

## ОФЕРТА

### о заключении договора об использовании системы МЭС-HandyBank

#### Термины и определения

**Оферта** – настоящая оферта физическим лицам о заключении договора об использовании системы МЭС-HandyBank, содержащая все существенные условия Договора и являющаяся публичным предложением Банка физическим лицам заключить Договор на условиях, изложенных ниже, в форме присоединения (акцепта оферты) в соответствии со статьей 428 Гражданского кодекса Российской Федерации.

**Банк** – Банк «Новый Символ» (АО), Генеральная лицензия Банка России № 370, адрес местонахождения: 123007, Москва, 2-й Силикатный проезд, дом 8.

**Договор** – Оферта и Тариф, составляющие в совокупности договор об использовании системы МЭС-HandyBank.

**Тариф** – тариф Банка к Договору, устанавливающий ставки вознаграждений за совершение Клиентом операций в системе МЭС-HandyBank и за оказание Банком услуг, предусмотренных Офертой.

**Клиент** – физическое лицо, заключившее с Банком Договор.

**МЭС-HandyBank (система МЭС-HandyBank)** – электронное средство платежа, представляющее собой совокупность платежных инструментов, состоящую из Платежного кабинета ENERGY-Bonus и Карты ENERGY-Bonus, и позволяющее Клиенту составлять, удостоверять и передавать Электронные документы для совершения Операций.

**Упрощенная идентификация** – специальная процедура предоставления Клиентом Банку сведений о фамилии, имени, отчестве, серии и номере документа, удостоверяющего личность, Клиента и подтверждение достоверности этих сведений с использованием оригиналов документов и (или) надлежащим образом заверенных копий.

**Платежный кабинет ENERGY-Bonus (Платежный кабинет)** – пользовательский web-интерфейс системы МЭС-HandyBank, обеспечивающий доступ Клиентов в сети Интернет к платежным и иным сервисам Платежной системы HandyBank и к информации по Счету, Бонусному счету и иной информации, предусмотренной Офертой и Программой.

**Карта ENERGY-Bonus (Карта)** – предоплаченная банковская карта ENERGY-Bonus международной платежной системы MasterCard WorldWide.

**Электронный документ** – распоряжение Клиента на совершение Операции или на выполнение иного указанного Клиентом действия, составленное в электронной форме в Платежном кабинете.

**Операция** – перевод Электронных денежных средств, совершенный с использованием системы МЭС-HandyBank.

**Расчеты** – расчеты по Операциям, а также иные расчеты, предусмотренные Офертой, в том числе оплата установленных Тарифом вознаграждений.

**Электронные денежные средства (ЭДС)** – денежные средства, которые предварительно предоставлены Клиентом Банку для исполнения денежных обязательств Клиента перед третьими лицами, и в отношении которых Клиент имеет право совершать Операции. Валютой ЭДС являются российские рубли.

**Счет** – учетная запись на балансе Банка, содержащая информацию об Остатке ЭДС Клиента и совершенных Операциях и удостоверяющая право требования Клиента к Банку по исполнению Электронных документов.

**Остаток ЭДС** – сумма ЭДС, доступных Клиенту для совершения Операций. Остаток ЭДС формируется за счет предоставленных Клиентом денежных средств за вычетом сумм совершенных Операций и вознаграждений Банку за совершение Операций и отражает размер текущих обязательств Банка перед Клиентом.

**Счет превышения** – специальный счет в Банке, на котором учитываются предоставленные Клиентом денежные средства в случае превышения Лимита карты.

**Лимит карты** – максимально допустимый Остаток ЭДС.

**Программа** - Платежно-бонусная программа ОАО «Мосэнергосбыт» ENERGY-Bonus.

**Бонусный счет** – учетный регистр Клиента в системе МЭС-HandyBank, на который в соответствии с Программой начисляются и с которого списываются бонусы. Бонусный счет не является банковским счетом.

**SMS-сервис** – система программных средств, позволяющая Клиенту посредством мобильной телефонной связи получать информацию о размере Остатка ЭДС, совершенных Операциях, изменениях Остатка ЭДС, получать Handy-код, а также получать иную информацию и совершать иные действия, предусмотренные Офертой.

**Handy-код** – одноразовый секретный код, предоставляемый Клиенту посредством SMS на указанный им в процессе Регистрации мобильный телефон для удостоверения права распоряжения ЭДС при совершении отдельно взятой Операции и(или) иных действий, предусмотренных Офертой, являющийся простой электронной подписью Клиента в соответствии с Федеральным законом «Об электронной подписи» от 06.04.2011 № 63-ФЗ.

**Регистрация** – процедура самостоятельной регистрации Клиента в системе МЭС-HandyBank при заключении Договора.

**Handy-номер** – цифровой идентификатор, присваиваемый Банком Клиенту в системе МЭС-HandyBank, совпадающий с номером мобильного телефона Клиента, указанного в процессе Регистрации.

**Код регистрации** – генерируемое Банком случайное число, направляемое Клиенту посредством SMS на указанный им при Регистрации номер мобильного телефона.

**Авторизация** – разрешение Банка на совершение Клиентом Операции, порождающее обязательство Банка по осуществлению Расчетов.

Иные термины, используемые в Оферте, должны пониматься в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и нормативными актами Банка России.

Все ссылки на разделы и пункты, сделанные в тексте Оферты, являются ссылками на разделы и пункты Оферты.

## **I. Общие положения**

**1.1.** Оферта устанавливает порядок и условия заключения Договора.

**1.2.** Предметом Договора является:

**1.2.1.** Банк предоставляет Клиенту дистанционное банковское обслуживание с использованием системы МЭС-HandyBank и осуществляет Расчеты;

**1.2.2.** Клиент оплачивает вознаграждение Банку за совершение Операций и за оказание Банком иных услуг, предусмотренных Офертой.

**1.3.** Остаток ЭДС в любой момент времени не может превышать Лимит карты. В случае превышения Лимита карты Банк учитывает денежные средства Клиента в размере превышения на Счете превышения и перечисляет их на Счет не позднее рабочего дня, следующего за днем уменьшения Лимита карты, на сумму уменьшения.

**1.4.** Проценты на Остаток ЭДС не начисляются, а Операции совершаются только в пределах Остатка ЭДС.

**1.5.** Система МЭС-HandyBank является неперсонифицированным электронным средством платежа в терминах Федерального закона от 27.06.2011 № 161-ФЗ «О национальной платежной системе».

**1.6.** Клиент признает, что используемая Банком технология изготовления ПИН-кодов к Картам соответствует правилам безопасности международных платежных систем и обеспечивает известность ПИН-кода исключительно только самому Клиенту.

**1.7.** Клиент признает, что использование Handy-кода, предоставленного на Handy-номер, является совершенно достаточным для полного и безоговорочного удостоверения того факта, что данный Электронный документ подписан самим Клиентом и никем иным.

**1.8.** Банк и Клиент признают, что Электронные документы, удостоверенные Handy-кодом:

- равнозначны, в том числе имеют равную юридическую и доказательственную силу с аналогичными по содержанию и смыслу платежными документами, подписанными собственноручной подписью Клиента;
- не могут быть оспорены Банком, Клиентом или третьими лицами или быть признаны недействительными только на том основании, что они переданы в Банк с использованием системы МЭС-HandyBank или Интернет или составлены в электронной форме;
- могут использоваться в качестве доказательств в суде и в других государственных и негосударственных органах и организациях;
- надлежащим и достаточным образом удостоверяют право Клиента распоряжаться ЭДС.

**1.9.** Возможность совершения Операций с использованием системы МЭС-HandyBank предоставляется Клиенту на неопределенный срок.

**1.10.** Операции осуществляются после предоставления Банком Авторизации. Авторизация предоставляется в пределах Остатка ЭДС с учетом ограничения, установленного в пункте 3.2.

**1.11.** При совершении Операций в сумму, по которой предоставляется Авторизация, включаются также соответствующие комиссии. Авторизация не предоставляется, если в момент запроса Авторизации Остаток ЭДС оказался меньше суммы, по которой запрашивается Авторизация.

## **II. Порядок заключения Договора**

**2.1.** Договор заключается в порядке, предусмотренном статьей 428 Гражданского кодекса Российской Федерации, в форме присоединения Клиента к Оферте через прохождение Регистрации.

**2.2.** Присоединение Клиента к Оферте происходит при Регистрации и подтверждается выполнением Клиентом определенных действий (акцепт Оферты действием), а именно указанием в соответствующей экранной форме Кода регистрации, полученного им на мобильный телефон, номер которого указан при Регистрации.

**2.3.** Для прохождения Регистрации физическое лицо:

**2.3.1.** обращается на сайт <https://mosenergoby.t handybank.ru>;

**2.3.2.** в соответствующих экранных формах указывает в федеральном формате номер мобильного телефона, обслуживаемого оператором подвижной (мобильной) радиотелефонной связи стандарта GSM, который на момент такого указания находится в пользовании физического лица на законном основании, и подтверждает свое согласие с условиями Оферты;

**2.3.3.** выполняет дальнейшие инструкции, отображаемые в соответствующих экранных формах, для получения Кода регистрации и завершения Регистрации.

**2.4.** Факт заключения Договора со стороны Банка подтверждается по завершении Регистрации предоставлением Клиенту Handy-номера (логина), первоначального кода доступа (пароля) в Платежный кабинет и номера Счета в интерфейсе Платежного кабинета.

**2.5.** Договор не заключается, а физическое лицо уведомляется о невозможности заключения Договора в любом из следующих случаев:

**2.5.1.** указания физическим лицом номера мобильного телефона в формате, отличающемся от требуемого;

**2.5.2.** указания физическим лицом номера мобильного телефона, который на момент такого указания в качестве Handy-номера уже зарегистрирован в системе МЭС-HandyBank;

**2.5.3.** более трех попыток некорректного ввода Кода регистрации.

**2.6.** Карта выпускается Банком после заключения Договора и может быть предоставлена Клиенту на материальном носителе в порядке, предусмотренном в пункте 6.1.

**2.7.** При первом входе в Платежный кабинет Клиент меняет предоставленный Банком первоначальный код доступа (пароль) на собственный новый пароль. После смены Клиентом первоначального кода доступа (пароля) Банк предоставляет Клиенту возможность использования системы МЭС-HandyBank.

## **III. Порядок использования системы МЭС-HandyBank до прохождения Клиентом процедуры Упрощенной идентификации**

**3.1.** Лимит карты системы МЭС-HandyBank в любой момент времени не может превышать **15 тысяч рублей**.

**3.2.** Общая сумма Операций, совершаемых с использованием системы МЭС-HandyBank, не может превышать **40 тысяч рублей в течение календарного месяца**.

**3.3.** Остаток (часть остатка) ЭДС может быть переведен Клиентом по распоряжению, оформленному в операционном подразделении Банка (без открытия банковского счета), только на банковский счет юридического лица, индивидуального предпринимателя, направлен на исполнение своих обязательств перед кредитной организацией или выдан наличными денежными средствами в случае использования Карты ENERGY-Bonus при условии, что общая сумма выдаваемых наличных денежных средств не превышает **5 тысяч рублей в течение одного календарного дня** или **40 тысяч рублей в течение одного календарного месяца**.

**3.4.** С использованием системы МЭС-HandyBank запрещено совершать следующие Операции:

- переводы в пользу физических лиц, в том числе на собственные банковские счета Клиента;
- получение ЭДС от третьих лиц (как физических, так и юридических лиц и индивидуальных предпринимателей);

- переводы в пользу некоммерческих организаций (кроме религиозных и благотворительных);
- переводы в пользу организаций, созданных за пределами территории Российской Федерации;
- переводы в оплату лотерейных билетов, ставок для участия в азартных играх, в пользу букмекерских контор.

**3.5.** Порядок прохождения процедуры Упрощенной идентификации публикуется на сайте <http://mosenergosbyt.energy-bonus.ru>.

#### **IV. Порядок использования системы МЭС-HandyBank после прохождения Клиентом процедуры Упрощенной идентификации**

**4.1.** Лимит карты Клиента, прошедшего процедуру Упрощенной идентификации, в любой момент времени не может превышать **60 тысяч рублей**.

**4.2.** Общая сумма Операций, совершаемых с использованием системы МЭС-HandyBank после прохождения процедуры Упрощенной идентификации, не может превышать **200 тысяч рублей в течение календарного месяца**.

**4.3.** После прохождения процедуры Упрощенной идентификации Остаток (часть остатка) ЭДС может быть переведен Клиентом по распоряжению, оформленному в операционном подразделении Банка (без открытия банковского счета), в пользу получателей, перечисленных в пункте 3.3., на собственный банковский счет или выдан наличными денежными средствами в случае использования Карты ENERGY-Bonus при условии, что общая сумма выдаваемых наличных денежных средств не превышает **5 тысяч рублей в течение одного календарного дня** или **40 тысяч рублей в течение одного календарного месяца**.

**4.4.** С использованием системы МЭС-HandyBank после прохождения процедуры Упрощенной идентификации запрещено совершать следующие Операции:

- переводы в пользу некоммерческих организаций (кроме религиозных и благотворительных);
- переводы в пользу организаций, созданных за пределами территории Российской Федерации;
- переводы в оплату лотерейных билетов, ставок для участия в азартных играх, в пользу букмекерских контор.

**4.5.** Сумма Операции, совершенной в Платежном кабинете в режимах «Платеж по реквизитам», «Погашение кредита», не может превышать 15 тысяч рублей.

#### **V. Пополнение Счета**

**5.1.** Для пополнения Счета Клиент предоставляет Банку денежные средства, Банк учитывает полученные денежные средства путем формирования записи по Счету и предоставляет Клиенту информацию о доступном Остатке ЭДС в Платежном кабинете.

**5.2.** Клиент может предоставлять Банку денежные средства для пополнения Счета следующими способами:

**5.2.1.** переводом без открытия счета или с банковского счета по следующим реквизитам:

Банк получателя:	Банк «Новый Символ» (АО), г. Москва, БИК 044525209, корреспондентский счет № 30101810645250000209
Получатель:	Банк «Новый Символ» (АО), ИНН 7734028813
Счет получателя:	номер Счета (указан в Платежном кабинете)
Назначение платежа:	Пополнение счета в системе МЭС-HandyBank

**5.2.2.** наличными денежными средствами в операционных подразделениях Банка;

**5.2.3.** наличными денежными средствами через терминалы в офисах ПАО «Мосэнергосбыт»;

**5.2.4.** наличными денежными средствами через терминалы моментальной оплаты Элекснет, QIWI, Киберплат и др.;

**5.2.5.** с банковских карт VISA, MasterCard/Maestro в режиме «Пополнение»;

**5.2.6.** иными способами с использованием сервисов системы МЭС-HandyBank.

**5.3.** Остаток ЭДС может быть увеличен за счет денежных средств третьих лиц, если Клиент предварительно прошел процедуру Упрощенной идентификации.

**5.4.** Остаток ЭДС увеличивается Банком не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления денежных средств в Банк, с учетом ограничения, установленного пунктом 1.3.

## **VI. Порядок предоставления и использования Карты**

**6.1.** Карта предоставляется Клиенту следующими способами:

**6.1.1.** почтовой доставкой или курьером (по Москве и Московской области) по указанному Клиентом адресу в случае заказа Карты в Платежном кабинете;

**6.1.2.** в операционных подразделениях Банка;

**6.1.3.** в торговых точках/офисах компаний, участвующих в Программе;

**6.1.4.** иными способами, указанными в Платежном кабинете.

**6.2.** Количество Карт, предоставляемых к Счету, не ограничивается.

**6.3.** После получения Карты для ее использования в торгово-сервисных предприятиях Клиенту необходимо предварительно активировать Карту через Платежный кабинет и проставить в специально отведенном для этого поле Карты образец своей подписи.

**6.4.** Карта предназначена для совершения всех видов платежных операций, предусмотренных для банковских карт международных платежных систем, кроме Операций, перечисленных в пунктах 3.4., 4.4.

## **VII. Порядок совершения Операций в торгово-сервисных предприятиях**

**7.1.** При оформлении Операции кассир торгово-сервисного предприятия осуществляет визуальную проверку Карты (при этом кассир может потребовать предъявления документа, удостоверяющего личность Держателя карты), после чего может потребовать от Клиента ввести ПИН-код. После предоставления Авторизации кассир распечатывает чек или вручную оформляет слип (в случае использования импринтера). После ввода ПИН-кода и (или) подписания Клиентом слипа или чека Операция считается завершенной.

**7.2.** В случае расхождения подписи Клиента на слипе или чеке с его подписью на Карте, а также в иных случаях, предусмотренных правилами международных платежных систем, кассир имеет право изъять Карту без предварительного предупреждения.

**7.3.** Операция может быть отменена только в случае возврата Клиентом покупки (отказа от услуг) и совершения кассиром операции отмены Авторизации. Однако, поскольку операция отмены Авторизации может оказаться технически невозможной, то правила международных платежных систем не требуют в этом случае от кассира совершения операции отмены Авторизации в обязательном порядке.

**7.4.** В случае совершения кассиром операции отмены Авторизации, а также в случае, когда операция отмены Авторизации оказалась уже невозможной, но торгово-сервисное предприятие приняло решение о возврате Клиенту денежных средств за покупку (услуги), возврат средств на Карту осуществляется путем перечисления денежных средств на Счет. Каких-либо выплат наличных денежных средств в этом случае не производится.

**7.5.** Во всех необходимых случаях Клиенту следует обращаться в Банк по телефону, указанному на Карте, сообщая номер Карты и Handy-номер.

**7.6.** Уведомление о совершении Операции с использованием Карты Банк направляет Клиенту посредством SMS на Handy-номер и размещает информацию об Операции в Платежном кабинете.

## **VIII. Порядок совершения Операций через Платежный кабинет**

**8.1.** Для совершения Операций Клиенту предоставляется доступ в web-интерфейс системы МЭС-HandyBank по адресу <https://mosenergobyh.handybank.ru>.

**8.2.** Вход в Платежный кабинет осуществляется посредством ввода Handy-номера (логина) и кода доступа (пароля).

**8.3.** Составленный Клиентом Электронный документ для его дальнейшего исполнения подтверждается Клиентом Handy-кодом, предоставленным Банком Клиенту посредством SMS-сервиса на мобильный телефон, указанный Клиентом при Регистрации.

**8.4.** Электронный документ не принимается к исполнению в следующих случаях:

**8.4.1.** Электронный документ составлен с нарушением правил оформления, принятых в банковской практике или для установленных в Российской Федерации форм безналичных расчетов;

**8.4.2.** Электронный документ не подтвержден Handy-кодом;

**8.4.3.** Остатка ЭДС недостаточно для совершения Операции и оплаты вознаграждения Банка;

- 8.4.4.** превышена установленная пунктами 3.2. или 4.2. общая сумма Операций;
- 8.4.5.** для совершения Операции требуется прохождение процедуры Упрощенной идентификации.
- 8.5.** В случае отказа в приеме к исполнению Электронного документа в случаях, перечисленных в пунктах 8.4.1. – 8.4.5., Банк уведомляет об этом Клиента в электронном виде в Платежном кабинете.
- 8.6.** Уведомление об исполнении Электронного документа Банк направляет Клиенту посредством SMS на Handy-номер и размещает в электронном виде в Платежном кабинете.

## **IX. Меры безопасности при использовании системы МЭС-HandyBank**

- 9.1.** В целях снижения риска несанкционированного использования системы МЭС-HandyBank третьими лицами Банк рекомендует Клиенту применять следующие меры:
- 9.1.1.** исключить для посторонних лиц возможность неправомерного получения конфиденциальной информации (реквизитов Карты, ПИН-кода, Handy-кода, кода доступа (пароля) в Платежный кабинет);
- 9.1.2.** получать наличные с использованием Карты в банкоматах, установленных в безопасных местах (в офисах, госучреждениях, крупных торговых комплексах, гостиницах, аэропортах и т.д.);
- 9.1.3.** не использовать Карту для расчетов в организациях торговли и обслуживания, не вызывающих доверие;
- 9.1.4.** не выпускать Карту из поля зрения при совершении Операций без использования банкоматов;
- 9.1.5.** не пользоваться устройствами, которые требуют ввода ПИН-кода для доступа в помещение, где расположен банкомат;
- 9.1.6.** убедиться, что при работе в Платежном кабинете компьютер не поражен вредоносными программами (компьютерными вирусами), которые могут несанкционированно передавать конфиденциальную информацию третьим лицам, установить антивирусную программу и регулярно обновлять антивирусные базы;
- 9.1.7.** проверять, что соединение установлено именно с системой МЭС-HandyBank, и именно в безопасном режиме. Для этого нужно удостовериться, что в адресной строке браузера отображен адрес <https://mosenergobyт.handybank.ru>;
- 9.1.8.** обязательно сменить код доступа (пароль) в Платежный кабинет при возникновении подозрений, что третье лицо могло получить информацию о коде доступа (пароле);
- 9.1.9.** помнить, что Банк никогда не запрашивает по электронной почте или мобильному телефону конфиденциальную информацию у своих Клиентов (реквизиты Карты, ПИН-код, номер Счета, данные паспорта, Handy-номер, код доступа (пароль) в Платежный кабинет, Handy-код и т.п.);
- 9.1.10.** не использовать ПИН-код при оплате товаров и услуг через интернет, а также по телефону/факсу;
- 9.1.11.** для оплаты покупок через интернет использовать отдельную банковскую карту или виртуальную карту, предназначенную только для указанной цели и не позволяющую проводить с ее использованием снятие наличных в банкоматах, а также оплату покупок в организациях торговли и услуг;
- 9.1.12.** пользоваться интернет-сайтами только известных и проверенных организаций торговли и услуг;
- 9.1.13.** обязательно убедиться в правильности адресов интернет-сайтов, к которым производится подключение и на которых планируется совершать покупки, т.к. похожие адреса могут использоваться для осуществления неправомерных действий;
- 9.1.14.** совершать покупки через интернет только со своего компьютера.
- 9.2.** Клиент признает, что до заключения Договора проинформирован Банком об условиях использования электронных средств платежа, о мерах безопасности, применяемых при их использовании, в том числе об ограничениях способов и мест использования и случаях повышенного риска использования электронных средств платежа, и принимает эти риски. Информация о рекомендуемых мерах безопасности размещена также на сайте Банка [www.newsymbol.ru](http://www.newsymbol.ru) и в интерфейсе системы МЭС-HandyBank по адресу <https://mosenergobyт.handybank.ru>.

## **X. Порядок осуществления Расчетов**

**10.1.** За оказание услуг по Договору при совершении Операций Банк взимает с Клиента вознаграждение, размер которого определяется Тарифом.

**10.2.** Расчеты осуществляются списанием/зачислением соответствующих сумм Операций и удержанием сумм вознаграждений из Остатка ЭДС на Счете.

**10.3.** Дата осуществления Расчетов может не совпадать с фактической датой совершения Операции.

## **XI. Права и обязанности**

**11.1.** Клиент имеет право:

**11.1.1.** самостоятельно изменять код доступа (пароль) в Платежный кабинет;

**11.1.2.** в одностороннем порядке расторгнуть Договор.

**11.2.** Клиент обязан:

**11.2.1.** лично совершать в системе МЭС-HandyBank действия, предусмотренные Офертой, не допуская незаконного использования системы МЭС-HandyBank третьими лицами;

**11.2.2.** не сообщать код доступа (пароль) в Платежный кабинет третьим лицам;

**11.2.3.** не использовать никакие технические и программные средства с целью проникновения и (или) внесения изменений в программные средства системы МЭС-HandyBank или для создания предпосылок к возникновению сбоев в работе системы МЭС-HandyBank;

**11.2.4.** уведомлять Банк обо всех случаях утраты (утери, кражи) Карты или использования без согласия Клиента системы МЭС-HandyBank незамедлительно после обнаружения таких фактов, но не позднее дня, следующего за днем получения от Банка уведомления об Операции, совершенной с использованием системы МЭС-HandyBank, следующими способами:

- письменно по месту нахождения операционных подразделений Банка;
- по телефону, указанному на Карте или в Платежном кабинете, с последующим предоставлением письменного заявления по месту нахождения операционных подразделений Банка не позднее 24 часов с момента передачи уведомления по телефону. По усмотрению Банка срок принятия письменного заявления может быть продлен, если Клиент докажет невозможность совершить указанное действие в установленный срок. Без последующего письменного заявления Клиента уведомление по телефону считается ненаправленным.

**11.2.5.** выполнять все иные требования Оферты.

**11.3.** Банк имеет право:

**11.3.1.** отказать без объяснения причин в предоставлении возможности использования системы МЭС-HandyBank;

**11.3.2.** не оказывать Клиенту предусмотренные Офертой услуги, если Остатка ЭДС недостаточно для совершения Операций или оплаты вознаграждений в соответствии с Тарифом;

**11.3.3.** блокировать Карту (Карты) и (или) доступ в Платежный кабинет в случаях нарушения Клиентом условий Оферты, возникновения опасности несанкционированного использования системы МЭС-HandyBank, а также при технических неисправностях телекоммуникационных сетей, обслуживающих систему МЭС-HandyBank;

**11.3.4.** устанавливать лимиты на сумму Операции и иные ограничения для Операций;

**11.3.5.** блокировать Карту (Карты) и доступ в Платежный кабинет, если Операции, совершенные Клиентом с использованием системы МЭС-HandyBank, по мнению Банка, содержат признаки сомнительных (необычных) операций (сделок), свидетельствующих о возможном осуществлении легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, и финансирования терроризма;

**11.3.6.** в одностороннем порядке вносить изменения в условия Оферты и (или) Тариф.

**11.4.** Банк обязан предоставлять Клиенту в порядке, изложенном в пунктах 7.6. и 8.6., уведомления о совершенных Операциях. Обязанность Банка по уведомлению Клиента считается исполненной, а такое уведомление считается полученным Клиентом с момента направления Банком соответствующего уведомления Клиенту любым из указанных в пунктах 7.6. и 8.6. способом.

## **XII. Ответственность**

**12.1.** За невыполнение или ненадлежащее выполнение обязательств, изложенных в Оферте, Клиент и Банк несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и Договором.

- 12.2.** Банк несет ответственность за своевременное исполнение поручений Клиента на блокирование Карты и (или) доступа в Платежный кабинет.
- 12.3.** Банк не несет ответственности за:
- 12.3.1.** возможный ущерб, причиненный Клиенту из-за искажения документов, переданных посредством электронных систем связи, отказ торгово-сервисных предприятий, а также любые иные не зависящие от Банка обстоятельства, связанные с совершением Операций;
- 12.3.2.** причинение Клиенту ущерба в результате утраты Карты, неправомерного или несанкционированного использования системы МЭС-HandyBank третьими лицами, включая неправомерное или несанкционированное использование ПИН-кода и (или) предоставленного Клиенту Handy-кода, если Клиент не исполнил в отношении этих случаев свои обязанности, предусмотренные в пункте 11.2.4, а также во всех случаях, когда Банк докажет, что ущерб у Клиента возник вследствие нарушения Клиентом условий Оферты, в том числе порядка использования системы МЭС-HandyBank;
- 12.3.3.** правомерность и содержание Электронных документов, а также за убытки, понесенные Клиентом вследствие ошибок, допущенных им самим;
- 12.3.4.** несвоевременную доставку или недоставку Клиенту Handy-кода, произошедшие по вине Клиента или операторов мобильной (подвижной) радиотелефонной связи.
- 12.4.** В обоснование своих претензий к Банку Клиент не вправе ссылаться на непонимание им существа применяемых электронных средств платежа или непонимание им риска, связанного с использованием системы МЭС-HandyBank.
- 12.5.** За все совершенные Операции Клиент несет полную юридическую и финансовую ответственность.
- 12.6.** Клиент не несет финансовой ответственности за Операции в следующих случаях:
- 12.6.1.** Операция, по которой была предоставлена Авторизация, совершена после того, как Карта были заблокирована Клиентом, или Клиент получил от Банка уведомление о блокировании Карты по инициативе Банка;
- 12.6.2.** Операция с использованием Карты без предоставления Авторизации совершена в регионе, в котором Карта по заявлению Клиента либо по инициативе Банка была внесена в стоп-лист международной платежной системы MasterCard WorldWide (в течение времени нахождения в стоп-листе), начиная с одиннадцатого дня со дня получения Банком соответствующего заявления Клиента;
- 12.6.3.** Операция с использованием Платежного кабинета совершена после того, как возможность использования Handy-кода или использование Платежного кабинета были заблокированы по заявлению Клиента, или Клиент получил от Банка уведомление о блокировании по инициативе Банка.
- 12.7.** При наступлении обстоятельств невозможности полного или частичного исполнения Клиентом или Банком своих обязательств в рамках Оферты, а именно: стихийных бедствий, пожаров, актов террора, диверсий и саботажа, аварий систем электро- и водоснабжения, изменения действующего законодательства Российской Федерации, действий органов государственной власти или местного самоуправления и других, не зависящих от Клиента или Банка обстоятельств, в том числе любых иных обстоятельств, обычно понимаемых как форс-мажорные, — Клиент и Банк не несут ответственности за неисполнение обязательств, а срок их исполнения отодвигается соразмерно времени, в течение которого будут действовать такие обстоятельства.
- 12.8.** Во всем, что явно не установлено условиями Оферты, ответственность Банка и Клиента определяется нормами действующего законодательства Российской Федерации.

### **XIII. Порядок разрешения споров**

- 13.1.** Все споры, которые могут возникнуть между Банком и Клиентом (далее – стороны) в ходе исполнения ими своих обязательств по Договору, должны решаться претензионной комиссией (далее - Комиссия).
- 13.2.** Комиссия является внутренним органом Банка и формируется из представителей технических, коммерческих и правовых подразделений Банка и службы информационной безопасности. В состав Комиссии также могут быть приглашены представители третьих сторон. Председателем Комиссии является Первый заместитель Председателя Правления Банка.
- 13.3.** При наличии у Клиента претензий, связанных с использованием системы МЭС-HandyBank, Клиент предъявляет их в Банк в письменном виде с приложением подтверждающих документов.



**13.4.** Предъявленные претензии подлежат рассмотрению Комиссией в срок не более 30 (тридцати) календарных дней, а в случае осуществления трансграничных переводов, когда плательщик либо получатель средств находится за пределами Российской Федерации, и (или) при осуществлении которого плательщика или получателя средств обслуживает иностранный центральный (национальный) банк или иностранный банк – в срок не более 60 (шестидесяти) календарных дней со дня получения претензии.

**13.5.** Уведомление о созыве Комиссии и дате ее заседания направляется в адрес Клиента не позднее, чем за 10 (десять) календарных дней до даты проведения такого заседания.

**13.6.** Комиссия вправе требовать оригиналы документов, подтверждающих в отношении Клиента законное владение номером мобильного телефона, указанного при Регистрации, документацию и аргументы в письменном виде до или в процессе заседания, а Клиент обязан незамедлительно предоставлять Комиссии всю информацию и документы, необходимые для принятия решения по разрешению спора.

**13.7.** Комиссия обязана:

**13.7.1.** поступать справедливо и беспристрастно, предоставляя каждой из сторон разумную возможность изложить свои доводы и ответить на доводы противоположной стороны;

**13.7.2.** применять процедуры, приемлемые для каждого конкретного спора, избегая ненужной задержки или расходов.

**13.8.** Комиссия обладает следующими полномочиями:

**13.8.1.** утверждение процедуры расследования, отказ в допуске на заседание любых лиц, кроме представителей сторон, ведение заседания в отсутствие Клиента, которому Комиссия направила уведомление о проведении заседания;

**13.8.2.** установление приемлемой процедуры решения спора;

**13.8.3.** установление для себя сферы полномочий и определение, в какой степени тот или иной спор относится к ней;

**13.8.4.** проявление инициативы для выяснения фактов и обстоятельств, необходимых для принятия решения.

**13.9.** Решение по спору считается принятым Комиссией, в случае если оно принято всеми участниками Комиссии единогласно.

**13.10.** О принятом решении Комиссия уведомляет Клиента в течение 10 (десяти) календарных дней с даты принятия решения.

**13.11.** В случае несогласия одной из сторон с решением Комиссии эта сторона в течение 30 (тридцати) календарных дней после получения решения Комиссии вправе уведомить другую сторону о своем несогласии с указанием причины несогласия. Ни одна из сторон не имеет права начинать судебное разбирательство в отношении любого спора, если не было представлено уведомление о несогласии.

**13.12.** Если Комиссия приняла решение по предмету спора и уведомила о нем Клиента и Банк, и ни одна из сторон не представила уведомления о несогласии в течение 30 (тридцати) календарных дней после получения решения Комиссии, то решение Комиссии становится окончательным и имеет обязательную силу для каждой из сторон.

**13.13.** Проверка авторства Электронного документа осуществляется в следующем порядке:

**13.13.1.** из журнала операций программного комплекса системы МЭС-HandyBank извлекаются:

- Handy-код, сгенерированный системой МЭС-HandyBank для данного Электронного документа;
- текст направленного Клиенту SMS, содержащего детали Операции (сумма, наименование получателя или назначение платежа) и сгенерированный Handy-код для данного Электронного документа;
- время отправки SMS, содержащего детали Операции и Handy-код;
- номер мобильного телефона, на который было направлено SMS, содержащее детали Операции и Handy-код;
- Handy-код, который был введен Клиентом при подтверждении данного Электронного документа.

**13.13.2.** авторство Электронного документа подтверждается в случае соблюдения всех нижеперечисленных условий:

- нажатием кнопки «Handy-код» в Платежном кабинете Клиент выбрал способ подтверждения данного Электронного документа Handy-кодом;
- SMS направлено на Handy-номер данного Клиента;

- детали Операции, указанные в SMS, совпадают с таковыми в Электронном документе;
- введенный Клиентом при подтверждении Электронного документа Handy-код совпадает с Handy-кодом, сгенерированным системой МЭС-HandyBank для данного Электронного документа;
- введенный Клиентом при подтверждении Электронного документа Handy-код совпадает с Handy-кодом, указанным в SMS;
- отправка SMS и ввод Клиентом Handy-кода были выполнены в пределах срока действия Handy-кода;
- отправка SMS хронологически предшествовала вводу Handy-кода Клиентом.

**13.14.** Любой спор, решение Комиссии по которому не стало окончательным и обязательным для обеих сторон, и если спор не разрешен мирным путем, подлежит окончательному разрешению в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

#### **XIV. Изменение условий Оферты и (или) Тарифа**

**14.1.** Изменения в Оферту и (или) Тариф не менее чем за 5 календарных дней до указанной в них даты ввода в действие размещаются Банком в сети Интернет на сайте <http://mosenergobyт.energy-bonus.ru>.

**14.2.** Банк не несет ответственности, если информация об изменениях в Оферту и (или) Тариф не была изучена и (или) неправильно понята Клиентом.

**14.3.** Любые изменения в Оферту и (или) Тариф с момента их вступления в силу равно распространяются на всех Клиентов, в том числе присоединившихся к Оферте ранее даты вступления изменений в силу.

#### **XV. Срок действия и порядок расторжения Договора**

**15.1.** Договор действует в течение неопределенного срока.

**15.2.** Договор может быть расторгнут по инициативе Клиента в любое время. Для расторжения Договора Клиент предоставляет в Банк письменное заявление о расторжении Договора с распоряжением о переводе Остатка ЭДС (при наличии Остатка ЭДС на Счете). В случае если до расторжения Договора Клиент не проходил процедуру Упрощенной идентификации, заявление о расторжении Договора принимается Банком только после Упрощенной идентификации Клиента.

**15.3.** Договор считается расторгнутым по инициативе Клиента на следующий рабочий день с даты приема заявления Банком.

**15.4.** Договор может быть расторгнут по инициативе Банка при одновременном выполнении следующих условий:

**15.4.1.** Остаток ЭДС не изменялся в течение 3 (трех) лет;

**15.4.2.** Клиент не осуществлял доступа в Платежный кабинет в течение 3 (трех) лет.

**15.5.** В случае расторжения Договора в порядке, предусмотренном пунктом 15.4., сумма Остатка ЭДС (при наличии) удерживается в доходы Банка.

#### **XVI. Реквизиты Банка**

Полное наименование – Универсальный коммерческий банк гуманитарных инвестиций «Новый Символ» (акционерное общество)

Краткое наименование – Банк «Новый Символ» (АО)

Местонахождение: 123007, Москва, 2-й Силикатный проезд, д. 8

ИНН 7734028813, КПП 997950001

ОГРН 1027700412893

Телефон +7 (495) 741-41-41

Факс +7 (499) 946-23-11

Интернет-сайт [www.newsymbol.ru](http://www.newsymbol.ru)

Круглосуточная служба поддержки — тел. 8-800-2000-740, +7 (495) 740-40-40