



Вводятся в действие с 9 декабря 2023 года

ПРАВИЛА ДИСТАНЦИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ - ЗАЕМЩИКОВ, ПРАВА ТРЕБОВАНИЯ ПО КРЕДИТАМ (ЗАЙМАМ) КОТОРЫХ ПРИОБРЕТЕНЫ ПАО ФИНСТАР БАНК

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Акцепт Банка – согласие Банка на заключение договора.

Аутентификация – процедура автоматизированной проверки правомочности Клиента обращения посредством Системы ДБО в Банк, проводимая по факту совпадения предъявленных Клиентом Аутентификационных данных.

Аутентификационные данные – совокупность данных для прохождения процедуры Аутентификации, включающая Логин, Пароль, Временный пароль, Одноразовый пароль и другие данные, носящие конфиденциальный характер и используемые для удостоверения права осуществления информационного обмена в Системе ДБО. Являются Аналогом собственноручной подписи Клиента.

Банк – Публичное акционерное общество «ФИНСТАР БАНК» (сокращенное наименование - ПАО ФИНСТАР БАНК).

Договор – договор дистанционного обслуживания физических лиц-заемщиков, права требования по кредитам (займам) которых приобретены ПАО ФИНСТАР БАНК, заключенный между Банком и Клиентом в порядке и на условиях, определенных настоящими Правилами.

Интерфейс Системы ДБО – графический пользовательский интерфейс, как способ взаимодействия Клиента с Системой ДБО для обмена данными и получения информации.

Клиент – физическое лицо - заемщик, права требования по кредиту (займу) которого приобретены Банком у предыдущего кредитора, присоединившееся или имеющее намерение присоединиться к настоящим Правилам.

Контакт-центр (допускается наименование Call-центр) – структурное подразделение Банка, оказывающие информационно-консультационное сопровождение Клиентов по телефону круглосуточной службы поддержки Клиентов.

Кредитный договор (договор займа) – заключенный между первоначальным кредитором и Клиентом договор о предоставлении кредита (займа), права требования по которому приобретены Банком.

Логин – специальный идентификатор Клиента при его обращении в Банк посредством Системы ДБО, представляющий собой уникальную последовательность символов, присвоенных Клиенту в Системе ДБО и хранящихся в информационной базе Банка, являющихся частью Аутентификационных данных.

Одноразовый пароль – известная только Клиенту последовательность цифровых символов, позволяющая однозначно произвести Аутентификацию Клиента при каждой операции в Системе ДБО. Динамический пароль является одноразовым, автоматически генерируется и направляется Банком в составе SMS/PUSH-сообщения на номер телефона мобильной связи Клиента, указанный в заявлении.

Офис Банка - подразделение Головного офиса Банка, дополнительный офис, в котором осуществляется расчетно-кассовое обслуживание Клиента в соответствии с Договором.

Правила – настоящие Правила дистанционного обслуживания физических лиц – заемщиков, права требования по кредитам (займам) которых приобретены ПАО ФИНСТАР БАНК.

Руководство пользователя интернет-банк и мобильное приложение для физических лиц – утвержденный в Банке документ, определяющий порядок обслуживания и предоставления услуг в системе дистанционного банковского обслуживания. Размещается на официальном сайте Банка по адресу finstarbank.ru.

Система ДБО – интернет-банк, мобильное приложение, используемые Клиентом с целью информационного взаимодействия между Сторонами по технологии удаленного доступа без посещения офиса Банка.

Стороны – Клиент, Банк.

ЭДО – электронный документооборот.

Электронный документ (ЭД) – заявления Клиента, любой файл, переданный в электронном виде через Систему ДБО с использованием Электронной подписи. Служит для целей документарного учета, хранится в электронном виде.

Электронная подпись – простая электронная подпись, являющаяся аналогом собственноручной подписи Клиента в соответствии с Федеральным законом от 06.04.2011 №63-ФЗ «Об электронной подписи».

PUSH-сообщение – сообщение, отправляемое Банком Клиенту с использованием сети Интернет на мобильное устройство с установленным на нем Мобильным приложением.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила дистанционного обслуживания устанавливают порядок взаимодействия Сторон посредством Системы ДБО.

1.2. Правила адресованы Клиентам, права требования по кредитам (займам) которых приобретены Банком у предыдущего кредитора, и в отношении которых получены данные для проведения Аутентификации.

1.3. Для подключения к Системе ДБО Клиент на странице авторизации проходит процедуру регистрации, путем ввода паспортных данных. Введение Одноразового пароля подтверждает согласие и присоединение Клиента к настоящим Правилам и предложение (оферта) Банку заключить Договор.

1.4. Акцептом Банком оферты Клиента является предоставление Клиенту Средств доступа для входа в Систему ДБО.

1.5. Система ДБО используется Клиентом для целей информационного взаимодействия между Сторонами в рамках обязанностей Сторон, предусмотренных Кредитным договором. В случае прекращения обязательств по Кредитному договору или уступки прав новому кредитору Банк в одностороннем порядке имеет право прекратить действие Договора.

1.6. Изменения и дополнения в Правила вносятся в порядке, установленном п.1.7. настоящих Правил.

1.7. Банк размещает информацию об изменениях и дополнениях в Правилах в Офисах Банка, и/или в Системе ДБО, и/или на сайте Банка finstarbank.ru. Такое размещение информации Банком представляет собой оферту Банка об изменении настоящих Правил. В случае несогласия Клиента с вносимыми Банком изменениями и дополнениями Клиент может в течение 10 (десяти) календарных дней с даты размещения информации (срок для акцепта оферты) прекратить договорные отношения с Банком, прекратив использовать Систему ДБО и направив уведомление Банку. В случае если Клиент продолжает использовать Систему ДБО и в указанный срок не прекратил ее использование, изменения и дополнения, предложенные Банком, считаются акцептованными Клиентом, и становятся обязательными для Сторон по истечении 10 (десяти) календарных дней с даты размещения вышеуказанной информации.

1.8. Клиент самостоятельно знакомится с изменениями и дополнениями в Правилах путем обращения к источникам, посредством которых Банк уведомляет Клиентов об изменении.

1.9. Банк направляет сообщения Клиенту одним из следующих способов:

- по электронной почте – считается полученным Клиентом в дату отправления сообщения;
- по Системе ДБО – считается полученным Клиентом в дату отправления сообщения;
- через отделения почтовой связи – считается полученным Клиентом через 14 (четырнадцать) календарных дней с даты направления Банком сообщения. Сообщения направляются по последнему известному Банку почтовому адресу и считаются доставленными, даже если Клиент по этому адресу более не проживает. При изменении адреса доставки банковской корреспонденции Клиент обязуется уведомить об этом Банк в письменной форме. Банк не несет ответственности за недоставку корреспонденции в случае изменения почтового адреса, если Клиент не оповестил об этом Банк.
- в Офисе Банка – считается полученным Клиентом в дату вручения, указанную в экземпляре сообщения, исполненном на бумажном носителе.
- путем направления SMS-сообщения/PUSH-сообщения на номер телефона мобильной связи Клиента.

Банк не несет ответственности за неполучение Клиентом сообщений по причинам, не зависящим от Банка.

1.10. С полным перечнем доступных в Системе ДБО операций можно ознакомиться в Интерфейсе Системы ДБО.

1.11. Банк вправе изменить перечень операций и устанавливать ограничения на проведение операций, предоставляемых посредством Системы ДБО без предварительного уведомления Клиента.

1.12. Банк вправе временно ограничить доступ к Системе ДБО, временно остановить ЭДО для проведения технических работ без предварительного уведомления Клиента на срок не более 2 (двух) часов. Для проведения более длительных работ Банк уведомляет Клиента путем размещения информации на сайте Банка finstarbank.ru или сообщением в Системе ДБО.

1.13. Обмен информацией по Системе ДБО осуществляется в рамках ЭДО.

1.14. Стороны признают, что информация, полученная в электронной форме по Системе ДБО и подписанная Электронной подписью, признается электронным документом, равнозначным документу на бумажном носителе с собственноручной подписью Клиента, порождает аналогичные права и обязанности и может служить доказательством в суде.

1.15. Банк принимает на хранение полученные через Систему ДБО ЭД в электронном виде.

1.16. Для пользования Системой ДБО Клиент проверяет безопасность соединения между компьютером и Системой ДБО, работа должна осуществляться в защищенном режиме. Клиенту рекомендуется использовать лицензионные операционные системы, лицензионные антивирусные программы, не сохранять Аутентификационные данные в памяти браузера.

1.17. Клиент несет ответственность за сохранение в тайне Аутентификационных данных.

2. ПОДКЛЮЧЕНИЕ К СИСТЕМЕ ДБО

2.1. Для подключения к Системе ДБО Клиент на странице авторизации интернет-банка, мобильного приложения проходит процедуру регистрации, путем ввода паспортных данных, иных доступных способов авторизации.

2.2. Клиент самостоятельно формирует и вводит в Системе ДБО Логин, либо Логин Клиенту присваивает Банк. Клиент устанавливает Пароль и вводит высланный SMS/PUSH-сообщением Одноразовый пароль. Положительный результат проверки Одноразового пароля – предоставление доступа в Систему ДБО.

2.3. В случае многократного ввода некорректных Аутентификационных данных, доступ к Системе ДБО временно блокируется. Восстановление доступа возможно посредством устного обращения Клиента в Контакт-центр или в Офис Банка.

2.4. Клиент имеет право неоднократно изменять Логин и Пароль самостоятельно на странице авторизации Системы ДБО.

3. ПОРЯДОК ИНФОРМАЦИОННОГО ОБМЕНА

3.1. В рамках информационного обмена Банк предоставляет Клиенту право:

- получать информацию о состоянии счета для учета денежных средств в погашение обязательств по Кредитному договору, а также о состоянии взаиморасчетов между Сторонами;
- обмениваться ЭД, в т.ч. отправлять заявления на досрочное частичное и полное погашение кредита (займа), на изменение персональных данных, запрашивать справки по кредиту (займу), формировать иные ЭД, доступные в Интерфейсе Системы ДБО.

С полным перечнем услуг, доступных в рамках информационного обмена можно ознакомиться в Руководстве пользователя интернет-банк и мобильного приложения для физических лиц или в Интерфейсе Системы ДБО.

3.2. ЭД, в том числе прикрепленные к ним электронные сообщения свободного формата (сканы документов) являются пакетом ЭД. При подписании Электронной подписью пакета ЭД, каждый из присоединенных ЭД считается подписанным Электронной подписью Клиента. Банк принимает к исполнению документы, которые доступны для чтения без применения специальных устройств.

3.3. Банк имеет право запросить оригиналы подтверждающих операцию документов на бумажном носителе до исполнения Распоряжений Клиента.

3.4. Распоряжение Клиента может исполняться в автоматическом режиме, либо сотрудником Банка.

3.5. Банк формирует ответ на каждый ЭД в виде изменения статуса ЭД в Интерфейсе Системы ДБО. Для электронных сообщений свободного формата Банк формирует ответ в электронном виде через Систему ДБО.

4. БЛОКИРОВКА И ВОССТАНОВЛЕНИЕ ДОСТУПА К СИСТЕМЕ ДБО

4.1. Банк вправе осуществить блокировку доступа к Системе ДБО в следующих случаях:

- при наличии у Банка информации о компрометации Аутентификационных данных или о совершении Клиентом действий, которые могут нанести ущерб Банку или третьим лицам;
- при поступлении обращения Клиента с просьбой о приостановлении обслуживания в Системе ДБО.

4.2. Блокировка по инициативе Клиента в случае компрометации Аутентификационных данных происходит при незамедлительном уведомлении Клиентом о случае компрометации устным обращением через Контакт-центр Банка или по заявлению в Офисе Банка.

4.3. До получения Банком указанного уведомления Клиент несет риск всех последствий, связанных с несанкционированным доступом к Системе ДБО.

4.4. В день приостановления доступа по инициативе Банка направляется уведомление о блокировке доступа любым доступным способом связи по предоставленным Клиентом контактам.

4.5. Использование Системы ДБО возобновляется после устранения причин блокировки.

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

5.1. Банк обязан:

5.1.1. Предоставить Клиенту доступ к Системе ДБО.

5.1.2. Осуществлять работу в Системе ДБО и принимать от Клиента ЭД, подписанные Электронной подписью.

5.1.3. Обеспечить защиту Системы ДБО от несанкционированного доступа посторонних лиц, сохранять конфиденциальность информации по операциям Клиента в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.1.4. Блокировать доступ к Системе ДБО на основании письменного заявления Клиента или дистанционного обращения в Контакт-центр.

5.1.5. Разблокировать доступ Клиента к Системе ДБО не позднее следующего рабочего дня со дня получения заявления Клиента на разблокировку.

5.2. Банк имеет право:

5.2.1. Прекратить прием ЭД или приостановить обслуживание Клиента в соответствии с настоящими Правилами в следующих случаях:

- наличие информации (возникновение подозрений) о попытках Клиента нанести ущерб Банку или третьим лицам либо нарушении конфиденциальности Аутентификационных данных Клиента;
- в иных случаях по усмотрению Банка.

5.2.2. Вносить изменения в Систему ДБО, не ухудшающие функциональные возможности и надежность работы Системы ДБО.

5.2.3. В случае возникновения технических неисправностей или других обстоятельств, препятствующих приему и исполнению ЭД, в одностороннем порядке отменить на неопределенный срок исполнение ЭД. При этом Банк предпринимает все возможные усилия для скорейшего устранения технических неисправностей или иных подобных обстоятельств. Банк не несет ответственности за отмену исполнения ЭД при возникновении указанных в настоящем пункте обстоятельств.

5.2.4. Расторгнуть Договор.

5.3. Клиент обязан:

5.3.1. Использовать Систему ДБО только для осуществления информационного обмена, связанного с исполнением Кредитного договора.

5.3.2. Использовать Аутентификационные данные лично, сохранять их конфиденциальность и не передавать их третьим лицам.

5.3.3. В случае доступа/ попытки доступа третьих лиц к Системе ДБО или в случае утери/компрометации Аутентификационных данных незамедлительно обратиться в Банк по телефону Контакт-центра или в Офис Банка для принятия необходимых мер по блокировке доступа в Систему ДБО.

5.3.4. Информировать Банк о неисправностях в работе Системы ДБО.

5.3.5. Своевременно направлять в Банк обновленную информацию о себе при изменении фамилии, имени, отчества, реквизитов документа, удостоверяющего личность, изменении места жительства (регистрации), места пребывания, контактных номеров телефонов, изменении данных документа, подтверждающего право иностранного гражданина/лица без гражданства на пребывание (проживание) на территории Российской Федерации, изменении гражданства, ограничении дееспособности и изменении иных сведений, необходимых Банку для надлежащего выполнения им обязательств по Договору в течение 7 (семи) дней с момента наступления указанных обстоятельств, обратившись в Банк лично с соответствующим Заявлением и, при необходимости, оригиналами и/или заверенными в установленном порядке копиями подтверждающих документов.

5.3.6. Предоставлять Банку информацию и документы, необходимые для исполнения Банком требований законодательства Российской Федерации о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, включая информацию о своих представителях, Выгодоприобретателях и Бенефициарных владельцах, сведения об изменениях ранее предоставленной Банку информации в течение 3 (трех)

календарных дней с даты произошедших изменений, но в любом случае не реже одного раза в год, а также документы, удостоверяющие личность, иные документы, необходимые для исполнения Банком требований законодательства Российской Федерации.

5.4. Клиент имеет право:

- 5.4.1. Получать и предоставлять информацию по Кредитному договору посредством Системы ДБО.
- 5.4.2. Передавать в Банк распоряжения о блокировке/разблокировке доступа к Системе ДБО.
- 5.4.3. Получать от Банка либо формировать самостоятельно Аутентификационные данные для доступа к Системе ДБО.
- 5.4.4. Расторгнуть Договор путем направления Банку заявления о расторжении.

6. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

6.1. Использование Клиентом Системы ДБО означает безоговорочное согласие Клиента с условиями обработки его персональных данных.

6.2. Клиент, заключая Договор, дает согласие Банку на обработку персональных данных, в том числе их сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, передачу (предоставление, доступ), блокирование, обезличивание, удаление, уничтожение с использованием и без использования средств автоматизации в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

6.3. Банк получает и обрабатывает персональные данные Клиентов с целью идентификации стороны в рамках Договора, повышения качества работы механизма противодействия мошенничеству, данные, которые автоматически передаются в процессе работы в Системе ДБО и необходимы Банку для качественного оказания услуг дистанционного обслуживания, в том числе IP-адрес, информация о модели, серийном номере телефона пользователя, времени доступа, действиях в Системе ДБО и иные данные, которые пользователь предоставляет о себе самостоятельно в процессе пользования Системой ДБО.

6.4. Банк собирает и хранит только те персональные данные, которые необходимы для оказания услуг дистанционного обслуживания по настоящему Договору.

6.5. Банк обязуется принять меры для предотвращения несанкционированного доступа третьих лиц к персональным данным в соответствии с Политикой в отношении обработки персональных данных в ПАО ФИНСТАР БАНК, текст которой размещен на официальном сайте Банка в сети Интернет по адресу finstarbank.ru.

6.6. Банк принимает необходимые и достаточные организационные и технические меры для защиты персональных данных от неправомерного или случайного доступа, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, распространения, а также от иных неправомерных действий третьих лиц.

6.7. Банк для исполнения своих обязанностей, предусмотренных Правилами, осуществляет передачу (предоставление, доступ) данных Клиента, в том числе персональных данных Клиента (с предварительным обезличиванием персональных данных), другим лицам, а именно:

- операторам связи, в том числе подвижной радиотелефонной связи, для целей информирования Клиента и (или) доставки средств доступа с помощью средств связи в порядке и случаях, предусмотренных Договором;
- организациям, привлекаемых Банком на основании надлежащим образом заключенных договоров, для выполнения возложенных законодательством на Банк функций, полномочий и обязанностей, в том числе обеспечения надлежащего функционирования Системы ДБО, обеспечения безопасности данных при использовании Системы ДБО, предотвращения мошеннических действий третьих лиц и предупреждения вовлечения Банка как оператора Системы ДБО в противоправную деятельность.

7. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

7.1. Все споры и разногласия между Сторонами, возникающие в связи с исполнением Договора решаются путем переговоров, а в случае невозможности такого решения в суде в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7.2. Банк принимает все возможные меры по урегулированию возникшей спорной ситуации и письменно уведомляет Клиента о результатах рассмотрения его заявления. Для урегулирования возникшей спорной ситуации Банк может пригласить Клиента на личную встречу с уполномоченным работником Банка.

РЕКВИЗИТЫ И КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Полное наименование Банка	Публичное акционерное общество «ФИНСТАР БАНК»
Сокращенное наименование Банка	ПАО ФИНСТАР БАНК
Адрес Головного офиса Банка	196084, Санкт-Петербург ул. Черниговская, д.8, лит. А, пом.1Н метро «Московские ворота» Московский район
ОГРН	1022400003944
ИНН	2465037737
БИК	044030757
Корреспондентский счет	30101810600000000757 в Северо-Западном ГУ Банка России
Универсальная лицензия Банка России	№ 3245
Контакт-центр (круглосуточный)	8 (800) 200-81-30 8 (812) 347-87-87
Факс	8 (812) 380-81-36
E-mail для обращений граждан	info@finstarbank.ru
E-mail для запросов организаций	bank@finstarbank.ru
Официальный сайт Банка	finstarbank.ru