

## УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПРОСТОЙ ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСИ ООО «НЮС» И КБ «РЕНЕССАНС КРЕДИТ» (ООО)

### СОДЕРЖАНИЕ:

1. Используемые термины и определения.
2. Основные положения использования простой электронной подписи.
3. Порядок заключения Клиентом Опционного договора с Партнером с использованием Интернет-Приложения Банка.
4. Конфиденциальность.
5. Порядок урегулирования споров. Ответственность Сторон.

### 1. Используемые термины и определения.

Если иное не оговорено специально в тексте настоящих Условий использования простой электронной подписи ООО «НЮС» и КБ «Ренессанс Кредит» (ООО) (далее – «Условия»), термины и определения, применяемые по тексту, используются в следующих значениях:

**Аутентификация Клиента** – использование уникальной ссылки для просмотра и подписания Электронных документов в Интернет- Приложении, отправленной Клиенту Банком на Мобильный телефон, предоставленный Клиентом в Банк в соответствии с Договором и зарегистрированный в системах Банка, а также Кода подтверждения, используемого для подписания Клиентом Электронных документов в Интернет- Приложении (далее — данные для Аутентификации Клиента).

**Банк** – КБ «Ренессанс Кредит» (ООО), местонахождение: 115114, г. Москва, Кожевническая ул., д.14, лицензии Банка России на осуществление банковских операций № 3354 от 26 апреля 2013 г.

**Договор дистанционного обслуживания** (выше и далее также **Договор**) – предписываемый Клиентом документ, в котором Клиент выражает согласие на заключение с Банком и Партнёром соглашения об использовании простой электронной подписи, а также на заключение с Банком Договора о Дистанционном банковском обслуживании.

**Договор о Дистанционном банковском обслуживании** (далее также – **Договор ДБО**) – заключаемый между Банком и Клиентом договор о Дистанционном банковском обслуживании, предусматривающий среди прочего удаленное обслуживание Клиента посредством Интернет-Приложения.

**Договор Счета** – заключенный между Банком и Клиентом договор банковского счета.

**Интернет-Приложение** – веб-страница Банка, предназначенная для просмотра и подписания Клиентом Электронных документов Электронной подписью.

**Клиент** – физическое лицо (гражданин Российской Федерации), заключившее с Банком и Партнером Соглашение ПЭП.

**Код подтверждения** – уникальная последовательность цифровых символов, высылаемая в смс-сообщении на Мобильный телефон Клиента, единоразово используемая Клиентом в случаях, предусмотренных настоящими Условиями, в т.ч. для Аутентификации Клиента в Интернет-Приложении, для подтверждения фактов формирования Клиентом Электронной подписи, составления и подписания Электронного документа Клиентом, для подтверждения подлинности, неизменности и целостности Электронного документа, их обязательных реквизитов и иных условий.

**Кредит** – денежные средства, предоставляемые Банком Клиенту по кредитному договору на условиях возвратности, срочности и платности.

**Мобильный телефон** – телефонный номер, обслуживаемый оператором подвижной радиотелефонной связи, оформленный на Клиента и предоставленный Клиентом в Банк и зарегистрированный в системах Банка.

**Опционный договор** – заключаемый между Клиентом и Партнером опционный договор, предоставляющий право Клиенту на получение юридической помощи, информационной и справочной поддержки от Партнера.

**Партнер** – Общество с ограниченной ответственностью «Национальная юридическая служба», местонахождение: 105120, город Москва, переулок Малый Сухаревский, дом 9, строение 1, офис 36.

**Подразделение Банка** – внутреннее структурное подразделение / обособленное подразделение Банка, осуществляющее непосредственную работу с Клиентами.

**Соглашение об использовании простой электронной подписи** (далее также - **Соглашение ПЭП**) – заключаемое между Клиентом, Банком и Партнером соглашение об использовании простой электронной подписи, включающее в себя в качестве составных и неотъемлемых частей подписанный Клиентом Договор дистанционного обслуживания, в котором клиент выражает согласие на заключение с Банком и Партнёром соглашения об использовании простой электронной подписи, а также настоящие Условия и иные документы, предусмотренные Соглашением ПЭП.

**Стороны** – Клиент, Банк и Партнер.

**Счет** – банковский счет, открытый Клиенту Банком на основании Договора Счета или иного договора, предусматривающего открытие Клиенту банковского счета.

**Хэш-код** – числовой код, являющийся выходным результатом Хэш-функции, размещаемый на Электронных документах, подписываемых в Интернет-Приложении.

**Хэш-функция** - криптографическая функция хэширования, реализованная в соответствии с национальным стандартом Российской Федерации ГОСТ Р 34.11-2012 «Информационная технология. Криптографическая защита информации. Функция хэширования» (утвержден и введен в действие Приказом Росстандарта от 07.08.2012 N 216-ст), с размерностью 256 бит, используемая для обеспечения подлинности, неизменности и целостности Электронных документов, подписываемых в Интернет-Приложении.

**Электронная подпись** (далее также **ПЭП**) – простая электронная подпись, которая в случаях, предусмотренных настоящими Условиями, посредством Кода подтверждения удостоверяет факты формирования Электронной подписи Клиентом, составления и подписания Электронного документа Клиентом, подлинности, неизменности и целостности Электронного документа, его обязательных реквизитов и иные условия.

**Электронный документ** (далее также - **ЭД**) – документ, возможность составления и передачи которого технологически предусмотрена Интернет-Приложением, подписанный Электронной подписью в порядке, предусмотренном настоящими Условиями.

## **2. Основные положения использования простой электронной подписи.**

2.1. Настоящие Условия устанавливают порядок использования ПЭП и Условия взаимодействия Сторон через Интернет-Приложение в целях заключения Клиентом с Партнером Опционного договора, определяют права, обязанности и ответственность Сторон, возникающие в этой связи.

2.2. Банк является Агентом Партнера и уполномочен Партнером от имени и за счет Партнера заключать с любыми физическими лицами (Клиентами) Опционные договоры, а также совершать связанные с этим юридические и иные действия.

2.3. При наличии технической возможности Клиенту предлагается заключить Опционный договор с использованием ПЭП и Электронных документов, подписываемых в Интернет-Приложении. При нежелании Клиент вправе выбрать собственноручный вариант подписания.

2.4. Использование Клиентом ПЭП и Интернет-Приложения в целях заключения с Партнером Опционного договора осуществляется на основе заключенного с Банком и Партнером Соглашения ПЭП.

2.5. Соглашение ПЭП заключается путем акцепта Клиентом оферты Банка и Партнера, которой являются настоящие Условия. Акцептом Клиента является подписание Договора дистанционного обслуживания, в котором Клиент выражает согласие на заключение с Банком и Партнёром Соглашения ПЭП, и передача подписанного Клиентом экземпляра в Банк. Подписание и передача в Банк подписанного Клиентом Договора дистанционного обслуживания означает согласие и желание Клиента на заключение с Банком и Партнёром Соглашения ПЭП, использование ПЭП и взаимодействие через Интернет-Приложение в целях заключения с Партнером Опционного договора в соответствии с настоящими Условиями, являющимися неотъемлемой частью Соглашения ПЭП, на заключение Соглашения ПЭП на указанных условиях.

2.6. Местом заключения Соглашения ПЭП является местонахождение Банка: 115114, г. Москва, ул. Кожевническая, д. 14.

2.7. Ссылка на Интернет-Приложение направляется Клиенту на Мобильный телефон в смс-сообщении в случаях, предусмотренных настоящими Условиями, при условии успешного установления

Банком личности Клиента в порядке, установленном Банком, и наличия у Банка соответствующей технической возможности. Ссылка на Интернет-Приложение является уникальной для каждого Клиента.

2.8. Банк имеет право без предварительного уведомления Клиента временно приостановить или ограничить доступ Клиента к Интернет-Приложению при наличии у Банка подозрений, что возможна попытка несанкционированного доступа от имени Клиента.

2.9. Стороны признают, что Интернет-Приложение, правила взаимодействия Сторон, предусмотренные настоящими Условиями, в т.ч. вычисление Хеш-функции, являются достаточными для обеспечения подлинности, неизменности и целостности Электронных документов, обеспечения надежной защиты при приеме, передаче, обработке и хранении информации, а также для защиты информации, обеспечивающей разграничение доступа и контроль целостности информации. Способы подписания Электронных документов, заключения договоров, установленные настоящими Условиями, достаточны для защиты от несанкционированного доступа, подтверждения подлинности и авторства Электронных документов.

2.10. Для Электронных документов, подписываемых с использованием Интернет-Приложения, специальное программное обеспечение Банка в соответствии с национальным стандартом Российской Федерации ГОСТ Р 34.11-2012 «Информационная технология. Криптографическая защита информации. Функция хэширования» (утвержден и введен в действие Приказом Росстандарта от 07.08.2012 N 216-ст) с размерностью 256 бит, обрабатывает указанную клиентскую документацию, вычисляет Хэш-функцию и рассчитывает ее Хэш-код. Хэш-функция обеспечивает уникальность Хэш-кода для каждого Электронного документа / комплекта Электронных документов, если одной Электронной подписью подписывается несколько Электронных документов, соответственно. Указанный Хэш-код указывается внизу на каждой странице подписываемого(-ых) Электронного(-ых) документа(-ов). В случае если одной Электронной подписью подписывается несколько Электронных документов, объединенных в единый файл, Хэш-код вычисляется по комплекту Электронных документов и указывается внизу на каждой странице каждого из подписываемых Электронных документов.

2.11. Банк направляет Клиенту в смс-сообщении на Мобильный телефон Хэш-код Электронного документа / комплекта Электронных документов, если одной Электронной подписью подписывается несколько Электронных документов, соответственно. Перед подписанием Электронных документов Клиент обязан сверить значения Хэш-кода, полученного в смс-сообщении от Банка, и указанного в колонтитуле Электронного(-ых) документа(-ов).

2.12. Код подтверждения, формирующийся программой генерации Кодов подтверждения, направляется Клиенту в виде смс-сообщения на Мобильный телефон.

2.13. Стороны соглашаются с тем, что уникальная ссылка для входа в Интернет-Приложение, а также Код подтверждения, отправляемые Банком на Мобильный телефон, предоставленный Клиентом в Банк и зарегистрированный в системах Банка, являются достаточными для Аутентификации Клиента. Использование ссылки на Интернет-Приложение и введение Кода Подтверждения, признается совершенными лично Клиентом.

2.14. Сформированная Электронная подпись является простой электронной подписью, которая посредством Кода подтверждения удостоверяет факт формирования Электронной подписи Клиентом.

2.15. Электронные документы, подписанные Клиентом с использованием Электронной подписи, в порядке, предусмотренном настоящими Условиями, считаются равными соответствующим документам на бумажном носителе, подписанным собственноручной подписью Клиента, и порождают аналогичные права и обязанности. Клиент соглашается с тем, что документы, подписанные Электронной подписью, составленные, подписанные и переданные посредством Интернет-Приложения, могут служить доказательством в суде. Соглашения, заключенные через Интернет-Приложение и подписанные Электронной подписью, действия, совершенные с использованием Интернет-Приложения, не могут быть оспорены только на том основании, что эти действия не подтверждаются документами, составленными на бумажных носителях. Одной Электронной подписью может быть подписано несколько связанных между собой Электронных документов, при этом каждый из них считается подписанным Электронной подписью.

2.16. Банк и Партнер имеют право, если иное прямо не предусмотрено действующим законодательством Российской Федерации, вносить изменения в настоящие Условия, в том числе в связи с появлением новых сервисов/услуг/возможностей дистанционного взаимодействия. Клиент уведомляется о внесении изменений не менее, чем за 30 (Тридцать) календарных дней до дня вступления таких изменений в силу, за исключением изменений, обусловленных требованиями законодательства Российской Федерации, более ранний срок вступления которых в силу обусловлен нормативными актами Российской Федерации, или изменений в перечне сервисов/услуг/возможностей дистанционного взаимодействия.

2.17. С целью ознакомления Клиента с Условиями, а также изменениями в них использует один или несколько из нижеперечисленных способов:

- размещение документов и информации на Интернет-сайте Банка [www.rencredit.ru](http://www.rencredit.ru);
- размещение документов и информации на Интернет-сайте Партнера <http://advoservice.ru/rencredit>;
- размещение документов и информации на стендах в Подразделениях Банка;
- иные способы, позволяющие Клиенту получить информацию и установить, что она исходит от Банка и от Партнера.

Моментом ознакомления Клиента с опубликованной информацией считается момент, с которого информация стала доступна для Клиента.

Банк и Партнер в соответствии с законодательством Российской Федерации вправе направить Клиенту предложение (оферту) о внесении изменений в условия Соглашения ПЭП, в настоящие Условия. Клиент вправе согласиться с предложением или отказаться от него указанным в нем способом. В оферте может быть предусмотрено, что совершение Клиентом указанных в предложении действий, а также неполучение Банком отказа от Клиента в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации считается акцептом.

2.18. Любые изменения Условий с момента их вступления в силу равно распространяются на всех лиц, заключивших Соглашение ПЭП, в том числе заключивших Соглашение ПЭП ранее даты вступления изменений в силу.

2.19. Перед началом взаимодействия Клиент должен ознакомиться с актуальной редакцией настоящих Условий. Подключение Клиента к Интернет-Приложению, подписание в Интернет-Приложении Электронных документов в целях заключения с Партнером Опционного договора, осуществление иных действий по вопросам, связанным с Опционным договором в Интернет-Приложении, означает принятие Клиентом настоящих Условий полностью и согласие Клиента со всеми их положениями.

2.20. Доступ к Интернет-Приложению предоставляется Клиенту при наличии у Банка технической возможности.

2.21. Банк и Партнер оставляют за собой право в любой момент по собственному усмотрению изменять виды услуг, предоставляемых Клиенту через Интернет-Приложение, Банк вправе полностью прекратить работу Интернет-Приложения с уведомлением Клиентов на интернет-сайте Банка [www.rencredit.ru](http://www.rencredit.ru).

2.22. Банк имеет право устанавливать технические и иные ограничения, а также реализовывать в Интернет – Приложении другие механизмы, снижающие риски Клиента и Сторон, возникающие в процессе дистанционного обслуживания. Банк вправе временно приостановить или ограничить доступ Клиента к Интернет-Приложению при наличии у Банка достаточных оснований считать, что возможна попытка несанкционированного доступа или совершения противоправных действий, нарушающих законодательство Российской Федерации, от имени Клиента, при выявлении фактов и признаков нарушения Клиентом информационной безопасности, в случае нарушения Клиентом своих обязательств по настоящим Условиям.

2.23. Все действия, осуществляемые Клиентом в Интернет-Приложении, фиксируются средствами Банка в режиме реального времени по московскому времени.

2.24. Действия, связанные с заключением Опционного договора с использованием Интернет-Приложения, фиксируются средствами Банка и подтверждаются в отчете о совершенной операции (далее также – Отчет). Стороны признают, что модификация и удаление записей о действиях, осуществляемых в Интернет-Приложении невозможно. Отчет формируется Банком для разрешения спорных и конфликтных ситуаций. Стороны признают информацию, содержащуюся в Отчете, достоверной и служащей основанием для разборов спорных вопросов.

2.25. Клиент обязан в случае изменения Фамилии, Имени, Отчества, паспортных данных и/или контактных данных, в том числе Мобильного телефона, адреса электронной почты, незамедлительно сообщить об этом по телефону, указанному на интернет-сайте Банка [www.rencredit.ru](http://www.rencredit.ru) или в Подразделение Банка.

2.26. Клиенты, заключившие Соглашение ПЭП, вправе расторгнуть его путем передачи соответствующего заявления по форме Банка в Подразделение Банка.

### **3. Порядок заключения Клиентом Опционного договора с Партнером с использованием Интернет-Приложения Банка.**

3.1. При наличии технической возможности при оформлении Клиентом Кредита с использованием Интернет-Приложения Банк предлагает Клиенту заключить с Партнером Опционный договор с

использованием Электронных документов, подписываемых в Интернет-Приложении.

3.2. Подписание Клиентом Электронных документов с использованием Интернет-Приложения в целях заключения Опционного договора осуществляется на основании Соглашения ПЭП, заключенного Клиентом с Партнером и с Банком. Настоящие Условия являются неотъемлемой частью Соглашения ПЭП.

3.3. Информация о желании / нежелании Клиента воспользоваться услугами Партнера указывается Клиентом в собственноручно подписываемом заявлении на кредит. При нежелании получить услугу Партнера, Клиенту необходимо проставить отметку об отказе в соответствующем поле заявления на кредит. При этом все услуги Партнера являются дополнительными, осуществляются исключительно на добровольной основе (по желанию и с согласия Клиента) и не являются обязательным условием выдачи Банком Кредита. Опционный платеж может быть оплачен Клиентом Партнеру любым способом, как за счет собственных средств, так и путем включения ее стоимости в сумму Кредита. Нежелание получить услугу Партнера, способ оплаты опционного платежа не может послужить причиной отказа Банка в предоставлении Кредита или ухудшить условия Кредитного договора.

3.4. При желании Клиента получить услуги юридической помощи Партнера и заключить соответствующий Опционный договор при оформлении Кредита формируется сертификат Партнера на дистанционные юридические консультации «ЛИЧНЫЙ АДВОКАТ ЛАЙТ (далее также – Сертификат).

В случае желания Клиента оплатить опционный платеж за счет Кредита в текст Кредитного договора включаются соответствующие положения. При желании оплатить опционный платеж за счет собственных средств, оформляется распоряжение на прием наличных денежных средств, Клиенту необходимо сообщить о желании оплатить опционный платеж за счет собственных средств.

3.5. Банк направляет на Мобильный телефон Клиента индивидуальную ссылку на Интернет-Приложение для просмотра и подписания документов, Хэш-код подписываемых Клиентом Электронных документов / комплекта Электронных документов, если одной Электронной подписью подписывается несколько Электронных документов, соответственно, и Код подтверждения. Одной Электронной подписью может подписываться несколько Электронных документов, Сертификат может быть включен в комплект Электронных документов, подписываемых с Банком.

3.6. Клиенту необходимо внимательно ознакомиться с Сертификатом, Опционным договором и Правилами получения юридической помощи, информационной и справочной поддержки от Партнера, опубликованными на сайте <http://advoservice.ru/rencredit> (далее – Правила Партнера). Кроме того, Клиенту необходимо внимательно ознакомиться с актуальной редакцией Общих условий предоставления кредитов и выпуска банковских карт Банка, Правил дистанционного банковского обслуживания физических лиц в КБ «Ренессанс Кредит» (ООО), Тарифов Банка, настоящими Условиями, предоставленными Клиенту Банком, а также размещенными в Подразделениях Банка, в сети Интернет на сайте Банка [www.rencredit.ru](http://www.rencredit.ru). Если Клиенту не понятны какие-то положения и/или условия или Клиент не согласен с ними, Клиенту рекомендуется воздержаться от подписания Электронных документов и при необходимости обратиться в Банк и/или к Партнеру, соответственно, для разъяснения условий.

3.7. В случае согласия подписать Сертификат и заключить Опционный договор на указанных условиях Клиенту необходимо сверить Хэш-код, полученный на Мобильный телефон, со значением Хэш-кода, размещенного в колонтитуле Электронных документов.

В случае нежелания заключить Опционный договор, Сертификат не подписывается, Клиенту необходимо сообщить об этом и проставить отметку об отказе от услуг Партнера в соответствующем поле собственноручно подписываемого Клиентом заявления на кредит.

3.8. В случае желания Клиента подписать Сертификат и заключить Опционный договор на предложенных условиях за счет Кредита Клиент вводит в соответствующее поле полученный Код подтверждения и нажимает кнопку «Подписать».

Вводя Код подтверждения и нажимая кнопку «Подписать», Клиент подтверждает информацию, указанную в Электронных документах и подписывает их, а также подтверждает ознакомление с Сертификатом, подтверждает информацию, указанную в нем, ознакомление и согласие с Опционным договором и Правилами получения юридической помощи, информационной и справочной поддержки от Партнера, Общими условиями предоставления кредитов и выпуска банковских карт Банка, Тарифами Банка, Правилами дистанционного банковского обслуживания физических лиц в КБ «Ренессанс Кредит» (ООО), настоящими Условиями, желание и согласие заключить указанный Опционный договор путем оплаты опционного платежа за счет кредитных средств, для чего подписывает Сертификат и дает Банку распоряжение на перевод Партнеру денежных средств в размере опционного платежа, указанного в заявлении на кредит, со Счета Клиента, который будет ему открыт в случае заключения с ним Кредитного договора, предоставляет Банку право на составление и подписание распоряжений, необходимых для проведения данной операции

В случае наличия возражений по пунктам Сертификата, Правил Партнера, Общих условий предоставления кредитов и выпуска банковских карт Банка, Тарифов Банка, Правил дистанционного банковского обслуживания физических лиц в КБ «Ренессанс Кредит» (ООО), настоящих Условий, иных правил, связанных с получением дополнительной услуги Партнера и/или ее оплатой, рекомендуется воздержаться от подписания Сертификата, сообщить об этом и проставить отметку об отказе от услуги Партнера в соответствующем поле собственноручно подписываемого Клиентом заявления на кредит.

3.9. После введения Кода подтверждения Клиенту отображается информационное окно с указанием результата подписания Электронных документов. На адрес электронной почты, предоставленный Клиентом в Банк и зарегистрированный в системах Банка, направляется Сертификат.

#### **4. Конфиденциальность.**

4.1. Клиент обязан хранить в недоступном для третьих лиц месте уникальную(-ые) ссылку(-и) для просмотра и подписания Электронных документов в Интернет-Приложении, а также Коды подтверждения. В случае утери Клиентом указанных данных, при их компрометации или наличии подозрений, что они стали известны третьим лицам, Клиент должен незамедлительно сообщить об этом Банку по телефонам, указанным на сайте Банка [www.rencredit.ru](http://www.rencredit.ru), либо путем личного обращения в Подразделение Банка. Клиент не должен сообщать / раскрывать доступ к уникальной ссылке для просмотра и подписания Электронных документов в Интернет-Приложении, а также Кодам подтверждения никаким иным лицам, включая родственников и работников Банка.

4.2. Клиент обязан не допускать доступа к мобильному устройству, номер Мобильного телефона которого был предоставлен Клиентом в Банк и зарегистрирован в системах Банка, никаких третьих лиц, включая родственников и работников Банка. В случае изменения Мобильного телефона, утери или получения несанкционированного доступа третьих лиц к мобильному устройству, номер Мобильного телефона которого был предоставлен Клиентом в Банк и зарегистрирован в системах Банка, незамедлительно сообщить об этом Банку по телефону, указанному на интернет-сайте Банка [www.rencredit.ru](http://www.rencredit.ru) или в Подразделение Банка.

4.3. Банк обязуется принять меры, необходимые для предотвращения несанкционированного доступа третьих лиц к конфиденциальной информации, связанной с использованием Клиентом Интернет-Приложения. Любая информация такого рода может быть предоставлена третьим лицам не иначе как в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

4.4. Клиент поставлен в известность и в полной мере осознает, что передача конфиденциальной информации по сети Интернет влечет риск несанкционированного доступа к такой информации третьих лиц. Подключаясь к Интернет-Приложению, Клиент соглашается на обслуживание через сеть Интернет, осознавая, что сеть Интернет не является безопасным каналом связи и передачи информации, а также все риски, связанные с возможным нарушением конфиденциальности, и иные риски, возникающие вследствие использования такого канала связи.

4.5. Клиент понимает, что при использовании Интернет-Приложения существует риск получения третьими лицами несанкционированного доступа к информации. Несанкционированный доступ становится возможным в связи с перехватом третьими лицами управления вычислительными средствами (персонального компьютера, мобильного устройства и иных средств) Клиента, кражей ссылки для просмотра и подписания Электронных документов в Интернет-Приложении, а также Кодов подтверждения.

4.6. Клиент обязуется в полной мере исполнять требования настоящих Условий, а также предпринимать все необходимые меры по безопасности и защите информации и документов, обмен которыми осуществляется в рамках Соглашения ПЭП.

4.7. Клиент обязан самостоятельно и за свой счет обеспечивать подключение своих вычислительных средств (персонального компьютера, мобильного устройства и иных средств) к сети Интернет, а также обеспечивать защиту собственных вычислительных средств от несанкционированного доступа и вредоносного программного обеспечения.

4.8. Клиент обязуется осуществлять доступ к Интернет-Приложению только при наличии лицензионного программного обеспечения и с использованием средств антивирусной защиты с актуальными вирусными базами.

4.9. Банк информирует Клиента о мерах информационной безопасности при использовании Интернет-Приложения, рисках Клиента и возможных последствиях для Клиента в случае несоблюдения им мер информационной безопасности, рекомендованных Банком. Информирование осуществляется на сайте Банка [www.rencredit.ru](http://www.rencredit.ru) и/или в Подразделениях Банка.

#### **5. Порядок урегулирования споров. Ответственность Сторон.**

5.1. Стороны признают информацию, содержащуюся в отчете Банка о совершенной операции

достоверной и служащей основанием для разборов спорных вопросов.

5.2. Банк принимает все возможные меры по урегулированию возникшей спорной ситуации в рамках использования Интернет-Приложения и уведомляет Клиента о результатах рассмотрения его заявления в течение 30 (Тридцати) дней с момента получения письменного заявления Клиента о возникшей проблеме в соответствии с Федеральным законом от 27.06.2011 № 161-ФЗ «О национальной платежной системе».

5.3. В случае необходимости для урегулирования спорной ситуации Банк может привлекать различных специалистов и экспертов (как являющихся, так и не являющихся работниками Банка), обладающих необходимым опытом и знаниями в соответствующей области.

В случае необходимости проведения Банком дополнительной проверки по заявлению Клиента, привлечения специалистов и в других исключительных случаях срок рассмотрения заявления Клиента может быть продлен Банком до 60 календарных дней. О продлении срока рассмотрения заявления Клиента Банк уведомляет Клиента.

5.4. Банк несет ответственность перед Клиентом за убытки Клиента, вызванные исключительно несоблюдением Банком требований настоящих Условий и действующего законодательства Российской Федерации при наличии вины в действиях/бездействии Банка.

5.5. Ответственность Банка перед Клиентом ограничивается документально подтвержденным реальным ущербом, возникшим у Клиента в результате неправомерных действий или бездействия Банка, действующего преднамеренно или с грубой неосторожностью. Ни при каких обстоятельствах Банк не несет перед Клиентом ответственности за какие-либо косвенные убытки (в том числе за упущенную выгоду).

5.6. Банк и Партнер не несут ответственность за убытки, возникшие вследствие использования третьими лицами данных для Аутентификации Клиента, мобильного устройства, номер Мобильного телефона которого был предоставлен Клиентом в Банк и зарегистрирован в системах Банка, и/или иных данных, в т.ч. полученных противоправными методами, за нарушение конфиденциальности данных Клиента / Кодов подтверждения, в том числе вызванное утечкой информации непосредственно с устройства Клиента, используемого для доступа в Интернет-Приложение и/или мобильного устройства, номер Мобильного телефона которого был предоставлен Клиентом в Банк и зарегистрирован в системах Банка, за вредоносное действие программного обеспечения, установленного на используемое Клиентом для доступа в Интернет-Приложение устройстве и/или мобильного устройства, номер Мобильного телефона которого был предоставлен Клиентом в Банк и зарегистрирован в системах Банка.

5.7. Банк и Партнер не несут ответственность за невозможность использования Клиентом Мобильного телефона в связи с поломкой и/или потерей/кражей SIM-карты, за вредоносное действие программного обеспечения, установленного на Мобильный телефон Клиента, повлекшее компрометацию Кода подтверждения, за ущерб, возникший вследствие несанкционированного использования третьими лицами Кода подтверждения Клиента.

5.8. Банк и Партнер не несут ответственность в случае, если информация, передаваемая при использовании Интернет-Приложения, станет известной третьим лицам в результате прослушивания или перехвата каналов связи во время их использования, в результате доступа третьих лиц к информации при передаче по каналам связи, используемых Клиентом, а также в случае недобросовестного выполнения Клиентом условий хранения и использования данных для Аутентификации Клиента / Мобильного телефона / недобросовестного выполнения Клиентом условий доступа к Интернет-Приложению.

5.9. Банк и Партнер не несут ответственность за качество доставки смс-сообщений на Мобильный телефон Клиента, за доставку и скорость передачи смс-сообщений и не гарантирует сохранение конфиденциальности и целостности информации, передаваемой в виде смс-сообщений. Банк и Партнер не несут ответственность за сбои, аварии и перегрузки в работе сетей подвижной радиотелефонной связи, сбои и задержки в работе операторов подвижной радиотелефонной связи, проблемы с использованием Клиентом подвижной радиотелефонной связи в роуминге, то есть за пределами сети связи оператора подвижной радиотелефонной связи.

5.10. Банк и Партнер не несут ответственность в случае произвольного или умышленного вмешательства третьих лиц в частные дела Клиента (в том числе, касающиеся гражданско-правовых отношений Клиента с Банком), осуществленного путем недобросовестного использования третьим лицом средств связи и контактной информации Клиента, сообщенных Клиентом Банку. Банк не несет ответственность за передачу Клиентом третьим лицам Мобильного телефона (SIM-карты), незаконное изготовление третьими лицами дубликата Мобильного телефона (SIM-карты) Клиента, на который ему отправляются конфиденциальная информация и использование данной SIM-карты без ведома и согласия Клиента.

5.11. Банк и Партнер не несут ответственность за неполучение Клиентом информации, связанной с исполнением Соглашения ПЭП и направляемой Банком Клиенту в установленных настоящими Условиями случаях, если контактные данные, переданные в Банк Клиентом стали неактуальными, информация о чем не была доведена Клиентом до Банка своевременно и в установленном Банком порядке. Банк не несет ответственность за невыполнение, несвоевременное или неправильное выполнение Электронных документов и/или проведения процедуры Аутентификации Клиента и/или подписание Электронных документов третьими лицами от имени Клиента, если это было вызвано предоставлением Клиентом недостоверной информации, потерей актуальности информации, ранее предоставленной Клиентом и используемой при регистрации и исполнении Банком своих обязательств в рамках рассылки Кодов подтверждения и иной конфиденциальной информации или вводом Клиентом неверных данных. Клиент несет ответственность за правильность и актуальность всех сведений, предоставляемых Банку.

5.12. Банк не несет ответственность за полное или частичное неисполнение, неправильное или несвоевременное исполнение своих обязательств, вытекающих из Условий, если такое неисполнение вызвано обстоятельствами непреодолимой силы, в том числе решениями органов законодательной, судебной и/или исполнительной власти Российской Федерации, а также Банка России, которые делают невозможным для Банка выполнение своих обязательств; военными действиями, стихийными или иными бедствиями, происходящими в районах, официально признанными находящимися под влиянием вышеуказанных обстоятельств.

5.13. Клиент несет ответственность за использование устройства для доступа в Интернет-Приложение, за использование только лицензионного программного обеспечения с установленными последними обновлениями, а так же лицензионного антивирусного программного обеспечения с актуальными антивирусными базами на используемом для доступа в Интернет-Приложение устройстве, за несвоевременное и/или неполное письменное уведомление Банка об обстоятельствах, имеющих значение для исполнения настоящих Условий, в том числе об изменении ранее сообщенных Банку сведений. В случае несвоевременного или неполного уведомления Банка о таких обстоятельствах ответственность за возможные последствия полностью возлагается на Клиента.

5.1.4 Банк не несет ответственность по Опционному договору, не отвечает за качество оказанной юридической помощи, информационной и справочной поддержки. По всем вопросам, связанным с заключенным Клиентом Опционным договором, Клиенту необходимо обращаться к Партнёру. Партнер несет ответственность перед Клиентом в размере, предусмотренном действующим законодательством РФ и условиями Опционного договора.