенту и расторгнуть Договор.
- Договор прекращается автоматически с закрытием последнего Счета.
- Банк имеет право прекратить оказание услуги Мобильного банка без предупреждения Клиента, если:
  - зарегистрированный для оказания услуги Пользователю номер телефона отключен более 3 рабочих дней банка;
  - прекращаются договорные отношения между Банком и соответствующим оператором мобильной связи;
  - сменяется абонент телефонного номера.

## 8. Изменения в Договоре и Прейскуранте

Банк имеет право в любое время в одностороннем порядке вносить изменения в настоящие правила, описания использования Удаленных услуг, Лимиты и Прейскурант. Клиент имеет право и обязан следить за изменениями вышеупомянутых документов. Информация об изменениях доступна в Интернет-банке, в помещениях Банка в рабочее время Банка, на домашней странице Банка в интернете <http://www.swedbank.lv> или в иных установленных Банком форме и порядке.

## 9. Прочие условия

- Случаи споров или неясностей, связанные с Удаленными услугами банка, выполнением Операций и Правилами Операций, будут разрешаться путем переговоров. Предварительным условием для рассмотрения спора является подача письменной претензии другой стороне.
- Если спор невозможно разрешить путем переговоров, спор разрешается по выбору истца в судах Латвийской Республики в соответствии с действующими в Латвийской Республике правовыми актами или в третейском суде Латвийской ассоциации коммерческих банков (улица Персес 9/11, Рига) в соответствии с положением и регламентом данного третейского суда. Количество третейских судей – один.