

# УСЛОВИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ В СИСТЕМЕ «ИНТЕРНЕТ-БАНК» В РАМКАХ ПАКЕТОВ БАНКОВСКИХ УСЛУГ

## 1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**Аналог собственноручной подписи** (далее – АСП) – персональный идентификатор Клиента, являющийся средством защиты, обеспечивающий контроль целостности, подтверждение подлинности всех обязательных реквизитов ЭД в Системе «Интернет-Банк» и неизменности их содержания. АСП позволяет подтвердить принадлежность ЭД Клиенту и является неотъемлемой частью ЭД. Одним АСП Клиент может подписать только один ЭД, после чего данный использованный АСП становится недействительным.

**Акцепт Банком Заявления Клиента** – полное и безоговорочное согласие Банка на заключение с Клиентом Договора об обслуживании в Системе «Интернет-Банк» на условиях, указанных Клиентом в Заявлении Клиента. Акцептом Банка Заявления Клиента является подписание Заявления Клиента Уполномоченным сотрудником Банка.

**Банк** – ОАО АКБ «РОСБАНК», его обособленные структурные подразделения (дополнительные / операционные офисы и филиалы).

**Банковская карта (Карта)** – именная или неименная банковская карта, выданная Банком на имя Клиента. Реквизиты Банковской карты (номер; месяц и год окончания срока действия), номер которой указан в Заявлении как используемый для осуществления доступа в Систему «Интернет-Банк», и ПИН2-код данной Банковской карты используются Клиентом для доступа в Систему «Интернет-Банк». Банковская карта может выпускаться без ПИН2-кода. Если Банковская карта выпущена без ПИН2-кода, для доступа в Систему «Интернет-Банк» Клиент должен использовать Идентификационную карту и ПИН2-код к ней.

**Валюта Счета** – валюта, в которой открывается Счет Клиента.

**Договор об обслуживании в Системе «Интернет-Банк»** – заключаемый между Клиентом и Банком договор о порядке проведения в Системе «Интернет-Банк» операций, предусмотренных Условиями «Интернет-Банк» и Пакетом. Договор об обслуживании в Системе «Интернет-Банк» состоит из Заявления Клиента, Условий «Интернет-Банк» и Пакета и считается заключенным с момента Акцепта Банком Заявления Клиента.

**Заявление в ОАО АКБ "РОСБАНК" на предоставление пакета банковских услуг/открытие личного банковского счета/оформление и выдачу банковской карты/подключение к системам дистанционного банковского обслуживания** (далее – **Заявление**) – предлагаемая Банком официальная письменная форма, предназначенная для заполнения Клиентом, содержащая безотзывную оферту (предложение) Клиента на заключение в соответствии с Условиями «Интернет-Банк» и Пакетом Договора об обслуживании в Системе «Интернет-Банк» в целях последующего использования Клиентом Системы «Интернет-Банк».

**Идентификационная карта** – специальная карта, выданная Банком на имя Клиента. Реквизиты Идентификационной карты (номер; месяц и год окончания срока действия; ПИН2-код) используются Клиентом для доступа в Систему «Интернет-Банк».

**Клиент** – физическое лицо (гражданин РФ, иностранный гражданин или лицо без гражданства), банковские Счета которого обслуживаются в дополнительных / операционных офисах и филиалах Банка, заключившее Договор об обслуживании в системе «Интернет-Банк».

**Код авторизации документа** (далее – **КАД**) — 40-ка (сорока) символьный буквенно-цифровой код, присваиваемый Банком каждому ЭД, направленному Клиентом в Банк с использованием Системы «Интернет-Банк». КАД является контрольным параметром ЭД, рассчитываемым на основе указанных Клиентом реквизитов ЭД и АСП.

**Комиссии Банка** – предусмотренные Пакетом комиссии и платы, подлежащие уплате Клиентом Банку в соответствии с Договором об обслуживании в Системе «Интернет-Банк».

**Комиссионный Счет** – Счет, с которого в беспорядном порядке осуществляется списание Комиссий Банка, взимаемых на периодической основе. Номер Комиссионного Счета указывается в поле «Комиссионный счет» раздела VI Заявления Клиента. При смене Пакета номер Комиссионного Счета может быть изменен, и новый номер Комиссионного Счета указывается в заявлении на изменение Пакета. В случае закрытия Клиентом Комиссионного счета при условии, что Клиентом не установлен иной Комиссионный счет, новым Комиссионным счетом назначается первый открытый Клиенту Счет в рамках Пакета в одной из следующих валют: рубли РФ/доллары США/евро.

**Курс Банка** – курс Банка, используемый для пересчета сумм операций по Счету, Комиссий Банка, комиссий сторонних банков (при наличии) и расходов Банка, выраженных в валюте, отличной от Валюты Счета, в суммы, выраженные в Валюте Счета, определяемые в соответствии со Стандартными тарифами.

**Мобильное приложение** – специальное программное обеспечение (приложение), которое устанавливается на мобильный телефон Клиента, номер которого указан в Заявлении. Мобильное приложение используется для получения АСП. Информация о порядке установки Мобильного приложения приведена в Руководстве пользователя «Интернет-Банк», а также на Сайте Банка.

**Пакет банковских услуг (Пакет)** – действующий пакет банковских услуг ОАО АКБ «РОСБАНК» в рамках Стандартных тарифов, который является неотъемлемой частью заключаемого с Клиентом Договора об

обслуживании в системе «Интернет-Банк», содержащий, в том числе, перечень тарифицированных услуг, размер Комиссий Банка, взимаемых Банком с Клиента при обслуживании в системе «Интернет-Банк». Наименование применяемого Пакета, в рамках которого производится обслуживание в системе «Интернет-Банк», указывается при предоставлении Пакета в Заявлении.

**Пароль** – секретный код длиной от 4 до 16 произвольных символов, который устанавливается Клиентом в момент прохождения процедуры Персонализации Мобильного приложения. В дальнейшем Пароль вводится Клиентом при получении АСП в Мобильном приложении. Пароль известен только Клиенту, не передается в Банк.

**ПИН2-код** – персональный идентификационный номер, шестнадцатизначный буквенно-цифровой секретный код Банковской карты / Идентификационной карты, известный только Клиенту. ПИН2-код используется Клиентом для доступа в Систему «Интернет-Банк» и при Персонализации Мобильного приложения.

**Персонализация Мобильного приложения** – процедура, в ходе которой в Мобильное приложение загружается клиентский ключ, используемый в дальнейшем для получения АСП. При Персонализации Мобильного приложения Клиент должен ввести ПИН2-код и последние 4 цифры номера Банковской карты / Идентификационной карты и установить Пароль. Процедура Персонализации Мобильного приложения считается совершенной после получения Клиентом от Банка сообщения о положительном результате Персонализации Мобильного приложения. Порядок выполнения Персонализации Мобильного приложения приведен в Руководстве пользователя «Интернет-Банк».

**Расчетный период** – период, равный одному месяцу. Дата начала первого Расчетного периода соответствует дате Акцепта Банком Заявления Клиента. В случае если в месяце, в котором начинается соответствующий Расчетный период, отсутствует число, соответствующее числу Акцепта Банком Заявления Клиента, то такой Расчетный период начинается в последний календарный день данного месяца.

**Руководство пользователя для работы с Системой «Интернет-Банк»** (далее – **Руководство пользователя «Интернет-Банк»**) – инструкция, описывающая порядок работы Клиента в Системе «Интернет-Банк». Руководство пользователя «Интернет-Банк» размещается на Сайте Банка в сети Интернет, а также в документарном виде в дополнительных/операционных офисах и филиалах Банка.

**Сайт Банка** – информационный портал Банка в сети Интернет, расположенный по электронному адресу <http://www.rosbank.ru/>. Сайт Банка содержит информацию о банковских продуктах и услугах Банка, Стандартных тарифах, в т.ч. Пакетах, Руководстве пользователя «Интернет-Банк», а также иную необходимую Клиенту информацию.

**Система «Интернет-Банк»** – комплекс программно-технических средств и организационных мероприятий, предназначенных для предоставления Клиенту посредством сети Интернет банковских услуг.

**Система «Мобильный Клиент-Банк»** – комплекс программно-технических средств и организационных мероприятий, предназначенных для предоставления Клиенту банковских услуг посредством обмена с Банком сообщениями. В зависимости от типа совершаемой операции и модели мобильного телефона сообщения могут передаваться посредством SMS-канала или посредством соединения по сети Интернет.

**Согласительная Комиссия** (далее – **СК**) — специальная комиссия, создаваемая для решения возникающих в процессе обслуживания в Системе «Интернет-Банк» споров и конфликтных ситуаций между Клиентом и Банком.

**Стандартные тарифы** – Стандартные тарифы для клиентов - физических лиц Филиала Банка.

**Счет** – банковский счет (текущий счет) Клиента, открытый в Банке на основании договора банковского счета, или банковский счет Клиента по учету вклада (как вклада до востребования, так и срочного вклада), открытый в Банке на основании договора банковского вклада. Счет не может быть использован Клиентом для проведения операций, связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

**Условия «Интернет-Банк»** – настоящие Условия обслуживания в Системе «Интернет-Банк», включая все внесенные в них Банком изменения и дополнения. Сведения об Условиях «Интернет-Банк» размещаются Банком на информационных стендах в Банке и на Сайте Банка.

**Филиал Банка** – филиал ОАО АКБ «РОСБАНК», наименование которого указано в Заявлении.

**Электронный документ** (далее – **ЭД**) — распоряжение или оферта Клиента Банку, составленное(ая) в электронном виде и содержащее(ая) все необходимые реквизиты, подписанное(ая) АСП Клиента, имеющее(ая) равную юридическую силу с документами, составленными на бумажных носителях, подписанными собственноручной подписью Клиента и являющимися основанием для совершения операций по счетам или иных указанных в ЭД действий.

**Эталонный модуль проверки** (далее – **ЭМП**) — программный модуль, предназначенный для проверки подлинности спорных ЭД.

## 2. БАЗОВЫЕ УСЛОВИЯ

2.1. Обслуживание Клиента в Системе «Интернет-Банк» осуществляется на основании заключенного между Клиентом и Банком Договора об обслуживании в Системе «Интернет-Банк».

Клиент, заключивший Договор об обслуживании в Системе «Интернет-Банк», тем самым подтверждает ознакомление с Условиями «Интернет-Банк» и Пакетом, а также соглашается с тем, что ими будут

регулируться все взаимоотношения Банка и Клиента, возникающие в процессе обслуживания в Системе «Интернет-Банк».

Заключение Договора об обслуживании в Системе «Интернет-Банк» является и понимается Банком и Клиентом как изменение и дополнение соответствующих договоров банковского счета/банковского вклада, заключенных между Клиентом и Банком.

2.2. Условия «Интернет-Банк» регулируют порядок совершения Клиентом и Банком операций через Систему «Интернет-Банк» и устанавливают процедуру использования ЭД в процессе отношений, возникающих между Клиентом и Банком при обслуживании в Системе «Интернет-Банк». Клиент может осуществлять банковские операции с использованием Системы «Интернет-Банк» по всем банковским счетам, а также счетам по учету вкладов (как вклада до востребования, так и срочного вклада), открытым на имя Клиента в Филиале Банка.

Через Систему «Интернет-Банк» Клиент может также направлять оферты о заключении Договора об обслуживании в Системе «Мобильный Клиент-Банк», соглашений об изменении параметров работы в Системе «Мобильный Клиент-Банк», о заключении дополнительных соглашений к Договору об обслуживании в Системе «Мобильный Клиент-Банк» о введении и удалении поручений-шаблонов на перечисление денежных средств через Систему «Мобильный Клиент-Банк».

Удостоверением прав Клиента на совершение вышеуказанных операций в Системе «Интернет-Банк», является АСП.

Операции, доступные в Системе «Интернет-Банк», приведены в Пакете и Руководстве пользователя «Интернет-Банк».

Банк вправе в одностороннем порядке изменять Условия «Интернет-Банк», Пакет и перечень операций, которые Клиент может осуществлять с использованием Системы «Интернет-Банк». Банк уведомляет Клиента о данном обстоятельстве за 14 (четырнадцать) календарных дней до вступления в силу такого изменения путем размещения соответствующей информации на информационных стендах в дополнительных/операционных офисах и филиалах Банка и(или) на Сайте Банка, либо иным способом по усмотрению Банка. Если Клиент не принимает изменения, внесенные в настоящие Условия «Интернет-Банк», Пакет и перечень операций, он вправе расторгнуть Договор об обслуживании в системе «Интернет-Банк» в порядке, предусмотренном разделом 9 настоящих Условий «Интернет-Банк».

2.3. Обслуживание в Системе «Интернет-Банк» осуществляется в соответствии с действующим законодательством РФ, нормативными актами Банка России, внутренними документами Банка, Условиями «Интернет-Банк», Пакетом.

2.4. Используемые при работе в Системе «Интернет-Банк» ЭД, подписанные Клиентом АСП, подтвержденные Банком КАД и соответствующие всем предъявляемым к ним требованиям признаются имеющими равную юридическую силу с документами, составленными на бумажном носителе, подписанными собственноручной подписью Клиента, и порождают юридические права и обязанности сторон, аналогичные тем, что возникают при получении документов на бумажном носителе.

2.5. Обязанность Банка по приему и обработке ЭД наравне с аналогичными документами, переданными на бумажном носителе, возникает с момента заключения Договора об обслуживании в Системе «Интернет-Банк» при условии наличия у Клиента доступа в Систему «Интернет-Банк» с использованием реквизитов Банковской карты и ПИН2-кода к ней (если Банковская карта выпущена с ПИН2-кодом) или Идентификационной карты и ПИН2-кода к ней.

Клиент получает доступ к Системе «Интернет-Банк» с момента получения Банковской карты и ПИН2-кода / Идентификационной карты и ПИН2-кода. Доступ в Систему «Интернет-Банк» осуществляется через Сайт Банка. Если Банковская карта выпущена без ПИН2-кода, для доступа в Систему «Интернет-Банк» Клиент должен использовать Идентификационную карту и ПИН2-код к ней.

Для получения Идентификационной карты и ПИН-конверта к ней Клиенту необходимо обратиться в дополнительный / операционный офис Банка. При получении Идентификационной карты Клиент должен проставить на отрывной части ПИН-конверта Идентификационной карты свои фамилию, имя и подпись, а также дату получения Идентификационной карты и незамедлительно передать заполненную отрывную часть ПИН-конверта Идентификационной карты в Банк.

Идентификационная карта имеет срок действия, который указывается на лицевой стороне Идентификационной карты. Идентификационная карта является действительной до последнего дня месяца года, указанного на лицевой стороне Идентификационной карты. По окончании срока действия Идентификационной карты, а также в случае утраты или повреждения Идентификационной карты Клиент вправе обратиться в дополнительный / операционный офис Банка для выдачи ему новой Идентификационной карты с новым сроком действия. Для предоставления доступа в Систему «Интернет-Банк» по реквизитам и ПИН2-коду Идентификационной карты с новым сроком действия Клиент должен подать в дополнительный / операционный офис Банка письменное заявление на изменение реквизитов Идентификационной карты, используемой для доступа в Систему «Интернет-Банк».

2.6. Возможность направления Клиентом ЭД в Банк в порядке, установленном Условиями «Интернет-Банк», не исключает обязанности Банка по приему от Клиента документов, формализованных иным образом (в том числе переданных Клиентом в Банк на бумажном носителе).

2.7. Стороны признают, что применяемые ими системы защиты информации от проникновения и

несанкционированного доступа, а также используемые телекоммуникации являются достаточными для обеспечения надежной и эффективной работы при обработке, хранении, приеме и передаче информации, а также обеспечивающими контроль целостности, достаточный для защиты от несанкционированного доступа и подтверждения авторства и подлинности ЭД.

### **3. ПОРЯДОК ФОРМИРОВАНИЯ, ОБМЕНА И ОБРАБОТКИ ЭД**

#### **3.1. Доступ в Систему «Интернет-Банк»**

##### **3.1.1. Доступ в Систему «Интернет-Банк» по реквизитам Банковской карты / Идентификационной карты**

3.1.1.1. Доступ в Систему «Интернет-Банк» осуществляется с помощью Сайта Банка. Для доступа в Систему «Интернет-Банк» Клиент должен ввести следующие реквизиты Банковской карты или Идентификационной карты, номер которой указан в Заявлении как используемый для осуществления доступа в Систему «Интернет-Банк»:

- номер Банковской карты или Идентификационной карты;
- месяц и год окончания срока действия Банковской карты или Идентификационной карты;
- ПИН2-код соответствующей Банковской карты или Идентификационной карты.

Для доступа в Систему «Интернет-Банк» по реквизитам другой Банковской карты или Идентификационной карты Клиент должен подать в дополнительный / операционный офис Банка письменное заявление на изменение Банковской карты / Идентификационной карты, используемой для доступа в систему «Интернет-Банк».

3.1.1.2. Если истек срок действия Банковской карты или Идентификационной карты, номер которой Клиент вводит при доступе в Систему «Интернет-Банк», Банк отказывает Клиенту в предоставлении доступа в Систему «Интернет-Банк» и направляет Клиенту по Системе «Интернет-Банк» соответствующее сообщение об ошибке.

3.1.1.3. Если при доступе в Систему «Интернет-Банк» хотя бы одно значение из данных, указанных в пункте 3.1.1.1 Условий «Интернет-Банк», введено Клиентом неверно, Банк отказывает Клиенту в предоставлении доступа в Систему «Интернет-Банк» и направляет Клиенту по Системе «Интернет-Банк» соответствующее сообщение об ошибке.

Если ПИН2-код введен Клиентом неверно три раза подряд (или шесть раз в течение одного календарного дня), доступ в Систему «Интернет-Банк» по реквизитам Банковской карты / Идентификационной карты блокируется до 00:00 московского времени следующего календарного дня. По истечении указанного времени для ввода ПИН2-кода Клиенту предоставляется одна попытка. Если ПИН2-код введен Клиентом неверно, Банк блокирует доступ в систему «Интернет-Банк» по реквизитам Банковской карты / Идентификационной карты до 00:00 московского времени следующего календарного дня. Для разблокировки Клиент также имеет возможность передать в Банк письменное заявление по установленной Банком форме.

##### **3.1.2. Доступ в Систему «Интернет-Банк» по номеру мобильного телефона**

3.1.2.1. Доступ в Систему «Интернет-Банк» по номеру мобильного телефона возможен при одновременном выполнении следующих условий:

- Клиент указал номер мобильного телефона в поле «Номер мобильного телефона для получения АСП» Заявления;
- Клиент установил Мобильное приложение на мобильный телефон, номер которого указан в поле «Номер мобильного телефона для получения АСП» Заявления (порядок установки Мобильного приложения приведен в Руководстве пользователя «Интернет-Банк»), и прошел процедуру Персонализации Мобильного приложения.

3.1.2.2. Для доступа в Систему «Интернет-Банк» Клиент должен ввести следующие данные:

- номер мобильного телефона, указанный в поле «Номер мобильного телефона для получения АСП» Заявления;
- АСП, полученный с использованием Мобильного приложения и используемый для доступа в Систему «Интернет-Банк». Процедура получения Клиентом АСП с использованием Мобильного приложения для доступа в Систему «Интернет-Банк» приведена в Руководстве пользователя «Интернет-Банк».

3.1.2.3. Если при доступе в Систему «Интернет-Банк» хотя бы одно значение из данных, указанных в пункте 3.1.2.2. Условий «Интернет-Банк», введено Клиентом неверно, Банк отказывает Клиенту в предоставлении доступа в Систему «Интернет-Банк» и направляет Клиенту по Системе «Интернет-Банк» соответствующее сообщение об ошибке.

Если при доступе в Систему «Интернет-Банк» Клиент 3 (три) раза подряд ввел неправильный АСП, Банк блокирует доступ в Систему «Интернет-Банк» по номеру мобильного телефона. Для разблокировки Клиент обязан передать в Банк письменное заявление по установленной Банком форме. Клиент имеет возможность самостоятельно разблокировать доступ в Систему «Интернет-Банк» по номеру мобильного телефона, выполнив специальную операцию в Мобильном приложении. Порядок выполнения данной операции приведен в Руководстве пользователя «Интернет-Банк».

## **3.2. Направление Клиентом ЭД в Банк**

3.2.1. Для проведения банковской или иной операции через Систему «Интернет-Банк» Клиент заполняет стандартную форму ЭД, подписывает ЭД АСП и производит отправку ЭД на обработку через Систему «Интернет-Банк» с использованием сети Интернет.

3.2.2. Если Клиент осуществил доступ в Систему «Интернет-Банк» по реквизитам Банковской карты / Идентификационной карты (согласно разделу 3.1.1 Условий «Интернет-Банк»), для подписи ЭД Клиент должен использовать АСП, полученные по реквизитам Банковской карты / Идентификационной карты согласно порядку, приведенному в разделе 8.1 Условий «Интернет-Банк».

Если Клиент осуществил доступ в Систему «Интернет-Банк» по номеру мобильного телефона (согласно разделу 3.1.2 Условий «Интернет-Банк»), для подписи ЭД Клиент должен использовать АСП, полученные с использованием Мобильного приложения согласно порядку, приведенному в разделе 8.2 Условий «Интернет-Банк».

Если при подписи ЭД Клиент 3 (три) раза подряд ввел неправильный АСП, полученный с использованием Мобильного приложения согласно порядку, приведенному в разделе 8.2 Условий «Интернет-Банк», Банк блокирует проведение операций в Системе «Интернет-Банк» при доступе в Систему «Интернет-Банк» по номеру мобильного телефона. Для разблокировки Клиент обязан передать в Банк письменное заявление по установленной Банком форме. Клиент имеет возможность самостоятельно разблокировать доступ в Систему «Интернет-Банк» по номеру мобильного телефона, выполнив специальную операцию в Мобильном приложении. Порядок выполнения данной операции приведен в Руководстве пользователя «Интернет-Банк».

## **3.3. Обработка ЭД в Банке**

3.3.1. Банк при получении от Клиента в сеансе работы с Системой «Интернет-Банк» ЭД проверяет подлинность АСП при помощи программы проверки.

3.3.2. Основанием для принятия Банком ЭД на обработку служит правильность оформления ЭД и подпись данного ЭД верным значением АСП.

3.3.3. В качестве подтверждения приема Банком ЭД на обработку Банк присваивает каждому ЭД КАД, однозначно рассчитываемый исходя из указанных Клиентом реквизитов ЭД и значения АСП. КАД является контрольным параметром, подтверждающим целостность ЭД, сформированного Клиентом в Системе «Интернет-Банк» и обрабатываемого Системой «Интернет-Банк».

3.3.4. Результаты проверки данных, вводимых Клиентом для доступа в Систему «Интернет-Банк» в соответствии с п. 3.1.1.1 и 3.1.2.2 Условий «Интернет-Банк», и значения АСП при проведении Клиентом операций через Систему «Интернет-Банк» фиксируются Банком с использованием электронных средств с обеспечением возможности представления результатов проверки на бумажных носителях.

## **3.4. Получение Клиентом информации об обработке ЭД Банком в Системе «Интернет-Банк»**

3.4.1. При получении от Банка подтверждения о приеме ЭД на обработку (в соответствии с пунктом 3.3.3 Условий «Интернет-Банк») Клиент должен произвести сохранение и/или печать ЭД с указанным Банком КАД.

3.4.2. Клиенту предоставляется возможность получать на свой электронный адрес автоматические уведомления Системы «Интернет-Банк» о выполнении операций, требующих подписания АСП, по одному из следующих алгоритмов, выбранных в Заявлении Клиента:

- не получать уведомления о проведении операций;
- получать уведомления только об успешных операциях;
- получать уведомления об успешных и неуспешных операциях.

## **4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

### **4.1. Взаимные права и обязанности сторон**

4.1.1. Каждая сторона обязана за собственный счет поддерживать в рабочем состоянии свои технические и программные средства, используемые при проведении операций в Системе «Интернет-Банк».

4.1.2. Стороны обязуются не разглашать третьей стороне (за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством) способы защиты информации, реализованные в используемом при работе в Системе «Интернет-Банк» программном обеспечении, позволяющем осуществить доступ в Систему «Интернет-Банк».

### **4.2. Права и обязанности Клиента**

4.2.1. Клиент обязан обеспечить на своем рабочем месте наличие следующих технических и программных средств, необходимых для эксплуатации Системы «Интернет-Банк»:

- операционная система, позволяющая осуществлять доступ к Сайту Банка посредством Интернет-обозревателя (рекомендуемая операционная система: Microsoft Windows (98/NT/2000/XP/Vista/7));
- принтер, поддерживаемый операционной системой;
- Интернет-обозреватель (MS Internet Explorer версия 5.0 и выше; Mozilla Firefox версия 2.0 и выше; Netscape Navigator версия 6.0 и выше) с установленной поддержкой Java (версия не ниже 1.6) и Java Script и поддержкой шифрования на основе 128-разрядного ключа;

- оборудование, позволяющее осуществлять доступ в сеть Интернет.

При осуществлении доступа в Систему «Интернет-Банк» по номеру мобильного телефона (для эксплуатации Системы «Интернет-Банк») на мобильном телефоне Клиента должно быть обеспечено наличие соответствующих технических и программных средств, необходимых для установки и функционирования Мобильного приложения.

Список технических и программных средств, необходимых для установки и функционирования Мобильного приложения, приведен в Руководстве пользователя «Интернет-Банк», а также размещается на Сайте Банка.

4.2.2. Клиент обязан выполнять следующие правила при работе в Системе «Интернет-Банк»:

- участвовать в процедуре проверки данных, вводимых Клиентом для доступа в Систему «Интернет-Банк» в соответствии с п. 3.1.1.1., и 3.1.2.2. Условий «Интернет-Банк», и АСП при рассмотрении конфликтных ситуаций в соответствии с главой 7 Условий «Интернет-Банк»;

- осуществлять регулярный просмотр поступающей от Банка корреспонденции.

4.2.3. В целях безопасности Клиент обязан хранить Банковскую карту и ПИН2-код к ней, а также Идентификационную карту и ПИН2-код к ней в безопасном месте, не наносить ПИН2-код на Банковскую карту / Идентификационную карту, не хранить ПИН2-код вместе с Банковской картой / Идентификационной картой, не передавать Банковскую карту / Идентификационную карту и/или ПИН2-код другому лицу, обеспечить сохранность, неразглашение и нераспространение информации о ПИН2-коде, Пароле и АСП.

4.2.4. В случае потери или кражи Банковской карты / Идентификационной карты, утраты, кражи, несанкционированного копирования или незаконного использования информации о ПИН2-коде, и/или Пароле, и/или АСП, и/или потери/кражи мобильного телефона Клиент обязан немедленно сообщить об этом в Банк по телефону службы круглосуточной клиентской поддержки: Москва (и для звонков из-за рубежа) +7(495)789-88-77, прочие регионы РФ 8(800)200-54-34 или через иные средства связи для блокировки доступа в Систему «Интернет-Банк». Клиент несет риск убытков, связанных с получением третьими лицами несанкционированного доступа к Банковской карте / Идентификационной карте, ПИН2-коду, и/или Паролю, и/или АСП, и/или мобильному телефону, до момента осуществления Банком блокировки работы в Системе «Интернет-Банк» согласно пункту 4.3.3 Условий «Интернет-Банк». Клиент имеет возможность самостоятельно произвести блокировку проведения операций через Систему «Интернет-Банк», выполнив соответствующую операцию в Системе «Интернет-Банк». Порядок действий Клиента для блокировки операций в Системе «Интернет-Банк» приведен в Руководстве пользователя «Интернет-Банк».

4.2.5. Для разблокировки работы в Системе «Интернет-Банк» Клиент обязан передать в Банк письменное заявление о разблокировке.

4.2.6. Клиент признает, что получение Банком ЭД, удостоверенного АСП Клиента, через Систему «Интернет-Банк» в порядке, установленном Условиями «Интернет-Банк», эквивалентно получению документов на бумажном носителе, заверенных подписью Клиента, и является необходимым и достаточным условием, позволяющим установить, что ЭД исходит от Клиента.

4.2.7. Клиент должен хранить ЭД, сохраненные и/или распечатанные в соответствии с пунктом 3.4.1 Условий «Интернет-Банк» и содержащие информацию о КАД, в течение 5-ти лет с момента отправки в Банк.

### **4.3. Права и обязанности Банка**

4.3.1. Банк обязан обеспечивать конфиденциальность информации об ЭД, обрабатываемых в соответствии с Условиями «Интернет-Банк».

4.3.2. Банк обязан хранить ЭД в архиве в течение 5-ти лет с момента получения от Клиента.

4.3.3. Банк обязан заблокировать работу Клиента в Системе «Интернет-Банк» незамедлительно с момента поступления от Клиента заявления о блокировке согласно пункту 4.2.4 Условий «Интернет-Банк».

4.3.4. Банк обязан разблокировать работу Клиента в Системе «Интернет-Банк» не позднее следующего рабочего дня с момента подачи Клиентом письменного заявления о разблокировке согласно пункту 4.2.5 Условий «Интернет-Банк».

4.3.5. Банк имеет право не принимать к исполнению ЭД Клиента, направленные по Системе «Интернет-Банк», в случае их ненадлежащего оформления и/или в случае, если проверка на правильность ввода АСП дала отрицательный результат, а также в иных случаях, установленных действующим законодательством Российской Федерации.

4.3.6. Банк имеет право расторгнуть Договор об обслуживании в Системе «Интернет-Банк» в одностороннем порядке согласно пункту 9.2 Условий «Интернет-Банк».

Банк имеет право заблокировать проведение операций через Систему «Интернет-Банк» в случае несоблюдения со стороны Клиента требований Условий «Интернет-Банк».

4.3.7. В случае отсутствия или недостаточности денежных средств на Счете для проведения операций по Счету и/или оплаты Комиссий Банка, ареста денежных средств на Счете, приостановления операций по Счету, а также в иных случаях, предусмотренных действующим законодательством, Банк не производит

операций по ЭД, переданным Клиентом через Систему «Интернет-Банк», путем направления Клиенту соответствующего сообщения об ошибке.

## **5. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ**

5.1. За подключение Клиента к Системе «Интернет-Банк», использование Клиентом Системы «Интернет-Банк» и проведение операций через Систему «Интернет-Банк» Клиент уплачивает Банку Комиссии Банка в соответствии с Пакетом в момент совершения соответствующих операций (оказания Банком соответствующих услуг), если иное не предусмотрено настоящими Условиями «Интернет-Банк» и Пакетом.

За использование Клиентом Системы «Интернет-Банк» Клиент уплачивает Банку ежемесячную комиссию за абонентское обслуживание в системе «Интернет-Банк» (абонентскую плату) в размере, установленном Пакетом в следующем порядке:

- за первый месяц обслуживания абонентская плата подлежит уплате Клиентом в день Акцепта Банком Заявления Клиента;

- в последующем абонентская плата уплачивается Клиентом ежемесячно в дату начала каждого Расчетного периода. Если указанная дата начала Расчетного периода приходится на нерабочий по законодательству РФ день, то списание абонентской платы производится в первый следующий за ним рабочий день.

Комиссия за подключение Клиента к Системе «Интернет-Банк» подлежит оплате Клиентом в размере, установленном в Пакете, в день Акцепта Банком Заявления Клиента

5.2. В целях уплаты Комиссий Банка, указанных в пункте 5.1 Условий «Интернет-Банк», кроме комиссий за совершение расчетных операций, Клиент поручает Банку без дополнительных распоряжений списывать необходимые для уплаты указанных Комиссий Банка денежные средства с Комиссионного счета.

В целях уплаты Комиссий Банка за совершение с использованием Системы «Интернет-Банк» расчетных операций Клиент поручает Банку без дополнительного распоряжения беспорочно списывать необходимые для уплаты указанных Комиссий Банка денежные средства со Счета, с которого производится списание денежных средств при проведении данной операции.

В случае отсутствия или недостаточности на Комиссионном счете денежных средств для оплаты Комиссий Банка Клиент предоставляет Банку право без дополнительного распоряжения Клиента списывать соответствующие суммы с любого банковского счета Клиента/счета по учету вклада до востребования, открытого в Банке в рублях РФ, до полного погашения указанной задолженности.

Вышеперечисленные условия являются и понимаются Сторонами как изменение соответствующих договоров банковского счета, заключенных между Клиентом и Банком.

5.3. В случае если валюта счета Клиента, с которого производится списание Комиссий Банка, отлична от валюты задолженности Клиента по уплате Комиссий Банка, Клиент предоставляет Банку право без дополнительных распоряжений с его стороны списывать необходимые для погашения вышеуказанной задолженности денежные средства с указанного счета Клиента, направлять их на конвертацию в валюту задолженности по курсу/кросс-курсу Банка России, действующему на дату проведения соответствующей конверсионной операции, для списания денежных средств в погашение вышеуказанной задолженности.

Вышеперечисленные условия являются и понимаются Сторонами как изменение соответствующих договоров банковского вклада и договоров банковского счета, заключенных между Клиентом и Банком.

## **6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

6.1. Банк не несет ответственности за убытки, понесенные Клиентом с момента утраты Клиентом ПИН2-кода, и/или Пароля, и/или АСП, и/или мобильного телефона до момента осуществления Банком блокировки работы в Системе «Интернет-Банк» по заявлению Клиента согласно пункту 4.3.3 Условий «Интернет-Банк».

6.2. Банк не несет ответственности за ущерб, причиненный Клиенту в результате действия третьих лиц, связанных с неправомерным получением ими (в том числе через сеть Интернет) информации о номере и сроке действия Банковской карты или Идентификационной карты Клиента, и/или ПИН2-коде, и/или Пароле, и/или АСП, в случае, если Банк надлежащим образом выполнил все действия по обеспечению надежной и эффективной работы при обработке, хранении, приеме и передаче информации и ее защиты от несанкционированного доступа в соответствии с пунктом 2.7 Условий «Интернет-Банк».

## **7. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ**

7.1. В случае возникновения между Банком и Клиентом споров и конфликтных ситуаций они подлежат рассмотрению в претензионном порядке в соответствии с процедурой, предусмотренной пунктом 7.4 Условий «Интернет-Банк».

7.2. Уклонение какой-либо стороны от участия в работе СК может привести к невозможности ее создания и работы, но не может привести к невозможности урегулирования конфликта в претензионном порядке.

7.3. Каждый факт получения Банком ЭД от Клиента, а также направления Банком электронного сообщения Клиенту фиксируется в памяти электронной вычислительной машины, используемой Банком, в связи с чем доказательством для рассмотрения споров между сторонами является распечатка данных соответствующей компьютерной базы данных Банка. Распечатка подписывается лицом, ответственным за

техническую эксплуатацию электронной вычислительной машины, и заверяется подписью руководителя и оттиском печати Банка.

7.4. В случае возникновения разногласий между Банком и Клиентом по поводу исполнения Банком ЭД, АСП по которым были восприняты Банком как подлинные, а также в случае неисполнения Банком ЭД, АСП по которым были восприняты Банком как неверные, стороны урегулируют возникшие разногласия путем создания СК.

#### **7.4.1. Порядок создания СК**

7.4.1.1. Не позднее чем через 30 (тридцать) рабочих дней с момента возникновения разногласий (поступления соответствующего письменного запроса Клиента в Банк) сторонами создается СК, в которую входят:

- Клиент или его представитель, которого он обязан назначить в течение 30-ти рабочих дней с момента возникновения разногласий (полномочия представителя Клиента должны быть подтверждены доверенностью);
- один представитель от Банка, которого Банк обязан назначить в течение 30-ти рабочих дней с момента возникновения разногласий (полномочия представителя Банка должны быть подтверждены доверенностью);
- эксперт — представитель фирмы-разработчика Системы «Интернет-Банк».

7.4.1.2. Создание СК оформляется соответствующим актом, который подписывается всеми членами СК.

#### **7.4.2. Перечень документов и материалов, представляемых СК**

7.4.2.1. Клиент представляет в СК следующие документы:

- копию заявления в Банк с описанием возникшей ситуации;
- выписку по Счету за соответствующий период;
- распечатанный ЭД с указанным Банком КАД.

7.4.2.2. Банк представляет в СК распечатку хранящейся в электронном виде в Системе «Интернет-Банк» информации по указанным Клиентом спорным операциям (в соответствии с пунктом 7.3 Условий «Интернет-Банк»), а именно:

- информацию о входе Клиента в Систему «Интернет-Банк» с подтверждением номера, срока действия и ПИН2-кода Идентификационной карты / Банковской карты или номера мобильного телефона и АСП;
- информацию о проведении Клиентом операции через Систему «Интернет-Банк» с использованием АСП.

7.4.3. СК осуществляет оценку представленных сторонами документов, по поводу исполнения/неисполнения которых возникли разногласия, путем проверки ЭД и соответствия АСП, указанного Клиентом при проведении операции, выданному АСП в Банке, а также дополнительной информации, представленной сторонами по данному вопросу.

7.4.4. Для проверки подлинности ЭД Клиента, подписанного АСП, используется ЭМП. Результатом использования ЭМП, исходя из предоставленной сторонами информации, является:

- установление факта входа Клиента в Систему «Интернет-Банк», предшествующего отправлению спорного ЭД на обработку в Систему «Интернет-Банк»;
- установление факта создания спорного ЭД с использованием технологии Системы «Интернет-Банк»;
- установление факта подписи АСП Клиента спорного ЭД в соответствии с технологией Системы «Интернет-Банк»;
- установление факта отсутствия внесения изменений в спорный ЭД с момента отправки ЭД Клиентом через Систему «Интернет-Банк» до момента принятия его на обработку Банком;
- проверка КАД по ЭД.

7.4.5. Подтверждением подлинности спорного ЭД является одновременное наличие следующих условий:

- установлен факт входа Клиента в Систему «Интернет-Банк», предшествующий отправлению спорного ЭД на обработку в Систему «Интернет-Банк»;
- установлен факт создания спорного ЭД с использованием технологии Системы «Интернет-Банк»;
- установлен факт подписи спорного ЭД верным значением АСП Клиента;
- подтвержден факт отсутствия внесения изменений в спорный ЭД с момента отправки ЭД Клиентом через Систему «Интернет-Банк» до момента принятия его на обработку Банком;
- подтверждена проверка КАД по ЭД, сгенерированному Банком.

В данном случае СК составляется акт о признании подлинности рассматриваемого ЭД.

7.4.6. Подтверждение СК подлинности ЭД, подписанного АСП Клиента, принятого по Системе «Интернет-Банк», означает, что этот документ имеет юридическую силу и является законным основанием для осуществленных операций в Системе «Интернет-Банк», в том числе операций по Счету.

7.4.7. Неподтверждение СК подлинности ЭД, подписанного АСП Клиента, принятого по Системе

«Интернет-Банк», означает, что указанный ЭД не имеет юридической силы и не является законным основанием для осуществленных Клиентом операций в Системе «Интернет-Банк», в том числе операций по Счету.

7.4.8. По результатам работы СК принимается решение простым большинством голосов членов СК с фиксацией особого мнения членов СК, не согласных с принятым решением. Решение СК фиксируется в акте, подписываемом всеми членами СК.

7.4.9. Указанный акт признается сторонами в качестве окончательного документа, разрешающего возникшие разногласия. Акт СК является основанием для предъявления претензий к лицам, виновным в возникновении конфликта. Акт СК является доказательством при дальнейшем разбирательстве конфликта в судебных органах. В случае судебного разбирательства бремя доказательства достоверности либо недостоверности АСП и иных фактов лежит на Клиенте.

7.4.10. Клиент возмещает Банку расходы, связанные с оплатой услуг эксперта.

7.5. Если при разрешении споров между Клиентом и Банком не было достигнуто согласия, то такие споры разрешаются в суде в порядке, установленном в Заявлении.

## **8. ПОЛУЧЕНИЕ АСП**

### **8.1. Получение АСП по реквизитам Банковской карты / Идентификационной карты**

8.1.1. В течение одного банковского дня с момента заключения между Клиентом и Банком Договора об обслуживании в Системе «Интернет-Банк» Банк обязан предоставить Клиенту первый список АСП на проведение Клиентом операций в Системе «Интернет-Банк». Передача Банком Клиенту первого списка АСП осуществляется после подписания Клиентом расписки в получении указанного списка АСП.

8.1.2. Новый список АСП предоставляется Банком Клиенту в день обращения Клиента в дополнительный / операционный офис Банка при условии наличия у Клиента Банковской карты или Идентификационной карты, номер которой указан в Заявлении как используемый для осуществления доступа в Систему «Интернет-Банк», и обращения Клиента в рабочее время в дополнительный / операционный офис Банка.

В случае утери или компрометации АСП из старого списка Клиент обязан указать, что все неиспользованные АСП из старого списка необходимо аннулировать.

Передача Банком Клиенту нового списка АСП оформляется в соответствии с порядком, указанным в пункте 8.1.1 Условий «Интернет-Банк».

Клиент имеет возможность самостоятельно получить новый список АСП через Систему «Интернет-Банк», выполнив соответствующую операцию в Системе «Интернет-Банк». В этом случае все неиспользованные АСП из старого списка будут аннулированы. Порядок действий Клиента для проведения операции генерации нового списка АСП в Системе «Интернет-Банк» приведен в Руководстве пользователя «Интернет-Банк».

### **8.2. Получение АСП с использованием Мобильного приложения**

8.2.1. Получение АСП с использованием Мобильного приложения возможно при одновременном выполнении условий, указанных в пункте 3.1.2.1 Условий «Интернет-Банк».

8.2.2. Для получения АСП с использованием Мобильного приложения Клиент должен загрузить Мобильное приложение в мобильном телефоне и ввести в экранную форму Мобильного приложения идентификатор АСП, указанный на странице с ЭД Системы «Интернет-Банк». После ввода Клиентом идентификатора АСП и Пароля Мобильное приложение генерирует АСП, который отображается на экране мобильного телефона. Указанный АСП Клиент должен ввести на странице с ЭД Системы «Интернет-Банк».

## **9. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА ОБ ОБСЛУЖИВАНИИ В СИСТЕМЕ «ИНТЕРНЕТ-БАНК»**

9.1. Срок действия Договора об обслуживании в Системе «Интернет-Банк» не ограничен.

9.2. Договор об обслуживании в Системе «Интернет-Банк» может быть расторгнут Банком или Клиентом в одностороннем порядке:

9.2.1. По инициативе Клиента – путем направления Банку письменного уведомления о расторжении Договора об обслуживании в Системе «Интернет-Банк» без объяснения причин;

9.2.2. По инициативе Банка – путем направления Клиенту письменного уведомления о расторжении Договора об обслуживании в Системе «Интернет-Банк».

9.3. В случае расторжения Договора об обслуживании в Системе «Интернет-Банк» по инициативе Клиента Договор об обслуживании в Системе «Интернет-Банк» прекращается по истечении 30 (тридцати) календарных дней с даты получения Банком уведомления Клиента о расторжении Договора об обслуживании в Системе «Интернет-Банк» при условии:

- погашения Клиентом Банку в полном объеме задолженности Клиента по Договору об обслуживании в Системе «Интернет-Банк»;

- отсутствия между Клиентом и Банком споров, предусмотренных пунктом 7.4 Условий «Интернет-Банк».

В случае расторжения Договора об обслуживании в Системе «Интернет-Банк» по инициативе Банка Договор об обслуживании в Системе «Интернет-Банк» прекращается с даты, указанной Банком в письменном уведомлении о расторжении Договора об обслуживании в Системе «Интернет-Банк», при

условии отсутствия между Клиентом и Банком споров, предусмотренных пунктом 7.4 Условий «Интернет-Банк».

При ненаступлении всех вышеперечисленных условий прекращения в указанный срок Договор об обслуживании в Системе «Интернет-Банк» считается прекращенным по истечении 3 (трех) рабочих дней с даты наступления всех вышеперечисленных условий.

9.4. При расторжении Договора об обслуживании в Системе «Интернет-Банк» Комиссии Банка, ранее уплаченные Клиентом Банку в соответствии с Пакетом, не возвращаются.