

УТВЕРЖДЕНО
Протокол заседания Правления
Банка «Снежинский» АО
от «26» августа 2022г. № 8-ПЗ
(вводится в действие с 01.09.2022)

Приложение
к Правилам комплексного банковского обслуживания
физических лиц в Банке «Снежинский» АО

Правила дистанционного банковского обслуживания физических лиц с использованием системы
«Интернет-банк» в Банке «Снежинский» АО
(в рамках комплексного обслуживания)

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.....	3
2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	4
3. ПОРЯДОК РАБОТЫ	6
4. СТОИМОСТЬ ОБСЛУЖИВАНИЯ	16
5. ПРАВА, ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН	16
6. СИСТЕМА ОБЕСПЕЧЕНИЯ ИНФОРМАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ ИНФОРМАЦИИ 19	
7. ЧРЕЗВЫЧАЙНЫЕ СИТУАЦИИ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ЭДО.....	21
8. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ И СПОРОВ, ВОЗНИКШИХ В СВЯЗИ С ОСУЩЕСТВЛЕНИЕМ ЭДО	22
9. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ	23
Приложение 1(часть 1)	24
Приложение 1(часть 2)	25
Приложение 2.....	27
Приложение 3.....	28
Приложение 4.....	29
Приложение 5.....	30
Приложение 6.....	31
Приложение 7.....	32
Приложение 8.....	33
Приложение 9.....	34
Приложение 10.....	37
Приложение 11.....	39

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящих Правилах дистанционного банковского обслуживания физических лиц с использованием системы «Интернет-банк» (далее – Правила) используются термины и определения, установленные Правилами комплексного банковского обслуживания, если в тексте Правил дистанционного банковского обслуживания физических лиц с использованием системы «Интернет-банк» явно не оговорено иное. Термины и определения, не используемые в Правилах комплексного банковского обслуживания, имеют следующие значения:

Аналог собственноручной подписи клиента (далее - АСП) – персональный идентификатор Клиента Банка, являющийся контрольным параметром правильности составления всех обязательных реквизитов платежного документа и неизменности их содержания.

Авторизация – процедура подтверждения Банком права Клиента на совершение Операций, порождающая обязательство Банка по осуществлению Расчетов.

Архив электронных документов (далее – Архив ЭД) – архив документов на электронных носителях с зафиксированной на них информацией.

Держатель Карты системы «Город» – физическое лицо, являющееся абонентом, плательщиком системы «Город».

Динамический код – одноразовый секретный код, предоставляемый Клиенту на указанный им Номер мобильного телефона посредством Сообщения, для Авторизации или удостоверения права распоряжения денежными средствами на Банковском счете при совершении отдельно взятой Операции и являющийся простой Электронной подписью Клиента в соответствии с Федеральным законом «Об электронной подписи» от 06.04.2011 №63-ФЗ.

Договор дистанционного банковского обслуживания с использованием системы «Интернет-банк» (далее - Договор) - договор, заключенный между Клиентом и Банком в порядке, определенном Правилами комплексного банковского обслуживания и Правилами дистанционного банковского обслуживания с использованием системы «Интернет-банк» (далее – Система), определяющий условия предоставления клиенту Дистанционного банковского обслуживания.

Заявление – письменное заявление Клиента, заполняемое по форме Банка, содержащее согласие Клиента на присоединение к настоящему Договору. Заполненное и подписанное Клиентом Заявление является неотъемлемой частью Договора.

Идентификатор Пароля/сеансового ключа/Набора сеансовых ключей – последовательность цифровых символов, формируемая Системой при регистрации Клиента в Системе.

Карта системы «Город» – пластиковая карта с нанесенным на ней уникальным идентификационным номером либо предоставленный физическому лицу уникальный идентификационный номер без материального носителя, предназначенные для доступа Держателя Карты к информации о задолженностях по услугам (работам, товарам), оказываемым (реализуемым) ему Поставщиками услуг, либо к информации по иным обязательствам, а также для оплаты услуг в Банке и системах дистанционного обслуживания.

Компрометация Пароля и/или Набора сеансовых ключей – утрата Банком или Клиентом доверия к тому, что используемые Пароль и/или Набор сеансовых ключей обеспечивают должную безопасность информации. К событиям, связанным с компрометацией относятся, включая, но, не ограничиваясь, следующие:

- утрата Клиентом Пароля и/или Набора сеансовых ключей;
- утрата Клиентом (в том числе хищение у Клиента) Пароля и/или Набора сеансовых ключей с последующим их обнаружением;
- передача Пароля и/или Набора сеансовых ключей в открытом виде (в том числе по линии связи), если это не предусмотрено правилами пользования.

Набор сеансовых ключей – известная только Клиенту последовательность цифровых символов, являющаяся контрольным параметром правильности составления всех обязательных реквизитов ЭД с использованием Канала доступа, подлинности, неизменности и целостности его содержания, и являющаяся АСП. Набор сеансовых ключей состоит из не менее 90 (Девяноста) сеансовых ключей. Длина каждого сеансового ключа состоит из 2 символов порядкового номера ключа и не менее 5 (Пяти) символов ключа. Набор сеансовых ключей предоставляется Банком Клиенту посредством выдачи материального носителя, который имеет собственный уникальный номер и может быть предоставлен только одному Клиенту. Каждый сеансовый ключ из Набора сеансовых ключей используется для подтверждения операции однократно.

Подтверждение достоверности Электронного документа – процедура, целью которой является дополнительная Аутентификация Клиента при регистрации ЭД и/или контроль подлинности, неизменности и целостности ЭД, и/или подтверждение авторства Клиента в отношении ЭД при его регистрации, и/или получение Банком юридически значимого доказательства авторства Клиента.

Положительным результатом такой Аутентификации является соответствие введенного Клиентом сеансового ключа из Набора сеансовых ключей Идентификатору соответствующего сеансового ключа, зарегистрированного в Системе.

Поставщики услуг – юридические лица, индивидуальные предприниматели, предприятия и организации, независимо от их организационно-правовой формы, в адрес которых осуществляется перевод денежных средств при помощи программно-технического комплекса системы «Город».

Сервер Банка – комплекс серверов, установленных в Банке, оборудованных Системой и обеспечивающих Технический доступ к ней, мониторинг, контроль операций Клиента по Каналам доступа, а также серверов, обеспечивающих СМС-информирование Клиентов.

Сервис «СМС-код» – услуга Банка по передаче Идентификатора сеансового ключа, а также параметров ЭД, или осуществляемой в Системе процедуре, подтверждаемой сеансовым ключом, соответствующим передаваемому Идентификатору сеансового ключа, которая предоставляется Клиенту Банком посредством СМС-сообщений (коротких текстовых сообщений) на Абонентский номер Клиента.

Система «Город» (далее – система «Город») – единое информационное пространство для оказания услуг по переводу денежных средств Банком в адрес Поставщиков услуг и обработке информации о задолженностях Клиента перед Поставщиком услуг на базе программно-технического комплекса «Город», где Банк выступает оператором по переводу денежных средств.

Соединение – последовательность действий Клиента, необходимых для получения доступа к Системе по Каналу доступа в пределах одного непрерывного интервала времени. Для каждого Соединения Аутентификация производится один раз и считается действительной в течение всего Соединения.

Средства доступа в Систему включают в себя Логин, Пароль, Набор сеансовых ключей и/или Динамический код, передаваемых Банком Клиенту и/или устанавливаемых Клиентом самостоятельно, предназначенных для идентификации и аутентификации Клиента при использовании системы «Интернет-Банк».

Средство подтверждения – электронное или иное средство, используемое для Подтверждения достоверности ЭД. Средство подтверждения считается действительным на определенный момент времени, если одновременно выполнены следующие условия:

- на этот момент времени между Банком и Клиентом заключено соглашение об использовании Средства подтверждения, в случае если для предоставления Средства подтверждения необходимо заключение указанного соглашения;
- срок действия Средства подтверждения не истек;
- Средство подтверждения не было отменено Клиентом.

Технический доступ – возможность для Клиента совершать операции в Системе, в том числе Информационные операции, и передавать Электронные документы Банку, с использованием Канала доступа.

Электронный документооборот (далее – ЭДО) – обмен электронными документами в соответствии с настоящими Правилами.

Электронные документы (ЭД) – составленные Клиентом в электронной форме и направленные в Банк с использованием Системы «Интернет-банк» распоряжения в целях осуществления переводов денежных средств в рамках применяемых форм безналичных расчетов, а также (при наличии технической возможности) другие документы (заявления, заявки, письма, распоряжения, согласие на получение Банком информации, характеризующей кредитную историю клиента, и др.), необходимые для получения услуг Банка и/или дистанционного взаимодействия с Банком.

Электронное сообщение – логически целостная совокупность структурированных данных, имеющих смысл для участников информационного взаимодействия, закодированная способом, позволяющим обеспечить ее обработку средствами вычислительной техники, передачу по каналам связи и хранение на машиночитаемых носителях информации.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Настоящие Правила дистанционного банковского обслуживания физических лиц с использованием системы «Интернет-банк» являются приложением и неотъемлемой частью Правил комплексного банковского обслуживания физических лиц в Банке «Снежинский» АО и устанавливают порядок Дистанционного банковского обслуживания физических лиц с использованием Системы, общие принципы осуществления ЭДО между Банком и Клиентом и определяют права, обязанности и ответственность Сторон, возникающие в этой связи.

Настоящие Правила являются типовым документом Банка и определяют в совокупности с Правилами комплексного банковского обслуживания положения договора присоединения, заключаемого между Банком и Клиентами.

Банк определяет Требования по информационной безопасности при Обслуживании Клиента с использованием Системы, а также случаи повышенного риска и ограничения способов и мест использования, в том числе ограничения (лимиты) по проведению Финансовых операций с использованием Системы.

Банк до заключения Договора и с целью ознакомления Клиента с условиями Правил, в частности о любых ограничениях способов и мест использования, случаях повышенного риска использования Системы, размещает Правила путем опубликования в порядке, предусмотренном п. 4.9. Правил комплексного банковского обслуживания. Опубликование текста Правил должно рассматриваться физическими лицами как публичное предложение (оферта) Банка заключить Договор. Оферта действительна только для лиц, являющихся Клиентами Банка в соответствии с заключенным между ними Договором комплексного обслуживания.

- 2.2. Приложения к настоящим Правилам являются их неотъемлемой частью.
- 2.3. Дистанционное банковское обслуживание Клиента и электронный документооборот с использованием Системы производятся в соответствии с законодательством Российской Федерации, Правилами комплексного банковского обслуживания, настоящими Правилами и условиями Договоров о предоставлении Банковских продуктов.
- 2.4. Настоящие Правила не регулируют вопросы обмена электронными сообщениями, не являющимися ЭД в соответствии с настоящими Правилами.
- 2.5. Клиент соглашается с получением услуг с использованием Системы через интернет, осознавая, что интернет не является безопасным каналом связи, и соглашается нести финансовые риски и риски нарушения конфиденциальности, связанные с возможной компрометацией информации при ее передаче в Банк через интернет.
- 2.6. Заключение Договора осуществляется путем присоединения Клиента (Представителя) к настоящим Правилам в целом в соответствии со статьей 428 Гражданского кодекса Российской Федерации путем представления в Банк Заявления о присоединении к Правилам на бумажном носителе, составленного по форме, содержащейся в Приложении 1 к Правилам.
- 2.7. Правила могут быть изменены по инициативе Банка путем внесения изменений и/или дополнений в Правила, в том числе путем утверждения новой редакции Правил, в порядке, разделом 4 Правил комплексного банковского обслуживания.
- 2.8. Договор вступает в силу с момента приема Банком от Клиента надлежаще оформленного в соответствии с Правилами Заявления о присоединении к Правилам и проставления на нем Банком соответствующей отметки. Заявление, заполненное с нарушением установленных Правил либо с отсутствием информации, подлежащей обязательному указанию, возвращается Клиенту.
- 2.9. Действие Договора не ограничено сроком.
- 2.10. Действие настоящих Правил для Клиента прекращается одновременно с расторжением Договора.
- 2.11. Договор может быть расторгнут в одностороннем порядке по требованию одной из Сторон.
- 2.12. В случае расторжения Договора по инициативе Банка последний направляет Клиенту письменное уведомление о расторжении Договора по почтовому адресу, указанному Клиентом, и прекращает прием и исполнение ЭД Клиента. Банк принимает все разумные меры для немедленного оповещения Клиента о расторжении Договора. Договор считается расторгнутым с даты и времени, указанных в уведомлении. Обязательства Банка по приему и исполнению ЭД с использованием Системы считаются прекращенными с даты и времени, указанных в уведомлении.
- 2.13. В случае расторжения Договора по инициативе Клиента, последний лично либо посредством почтовой связи передает в Банк письменное Заявление о расторжении Договора по форме, установленной в Приложении 2 к Правилам.
Договор считается расторгнутым с даты получения Банком Заявления при условии отсутствия у Клиента обязательств перед Банком по погашению задолженности по Договору. При наличии указанных обязательств перед Банком, Договор считается расторгнутым с момента исполнения Клиентом обязанности по оплате указанной задолженности.
- 2.14. Все ЭД Клиента, зарегистрированные Банком до момента расторжения Договора, считаются поданными от имени Клиента, имеющими силу и подлежат исполнению Банком в соответствии с Правилами.

- 2.15. Клиент путем подачи в Банк Заявления по форме, установленной в Приложении 3 к Правилам, может отказаться от обслуживания в Системе по конкретному Счету. Банк производит отключение Счета от обслуживания в Системе не позднее рабочего дня, следующего за днем принятия вышеуказанного Заявления. Отказ от обслуживания в Системе по конкретному Счету при наличии других Счетов Клиента, по которым осуществляется обслуживание в Системе, не означает отказа от Правил в целом и не влечет за собой расторжения Договора.
- 2.16. После проведения Банком удаленной идентификации Клиента доступ к Системе предоставляется Банком Клиенту при присоединении Клиента к Правилам комплексного банковского обслуживания, в т.ч. оформленного в электронном виде, без оформления (подписания) Клиентом заявлений по формам, предусмотренных Правилами.
- 2.17. Банк может предоставлять Клиентам как одинаковый, так и различный функционал в Системе в зависимости от различных признаков: возраста Клиентов, территориальной расположенности, от того, как проводится Банком идентификация Клиента (в зависимости от того проводилась ли идентификация Клиента, его представителя в офисе Банка, или проводилась удаленная идентификация Клиента) и т.п.

3. ПОРЯДОК РАБОТЫ

3.1. Порядок регистрации и условия допуска Клиента к Обслуживанию и осуществлению ЭДО в Системе

- 3.1.1. Регистрация Клиента в Системе производится на основании Договора, заключенного между Клиентом и Банком.
- 3.1.2. При регистрации Клиента в Системе Банк обеспечивает доступ ко всем Счетам Клиента, открытым в Банке, а также банковским картам, открытым на имя Клиента.
- 3.1.3. При открытии Клиентом нового счета в Банке указанный счет подключается к обслуживанию в Системе автоматически.
- 3.1.4. При закрытии Клиентом Счета в Банке доступ к возможности совершения операций в Системе по данному счету блокируется.
- 3.1.5. Доступ к Обслуживанию и осуществлению ЭДО в Системе предоставляется Клиенту, зарегистрированному в Системе, не позднее третьего рабочего дня, следующего за выполнением ими совокупности следующих действий:
- ознакомления Клиента с условиями Правил, в том числе с Требованиями Банка по информационной безопасности при Обслуживании Клиента с использованием Системы, включая сведения об актуальных рисках и уязвимостях при осуществлении переводов денежных средств, размещенными на официальной странице Банка в интернете www.snbank.ru;
 - предоставления Клиентом достоверной информации для связи Банка с Клиентом и направления Клиенту уведомлений в соответствии с п. 3.7.5. Правил;
 - оплаты комиссии Банка за подключение к Системе и выдачу Набора сеансовых ключей (в том случае, если на момент подписания Договора эти услуги являются платными в соответствии с Тарифами Банка);
 - получения (создания) необходимых Логина, Пароля, Набора сеансовых ключей, СМС-кодов, динамических кодов.

Факт передачи Логина, Пароля, Набора сеансовых ключей подтверждается подписанием Клиентом соответствующего поля в Заявлении о присоединении (Приложение 1 к настоящим Правилам) либо Заявления о получении/регистрации Пароля/Набора сеансовых ключей по форме Приложения 4 к настоящим Правилам. При использовании Системы и в случаях проведения только удаленной идентификации Клиента передача (создание) Логина, Пароля, динамических кодов осуществляется без проставления отметок в заявлениях и/или каких-либо бумажных документах.

3.1.6. Банк предоставляет Клиентам доступ к расчетам в системе «Город» с использованием Системы.

Для получения доступа Клиент может:

- воспользоваться Картой системы «Город» (при наличии);
- обратиться в Банк с просьбой о регистрации Карты системы «Город» путем подачи в Банк Заявления (лично либо с использованием Системы) по форме Приложения 8 к настоящим Правилам.

3.1.7. Доступ к расчетам в системе «Город» с использованием Системы предоставляется Клиентам, зарегистрированным в Системе не позднее третьего рабочего дня, следующего за выполнением ими совокупности следующих действий:

- Подачи Заявления по форме Приложения 8 к настоящим Правилам;
- Оплаты комиссии Банка за регистрацию карты системы «Город» (в том случае, если на момент подписания Договора эти услуги являются платными в соответствии с Тарифами Банка);
- Получения необходимых номера карты системы «Город» и Пароля к ней. Передача номера карты системы «Город» и Пароля к ней может осуществляться с использованием Системы.

3.2. Порядок технического доступа.

3.2.1. Технический доступ Клиента к Системе и регистрация ЭД осуществляются по Каналам доступа, поддерживаемым Системой, список которых устанавливается Банком, в том числе:

- через интернет (осуществляется с использованием защищенного соединения по протоколу TLS/SSL);
- и иные.

3.2.2. Технический доступ Клиента к Системе осуществляется при условии его обязательной Идентификации путем сообщения Банку Логина. Логин генерируется посредством специального программного модуля Системы. Порядок сообщения Клиентом Логина зависит от используемых Каналов доступа. Клиент идентифицируется в случае соответствия Логина, введенного Клиентом в Систему через интернет, Логину, содержащемуся в информационной базе Системы.

3.2.3. Технический доступ Клиентов к Системе осуществляется при условии обязательной Аутентификации Клиента, в том числе путем запроса и проверки Пароля Клиента. Клиент аутентифицируется в случае соответствия введенного Пароля Логину Клиента.

3.3. Операции с Паролем

3.3.1. Пароль генерируется посредством специального программного модуля Системы.

3.3.2. Пароль сообщается Клиенту способом, обеспечивающим невозможность доступа к Паролю третьих лиц без ведома Клиента или Банка.

3.3.3. При первом обращении к Системе Клиент обязан самостоятельно изменить Пароль, обратившись в Банк по Каналам доступа. Впоследствии, Клиент вправе изменять действующий Пароль, обратившись в Банк по Каналам доступа.

3.3.4. При трехкратном неверном введении Пароля Технический доступ Клиента к Системе блокируется.

3.3.5. В случае блокирования либо утраты Пароля Клиент может обратиться в Банк с просьбой о предоставлении нового Логина и Пароля путем подачи в Банк Заявления по форме Приложения 4 к настоящим Правилам. Сообщение Клиенту нового Пароля производится после Аутентификации Клиента средствами, имеющимися в распоряжении Банка.

3.3.6. Клиент обязуется обеспечить хранение информации о Пароле способом, делающим Пароль недоступным третьим лицам, в том числе не сообщать Пароль сотрудникам Банка по телефону, электронной почте или иным способом, а также немедленно уведомлять Банк о Компрометации Пароля.

3.3.7. Банк вправе приостановить использование Клиентом Пароля на основании требования Клиента, переданного способом, позволяющим Банку установить, что требование исходит от Клиента, а также в случае наличия у Банка оснований считать, что возможно несанкционированное использование Системы от имени Клиента.

3.3.8. Банк обязуется принять все необходимые меры организационного и технического характера для обеспечения режима конфиденциальности в отношении Пароля Клиента до сообщения его Клиенту, а также обеспечить невозможность доступа посторонних лиц к информации о Паролях, находящейся в распоряжении Банка.

3.3.9. Использование Пароля, действие которого было прекращено Банком (по требованию Клиента, в случае несанкционированного использования Пароля и т.д.), не допускается. Для продолжения работы в Системе Клиент вправе обратиться в Банк лично для получения нового Пароля.

3.4. Средства подтверждения

3.4.1. Подтверждение ЭД производится Клиентом при помощи Средств подтверждения, в отношении использования которых между Клиентом и Банком заключено соглашение, в случае если для предоставления Средства подтверждения необходимо заключение указанного соглашения.

- 3.4.2. Порядок использования Средств подтверждения при доступе к Системе по различным Каналам доступа, в том числе перечень Средств подтверждения, использование которых возможно для различных Каналов доступа и Устройств доступа, устанавливается настоящими Правилами.
- 3.4.3. Банк вправе вводить ограничения на использование Клиентом Средств подтверждения.
- 3.4.4. Порядок и условия Подтверждения достоверности ЭД с помощью Средства подтверждения определяются соглашением об использовании этого Средства подтверждения.
- 3.4.5. Если иное не установлено соглашением об использовании Средства подтверждения, Клиент может отменить действие Средства подтверждения, передав в Банк письменное уведомление об отмене Средства подтверждения.
- 3.4.6. Клиент обязуется не раскрывать третьим лицам информацию о Средствах подтверждения, находящихся в его распоряжении, хранить и использовать Средства подтверждения способами, обеспечивающими невозможность их несанкционированного использования, а также немедленно уведомлять Банк обо всех случаях доступа или о предполагаемой возможности доступа третьих лиц к Средствам подтверждения.
Клиент обязуется соблюдать доведенные до него согласно п. 2.1 настоящих Правил Требования Банка по информационной безопасности при Обслуживании Клиента с использованием Системы и содержащие информацию об ограничениях способов и мест использования Системы и (или) Средств подтверждений, случаях повышенного риска использования Системы. Несоблюдение вышеуказанных требований безопасности является нарушением Правил и порядка использования Системы.
- 3.4.7. Средство подтверждения Клиента может быть временно заблокировано по требованию Клиента, переданному по телефону, факсу, электронной почте или иным способом, при условии, что Банк имеет возможность установить, что требование исходит от Клиента.
Банк признает надлежащим способом уведомления требование Клиента, переданное по телефону. Банк вправе признать передачу требования по факсу, электронной почте или иным способом также надлежащим способом уведомления. Требование Клиента, переданное по факсу, электронной почте или иным способом, признается полученным Банком с момента признания Банком данного способа надлежащим.
Для направления требований о блокировании Средства подтверждения при возникновении подозрений их несанкционированного использования. Клиент вправе использовать адреса и телефоны Единой справочной службы Банка, указанные на официальном сайте Банка и в Договоре присоединения.
- 3.4.8. Для Идентификации Клиента требование о блокировке Средства подтверждения, переданное по телефону, факсу, электронной почте или иным способом должно содержать ФИО Клиента, а также:
а) Кодовое слово,
или
б) Информацию о Клиенте:
- дата рождения Клиента;
- сведения о документе, удостоверяющем личность Клиента (серия, номер, дата и место выдачи);
- адрес регистрации и/или места проживания Клиента.
Банк блокирует Средство подтверждения при правильном указании Клиентом хотя бы двух параметров, указанных в подпункте б) при условии, что требование передано Клиентом надлежащим способом.
Блокирование Средства подтверждения фиксируется Банком в Справке о блокировании Средств доступа.
Средство подтверждения Клиента может быть временно заблокировано по инициативе Банка в случае возникновения подозрений о возможной Компрометации Средства подтверждения.
- 3.4.9. Банк имеет право ограничить срок действия Средства подтверждения Клиента, уведомив Клиента всеми доступными средствами в срок не позднее 10 рабочих дней до прекращения действия Средства подтверждения. При ограничении срока действия Средства подтверждения для всех Клиентов или для определенных групп Клиентов соответствующая информация размещается в порядке, установленном п. 4.9. Правил комплексного банковского обслуживания в срок не позднее 10 рабочих дней до прекращения действия Средств подтверждения.
- 3.4.10. В случае Компрометации Средства подтверждения Клиент обязан незамедлительно в порядке, предусмотренном настоящими Правилами, передать в Банк требование о блокировании

Средства подтверждения и направить письменное уведомление об отмене действия соответствующего Средства подтверждения.

3.4.11. Факт передачи Клиентом требования о блокировании Средства подтверждения не отменяет обязательства Банка, вытекающие из ЭД, подтвержденных таким Средством подтверждения, полученных Банком и принятых к исполнению до поступления в Банк вышеуказанного требования.

3.4.12. Банк может разрешить Клиенту подтвердить несколько ЭД, переданных в течение одного Соединения, при помощи однократного использования Средства подтверждения.

3.4.13. В случае если хотя бы один из ЭД, переданных Клиентом в течение одного Соединения, подтверждено Клиентом с помощью действительного Средства подтверждения, все электронные сообщения, переданные в течение этого Соединения, считаются подтвержденными Клиентом этим же Средством подтверждения.

3.4.14. Стороны признают, что ЭД, подтвержденные Клиентом с помощью действующих Средств подтверждения, находящихся в распоряжении Клиента, переданы в Банк Клиентом и:

- удовлетворяют требованию совершения сделки в простой письменной форме в случаях, предусмотренных действующим законодательством, и влекут юридические последствия, аналогичные последствиям совершения договоров (сделок), совершаемым с физическим присутствием лица (взаимном присутствии лиц), совершающего (совершающих) сделку;
- равнозначны, в том числе имеют равную юридическую и доказательственную силу аналогичным по содержанию и смыслу документам на бумажном носителе, составленным в соответствии с требованиями, предъявляемыми к документам такого рода, и подписанным личной подписью Клиента, и являются основанием для проведения Банком операций, заключения договоров (сделок) и совершения иных действий от имени Клиента;
- не могут быть оспорены или отрицаться Сторонами и третьими лицами или быть признаны недействительными только на том основании, что они переданы в Банк с использованием Системы, Каналов доступа или оформлены в электронном виде;
- могут быть представлены в качестве доказательств, равносильных письменным доказательствам, в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации, при этом допустимость таких доказательств не может отрицаться только на том основании, что они представлены в виде ЭД или распечаток их копий.

3.4.15. За предоставление Клиенту и использование Клиентом Средств подтверждения Банк вправе взимать с Клиента комиссионные вознаграждения в размере, установленном Тарифами.

3.4.16. Банк не несет ответственности за ущерб, возникший вследствие несанкционированного использования третьими лицами действующих Средств подтверждения Клиента.

3.4.17. В случае, когда Средства подтверждения хранятся в Банке до передачи Клиенту, Банк обязуется принять все необходимые меры организационного и технического характера для обеспечения режима конфиденциальности в отношении Средств подтверждения до передачи их Клиенту, третьей стороне или в систему доставки для передачи Клиенту.

3.4.18. Передача Средств подтверждения Клиенту производится способами и в виде, обеспечивающем невозможность получения третьими лицами информации, делающей возможным несанкционированное использование Средств подтверждения от имени Клиента.

3.5. Использование Набора сеансовых ключей

3.5.1. Набор сеансовых ключей, Динамический код являются Средством подтверждения в смысле, предусмотренном настоящими Правилами и Правилами комплексного банковского обслуживания, и могут использоваться для Аутентификации Клиента и Подтверждения достоверности ЭД. Присоединение Клиента к условиям настоящих Правил означает заключение между Клиентом и Банком соглашения об использовании Набора сеансовых ключей и/или Динамического кода в качестве Средства подтверждения..

3.5.2. В распоряжении Клиента может находиться одновременно несколько Наборов сеансовых ключей, из которых в данный момент действующим является только один.

3.5.3. Набор сеансовых ключей содержит несколько ключей, только один из которых является текущим.

3.5.4. При запросе подтверждения ЭД Банк сообщает Клиенту порядковый номер текущего сеансового ключа в находящемся в распоряжении Клиента действующем Наборе сеансовых ключей и проверяет правильность ключа, сообщенного Клиентом.

3.5.5. Положительный результат проверки сеансового ключа означает, что ЭД или Аутентификация Клиента подтверждены. Изменения в содержание ЭД не могут быть внесены после проведения Клиентом процедуры его подтверждения. Отмена ЭД производится в порядке, установленном Правилами.

- 3.5.6. В случае положительного результата проверки Банком сообщенного Клиентом текущего сеансового ключа Банк делает текущим один из ранее не использовавшихся ключей Набора сеансовых ключей.
- 3.5.7. Набор сеансовых ключей считается действующим Средством подтверждения, находящимся в распоряжении Клиента, с момента активации Набора сеансовых ключей Клиентом и до использования всех сеансовых ключей либо подачи Клиентом в Банк заявления об отмене действия Набора сеансовых ключей.
- Для получения Набора сеансовых ключей Клиент обращается в Банк. Генерация и активация первого Набора сеансовых ключей производится только в Банке. Последующие Наборы сеансовых ключей могут быть активированы Клиентом самостоятельно с использованием Системы либо в Банке. Если предыдущий Набор сеансовых ключей утрачен, активация следующего Набора сеансовых ключей может быть произведена только в Банке.
- Клиент может прекратить использование действующего Набора сеансовых ключей, находящегося в его распоряжении, путем подачи в Банк письменного Заявления об отмене действия Набора сеансовых ключей по форме, установленной Банком в Приложении 5 к Правилам.
- 3.5.8. Клиент обязуется не передавать в постоянное или временное пользование третьих лиц полученные им в Банке неиспользованные Наборы сеансовых ключей.
- 3.5.9. Клиент несет риски негативных последствий, наступивших не по вине Банка в результате искажения информации, содержащейся в ЭД, подтвержденном сеансовым ключом и переданном Клиентом по Каналам доступа.
- 3.5.10. Сервис «СМС-код» предоставляется Банком автоматически при подключении Клиента к Системе при условии предоставления Клиентом достоверной информации для связи с Клиентом и направления ему уведомлений о совершении операций в соответствии с п. 3.7.7. настоящих Правил.
- В целях безопасности выполнения Финансовых операций с использованием Системы использование сервиса «СМС-код» при использовании в качестве средства подтверждения Набора сеансовых ключей является для Клиента обязательным в случае, если сумма Финансовой операции больше или равна 15000 рублей.
- 3.5.11. Обязательными параметрами ЭД, указываемыми и направляемыми Банком посредством Сервиса «СМС-код», являются засекреченный (замаскированный) номер банковского счета получателя и сумма в валюте операции (для Финансовых операций).
- 3.6. Организация ЭДО
- 3.6.1. ЭДО включает:
- 1) формирование ЭД;
 - 2) отправку и доставку ЭД (передача ЭД);
 - 3) проверку ЭД;
 - 4) подтверждение получения ЭД;
 - 5) обработку и исполнение ЭД;
 - 6) отзыв ЭД;
 - 7) хранение ЭД (ведение архивов ЭД);
 - 8) создание дополнительных экземпляров ЭД;
 - 9) создание бумажных копий ЭД.
- 3.6.2. Формирование ЭД осуществляется в следующем порядке:
- заполнение полей обязательных реквизитов ЭД;
 - подтверждение сформированного ЭД Средством подтверждения.
- Клиент формирует предусмотренные настоящими Правилами ЭД, заполняя в электронном окне поля обязательных реквизитов, проставляет АСП (вводит сеансовый ключ из Набора сеансовых ключей) и передает Банку с использованием Системы.
- Перечень и формы передаваемых Клиентом ЭД размещаются в Системе и могут меняться с учетом развития Системы и услуг, предоставляемых Клиенту Банком при использовании Системы, а также в связи с изменением законодательства РФ.
- 3.6.3. При формировании ЭД Клиент обязан использовать Средство подтверждения в соответствии с условиями настоящих Правил.
- 3.6.4. Клиент и Банк при передаче/приеме ЭД руководствуются положениями Договоров о предоставлении Банковского продукта с учетом особенностей, установленных Договором и настоящими Правилами.
- 3.6.5. Банк, получив ЭД, выполняет процедуру Подтверждения достоверности ЭД, проверку ЭД на соответствие установленному для него формату, а также проверяет соответствие содержания

ЭД действующему законодательству Российской Федерации и нормативными актами Банка России. По результатам проверки Банк принимает или не принимает ЭД к исполнению.

В случае отрицательного результата процедуры Подтверждения достоверности ЭД и/или несоответствия его содержания требованиям законодательства Российской Федерации и нормативным актам Банка России ЭД к исполнению Банком не принимается.

При получении ЭД на проведение финансовой операции Банк осуществляет следующие процедуры приема к исполнению ЭД: проверяет право Клиента распоряжаться денежными средствами (удостоверение права использования электронного средства платежа); проводит контроль целостности ЭД, структурный контроль ЭД, контроль значений реквизитов ЭД, контроль достаточности денежных средств на Счете Клиента.

В случае отрицательного результата хотя бы одной из процедур приема к исполнению ЭД на осуществление финансовой операции Банк не принимает ЭД к исполнению и аннулирует данный ЭД.

В случае положительного результата проверки ЭД принимается к исполнению и/или подлежит дальнейшей обработке.

В случае выявления Банком операции, соответствующей признакам осуществления перевода денежных средств без согласия Клиента, Банк на срок не более двух рабочих дней приостанавливает исполнение ЭД, соответствующего признакам осуществления перевода денежных средств без согласия Клиента, приостанавливает использование Клиентом Системы и осуществляет следующие действия: информирует Клиента о приостановлении исполнения ЭД в соответствии с п.3.7. настоящих Правил; запрашивает у Клиента подтверждение возобновления исполнения ЭД.

При получении от Клиента подтверждения возобновления исполнения ЭД, переданного надлежащим способом, Банк возобновляет использование Клиентом Системы и исполняет ЭД.

При неполучении от Клиента подтверждения возобновления исполнения ЭД, переданного надлежащим способом, Банк возобновляет использование Клиентом Системы и исполняет ЭД по истечении двух рабочих дней после дня приостановления исполнения ЭД и использования Клиентом Системы, за исключением случаев появления у Банка оснований для отказа в исполнении ЭД или использовании Клиентом Системы по иным причинам.

Банк признает подтверждение возобновления исполнения ЭД, переданное Клиентом по телефону, надлежащим способом подтверждения исполнения ЭД. Банк вправе признать передачу подтверждения исполнения ЭД по факсу, электронной почте или иным способом также надлежащим способом подтверждения. Подтверждение Клиента, переданное по факсу, электронной почте или иным способом, признается полученным Банком с момента признания Банком данного способа надлежащим.

- 3.6.6. Процедуры формирования, передачи, проверки, получения и исполнения Банком ЭД в Системе сопровождаются изменением статуса ЭД и/или проставлением электронного штампа (иной отметки) об исполнении ЭД при распечатке ЭД на бумажном носителе.

Таблица статусов ЭД в Системе с комментариями.

Статус ЭД	Штамп ЭД	Комментарий
Обрабатывается	Принят на обработку	Документ принят к исполнению Банком, производится его обработка. Данный статус может быть присвоен приостановленным ЭД в случае выявления Банком операции, соответствующей признакам осуществления перевода денежных средств без согласия Клиента
Отказано	-	Документ аннулирован и не может быть обработан Банком.
Исполнено	Исполнен	Документ исполнен Банком
Отозван	-	Документ отозван Клиентом

- 3.6.7. Подтверждение о получении ЭД Банком производится путем автоматической отправки электронных сообщений в Системе от Банка Клиенту, содержащих информацию об изменении статуса ЭД в Системе.
- 3.6.8. ЭД считается полученным Банком и порождает соответствующие обязательства по Договорам о предоставлении Банковского продукта, только в случае, если он имеет в Системе статус «Обрабатывается». Все другие статусы ЭД в Системе имеют исключительно информационный характер.
- Присвоение Банком в Системе соответствующего статуса ЭД и (или) проставление электронного штампа об исполнении ЭД является надлежащим уведомлением Клиента, в том числе о результатах приема к исполнению, отзыва, возврата (аннулирования) ЭД в соответствии с нормативными актами Банка России, и не требует дополнительного направления Банком Клиенту иного электронного документа или сообщения.
- Клиент считается уведомленным об исполнении ЭД с момента изменения статуса ЭД в Системе на статус Исполнено независимо от факта ознакомления / незнакомления Клиента с информацией об изменении статуса ЭД.
- 3.6.9. При отсутствии изменения статуса отправленного ЭД Клиент должен уведомить Банк о данном факте в день отправки документа любым доступным способом. Банк не несет ответственности за неисполнение неполученных или не принятых к исполнению ЭД.
- 3.6.10. Обработка и исполнение ЭД, полученных по Системе, производится Банком в порядке и сроки, установленные нормативными актами Банка России, внутренними нормативными документами Банка, Договором о предоставлении Банковского продукта и настоящими Правилами.
- ЭД на проведение Финансовой операции в иностранной валюте или в валюте РФ в пользу нерезидентов, а также со счетов нерезидентов, подлежит исполнению Банком при условии предоставления Клиентом всех необходимых документов в соответствии с действующим законодательством РФ, нормативными документами Банка России, внутренними документами Банка. При отсутствии вышеуказанных документов или несоответствии операции действующему валютному законодательству Банк вправе отказать в исполнении такого ЭД, либо отложить его исполнение до предоставления Клиентом вышеуказанных документов.
- 3.6.11. Клиент имеет право направить в Банк заявление об отзыве своего ЭД по форме, установленной Банком, или направить в Банк соответствующий ЭД по Каналу доступа, подтвержденный Средством подтверждения. Банк принимает отзыв ЭД только в том случае, если он имеет возможность отменить его исполнение. Заявление об отзыве ранее переданного Клиентом ЭД на осуществление Финансовой операции, в том числе направленное в виде соответствующего ЭД, должно содержать сведения, позволяющие однозначно идентифицировать отменяемую Клиентом операцию.
- Банк вправе отказать в отзыве ранее переданного Клиентом ЭД, если в ходе исполнения этого ЭД Банком уже были произведены действия, в результате которых отзыв ЭД невозможен.
- ЭД на проведение Финансовой операции может быть отозван Клиентом только до наступления безотзывности перевода денежных средств.
- 3.6.12. В случае отзыва ЭД Банк вправе не возвращать комиссионное вознаграждение, полученное от Клиента.
- 3.6.13. Банк вправе взимать комиссионное вознаграждение за операции по отзыву ЭД в соответствии с Тарифами.
- 3.6.14. В случае, если отзыв ЭД по инициативе Клиента повлек затраты со стороны Банка, Банк вправе списать сумму затрат со Счетов Клиента, в порядке установленном разделом 4 настоящих Правил.
- 3.6.15. Банк обязан хранить ЭД, полученные от Клиента, в течение сроков, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации и нормативными актами Банка России для соответствующих им видов документов.
- 3.6.16. ЭД хранятся в электронном виде в архивах ЭД, а также могут храниться Банком в виде копий на бумажных носителях, если это предусмотрено внутренними нормативными документами Банка.
- 3.6.17. Архивы ЭД подлежат защите от несанкционированного доступа и непреднамеренного уничтожения и/или искажения.
- 3.6.18. В случае если иное не предусмотрено Договорами о предоставлении Банковского продукта, Банк по запросу Клиента, переданному, в том числе с использованием Системы по Каналам

доступа, предоставляет Клиенту документы на бумажном носителе, подтверждающие совершение операций.

Документ на бумажном носителе считается переданным Клиенту при его передаче в офисах Банка Клиенту или его представителю, а также при направлении почтовых отправок либо при самостоятельном выводе Клиентом на печать документов в электронной форме из Системы.

По требованию Клиента сформированный в Системе после проведения операции расчетный документ после вывода его на печать должен быть подтвержден соответствующими отметками и штампом Банка.

3.6.19. За повторное предоставление документов на бумажном носителе Банк вправе взимать с Клиента комиссионное вознаграждение в размере, установленном Тарифами.

3.6.20. Распоряжения Клиента на проведение Финансовой операции, полностью идентичные по форме и содержанию, отправленные Клиентом в Банк с использованием Системы и предоставленные Клиентом в офис Банка по месту обслуживания Счета Клиента на бумажном носителе в период действия распоряжения, признаются разными документами, а не несколькими экземплярами одного и того же документа.

3.6.21. Операции в иностранной валюте с использованием Системы не осуществляются.

3.7. Информационные операции

3.7.1. Если иное не установлено соглашениями между Клиентом и Банком, Информационные операции проводятся на основании ЭД, переданных по Каналам доступа после положительного результата Идентификации и Аутентификации Клиента.

3.7.2. При направлении Банком сообщений с использованием Системы, содержащих специальную информацию об обязательности прочтения, после нажатия Клиентом ссылки на подробное ознакомление (открытие новости) либо начала работы с Системой, Банк считает, а Клиент соглашается, что последний ознакомлен со специальной информацией.

3.7.3. Банк информирует Клиента о совершении каждой операции по счетам с использованием Системы следующим образом:

- путем отправки СМС-сообщения на один Абонентский номер телефона Клиента в соответствии с п. 3.7.7. Правил;
- путем предоставления Клиенту выписки и информации по счетам с использованием Системы по мере осуществления операций, в том числе путем изменения статуса ЭД в Системе в соответствии с п. 3.6.6. Правил;
- путем предоставления Клиенту выписки по счетам и/или копии ЭД с отметками Банка об исполнении на бумажном носителе в офисах Банка (является дополнительным способом информирования);
- путем предоставления в банкоматах сведений о текущем остатке средств на Счетах и /или информации по Счетам.

3.7.4. Клиент при Обслуживании в Системе обязуется получать уведомления из Банка всеми возможными для него способами, из числа указанных в п. 3.7.3. Правил. Клиент считается уведомленным о совершении операции по счету любым наиболее ранним способом, из числа указанных в п. 3.7.3. Правил.

3.7.5. Клиент при заключении Договора присоединения обязан предоставить Банку достоверную информацию для связи с Клиентом и направления ему уведомлений о совершении операций, а в случае ее изменения Клиент обязан своевременно предоставить обновленную информацию по форме Приложения 11 к Правилам.

3.7.6. Клиент несет ответственность за обеспечение постоянного соответствия указанных данных действительности. В случае непредоставления Клиентом в Банк обновленной информации для связи с Клиентом и направления Банком уведомлений о совершении операций на последний известный Банку Абонентский номер телефона Клиента, обязанность Банка по информированию Клиента на основании имеющейся в Банке информации для связи с Клиентом считается исполненной.

В случае непредоставления Клиентом в Банк достоверной информации для отправки СМС-сообщения Клиент признается не предоставившим надлежащим образом информацию для связи с Клиентом, и Банк вправе заблокировать Обслуживание Клиента в Системе и/или расторгнуть Договор присоединения с Клиентом.

Непредоставление Клиентом в Банк достоверной информации для отправки СМС-сообщения является нарушением Клиентом настоящих Правил, а Банк освобождается от какой-либо ответственности и не обязан возмещать Клиенту убытки, включая, но не ограничиваясь, возвратом суммы операции, совершенной без согласия Клиента.

- 3.7.7. Банк информирует Клиента о совершении операции с использованием Системы путем отправки СМС-сообщения¹ на Абонентский номер телефона, предоставленный Клиентом при заключении Договора присоединения или в соответствии с Заявлением о способе информирования о совершении операций (Приложение 11 к Правилам) или на номер телефона Клиента, полученный Банком при осуществлении удаленной идентификации Клиента.

Мобильный телефон должен быть подключен к любому российскому GSM-оператору мобильной связи, поддерживающему услугу SMS.

Формат уведомлений приведен в Приложении 10 к Правилам.

Обязанность Банка по информированию Клиента о совершении операции с использованием Системы считается исполненной в момент отправки СМС-сообщения с сервера Банка.

Клиент считается уведомленным о совершенной операции с момента отправки Банком СМС-сообщения независимо от факта его получения / неполучения Клиентом.

Банк не несет ответственности за отсутствие у Клиента доступа к Абонентскому номеру телефона, на который отправлено СМС-сообщение, за работоспособность и доступность в зоне приема сотового оператора связи телефона Клиента, на который отправлено СМС-сообщение, за сбои в работе операторов связи, сетей связи, возникшие по независящим от Банка причинам и повлекшие за собой несвоевременное получение или неполучение Клиентом уведомлений Банка.

- 3.7.8. В случае отказа Клиента от информирования Банком о совершении операций способом, указанным в п.3.7.7. Правил, Клиент обязуется не реже одного раза в день осуществлять доступ к Системе по Каналам доступа для получения информации о статусах ЭД, и о состоянии Счета / Счетов в целях проверки проведенных Банком Финансовых операций.

Обязанность Банка по информированию Клиента о совершении операции с использованием Системы считается исполненной с момента доступности сведений о совершенной операции в Системе независимо от факта ознакомления / незнакомления Клиента с информацией об изменении статуса ЭД.

Неосуществление Клиентом доступа к Системе в порядке установленном настоящим пунктом является нарушением Клиентом настоящих Правил, а Банк освобождается от какой-либо ответственности и не обязан возмещать Клиенту убытки, включая, но не ограничиваясь, возвратом суммы операции, совершенной без согласия Клиента.

Непоступление претензии Клиента о несогласии с Финансовой операцией в течение дня, следующего за днем получения от Банка уведомления о совершенной Финансовой операции на основании данного ЭД, считается признанием Клиентом такого ЭД и подтверждением проведенной Финансовой операции.

- 3.7.9. В случае отказа Клиента от получения уведомлений о совершенных операциях с использованием Системы способами, указанными в п. 3.7.7. и п. 3.7.8. Правил, Клиент признается не предоставившим надлежащим образом информацию для связи с Клиентом, а Банк считается исполнившим свои обязательства по информированию Клиента о совершенных с использованием Системы операциях.

3.8. Приостановление и ограничение обслуживания

- 3.9. Клиент вправе приостановить пользование Системой и/или ограничить передачу ЭД по всем или части Каналов доступа, путем подачи в Банк Заявления по форме, установленной Банком в Приложении 6 к Правилам, в виде документа на бумажном носителе или ЭД, подтвержденного Средством подтверждения. Пользование Системой считается приостановленным/ограниченным с момента приема Банком вышеуказанного Заявления.

- 3.10. Банк вправе без предварительного уведомления Клиента временно приостановить или ограничить доступ и обслуживание неограниченного числа Клиентов или отдельного Клиента с использованием Системы и/или ввести ограничения на регистрацию ЭД Клиента по всем или части Каналов доступа.

В этом случае Банк обязан в срок не позднее следующего рабочего дня после приостановления/ограничения доступа уведомить Клиента путем опубликования/направления информации в порядке, предусмотренном п. 4.9. Правил комплексного банковского обслуживания.

- 3.11. Банк вправе вводить ограничения на использование Клиентами (ом) Каналов доступа и Средств подтверждения, а также ограничить перечень видов Финансовых операций, Информационных

¹ По операциям списания с использованием Системы в адрес Поставщиков услуг системы «Город», а также по операциям зачисления на Счета способом информирования признается способ, описанный в п. 3.7.8. Правил.

операций, передача в виде ЭД которых возможна Клиентом по определенному Каналу доступа или с использованием определенного Средства подтверждения. Информация об ограничениях публикуется Банком в порядке, предусмотренном п. 4.9. Правил комплексного банковского обслуживания.

3.12. Банк вправе приостановить обслуживание Клиента в части, касающейся Дистанционного банковского обслуживания, в следующих случаях:

- нарушения Клиентом условий настоящих Правил, Правил комплексного банковского обслуживания;
- наличия у Банка подозрений в нарушении Клиентом порядка использования Системы;
- выполнения Банком требований, установленных законодательством Российской Федерации о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма;
- возникновения необходимости обеспечения Банком сохранности денежных средств на Счетах Клиента, доступ к которым осуществляется с использованием Системы, возникновения у Банка подозрений в несанкционированном доступе;
- наличия нестандартных или необычно сложных схем проведения операций, отличающихся от обычного порядка операций, характерных для Клиента;
- если Клиентом не предоставлена Банку информация для уведомления о совершении операции с использованием Системы в соответствии с п.3.7.7. Правил;
- при нарушении Клиентом условий оплаты комиссии Банка при использовании Системы (в том случае, если эти услуги являются платными в соответствии с Тарифами Банка);
- если с момента последнего использования Системы прошло более 6 (Шести) месяцев.

Приостановление обслуживания Клиента, в части, касающейся Дистанционного банковского обслуживания, производится:

- до момента полного устранения Клиентом допущенных им нарушений порядка использования Системы, условий настоящих Правил, Правил комплексного банковского обслуживания;
- до момента полной уверенности Банка в отсутствии несанкционированного доступа к Системе Клиента;
- до момента предоставления Клиентом разъяснений и документов о совершаемой операции, затребованных Банком;
- в соответствии с требованиями, установленными законодательством Российской Федерации о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, о Национальной платежной системе, а также иными требованиями законодательства Российской Федерации и Банка России;
- до момента оплаты комиссий Банка при использовании Системы в соответствии с Тарифам;
- до обращения Клиента в Банк для возобновления обслуживания в Системе.

3.13. В случае приостановления/ограничения Обслуживания по инициативе Клиента Банк не возвращает полученное с Клиента комиссионное вознаграждение за услуги, предоставление которых приостановлено.

3.14. В случае приостановления/ограничения Обслуживания по инициативе Банка, последний возвращает Клиенту комиссионное вознаграждение, оплаченное Клиентом за услуги, которые фактически ему не были оказаны. Убытки, причиненные Клиенту приостановлением/ограничением обслуживания, Банк не возмещает.

3.15. Для возобновления обслуживания, приостановленного/ограниченного по инициативе Клиента, Клиент передает в Банк соответствующее требование в форме письменного заявления или ЭД по форме, установленной Банком в Приложении 6 к Правилам. Обслуживание возобновляется Банком не позднее следующего рабочего дня с даты получения требования Клиента. В случае изменения информации, необходимой для связи с Клиентом, последний предоставляет обновленную информацию в соответствии с требованиями п. 3.7.5. настоящих Правил.

3.16. Возобновление ЭДО после приостановления/ограничения Обслуживания в случаях, когда приостановления/ограничение Обслуживания осуществлено по инициативе Клиента, или связано с нарушением Клиентом Правил комплексного банковского обслуживания, настоящих Правил или Договора, может являться платной операцией согласно Тарифам.

3.17. Банк оставляет за собой право отказать в возобновлении обслуживания и/или снятии ограничений, наложенных как по инициативе Банка, так и по инициативе Клиента, без объяснения причин.

4. СТОИМОСТЬ ОБСЛУЖИВАНИЯ

- 4.1. Размер и порядок удержания комиссионного вознаграждения за обслуживание и использование Системы устанавливаются Тарифами, которые определяются Банком и могут быть изменены в одностороннем порядке.
- 4.2. Вознаграждение Банка и понесенные им расходы уплачиваются Клиентом Банку в порядке, определенном п. 2.16 Правил комплексного банковского обслуживания.

5. ПРАВА, ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

5.1. Банк имеет право:

- требовать от Клиента осуществления ЭДО в рамках Системы в соответствии с настоящими Правилами;
- вносить изменения в Систему, подключать новые услуги, включая создание ее новых версий;
- в одностороннем порядке, без согласования с Клиентом, устанавливать (отменять, вводить новые) и изменять (увеличивать, уменьшать) ограничения (лимиты) по проведению Финансовых операций с использованием Системы;
- изменять ограничения (лимиты) по проведению Финансовых операций с использованием Системы по заявлению Клиента при условии, что изменение не превышает предельных значений, установленных Банком;
- отказать Клиенту в исполнении ЭД, если исполнение предусмотренной им финансовой операции противоречит действующему законодательству РФ, нормативным актам Банка России, внутренним нормативным документам Банка, Правилам комплексного банковского обслуживания, настоящим Правилам и (или) в случае:
 - несоответствия совершаемой операции режиму Счета;
 - обнаружения ошибки, допущенной Клиентом при указании платежных реквизитов;
 - отрицательного результата проверки Банком права Клиента распоряжаться денежными средствами, находящимися на Счетах Клиента;
 - недостаточности денежных средств на Счете Клиента для проведения операции, если иное не предусмотрено законодательством РФ и/или Договором о предоставлении банковского продукта;
 - непредставления или предоставления Клиентом неполного комплекта документов (реквизитов), необходимых Банку для проведения операции;
 - непредставления или предоставление не полной информации (копий документов) по запросу Банка о сути проводимых операций по счету;
 - если в результате реализации правил внутреннего контроля в целях противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма у работников Банка возникают подозрения, что операция совершается в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, или финансирования терроризма;
 - возникновения у Банка подозрений в компрометации Средства подтверждения и/или Средств доступа.
- приостановить ЭДО с Клиентом в случае возникновения технических неисправностей или других обстоятельств, в том числе изменения законодательства Российской Федерации, делающих невозможным или нежелательным ЭДО с точки зрения безопасности;
- осуществлять блокировку Логина, Пароля, Набора сеансовых ключей, принадлежащих Клиенту, в случае возникновения подозрений в их компрометации;
- осуществлять единоразовую¹ разблокировку Средств доступа при обращении Клиента по телефону единой справочной службы Банка и в случае успешной Идентификации Клиента сотрудником единой справочной службы Банка в порядке, установленном п. 3.4.8. настоящих Правил;
- расторгнуть Договор в одностороннем порядке при нарушении Клиентом Правил комплексного банковского обслуживания, настоящих Правил;
- при возникновении в ЭДО ситуаций, признаваемых в соответствии с настоящими Правилами чрезвычайными, принимать меры, направленные на преодоление чрезвычайных ситуаций, а также требовать от Клиента совершения действий или воздержания от совершения действий в связи с осуществлением мер, предпринимаемых в соответствии с настоящими Правилами для преодоления чрезвычайных ситуаций;

¹ с последующей успешной Аутентификацией

- списывать без дополнительного распоряжения (согласия) Клиента со Счета в порядке, предусмотренном п. 2.16. Правил комплексного банковского обслуживания и настоящими Правилами и в срок, установленный Тарифами и/или условиями соответствующего договора (соглашения) комиссионное вознаграждение за использование Системы ;
- отказать Клиенту в заключении Договора;
- осуществлять иные права, возникающие в соответствии с настоящими Правилами.

5.2. Банк обязан:

- предоставить Клиенту доступ к Обслуживанию и осуществлению ЭДО в Системе, не позднее третьего рабочего дня, следующих за выполнением Клиентом требований Банка, установленных настоящими Правилами;
- уведомлять Клиента об изменениях и дополнениях, вносимых в настоящие Правила, или прекращении их действия, размещать условия использования Системы, в частности о любых ограничениях способов и мест использования, случаях повышенного риска использования Системы, в порядке, установленном разделом 4 Правил комплексного банковского обслуживания;
- соблюдать режим конфиденциальности информации, содержащей персональные данные, информации, касающейся Логина, Пароля, Набора сеансовых ключей, которые становятся доступными Банку в связи с выполнением им своих функций в соответствии с настоящими Правилами;
- консультировать Клиента по вопросам правильной эксплуатации Системы;
- принимать от Клиента уведомления об утрате Средств доступа и / или об использовании или подозрении на использование Системы без согласия Клиента в порядке, установленном настоящими Правилами;
- информировать Клиента об операциях, совершенных с использованием Системы, в порядке, установленном настоящими Правилами;
- приостанавливать исполнение ЭД и использование Клиентом Системы при выявлении Банком операций, соответствующих признакам осуществления перевода денежных средств без согласия Клиента;
- выполнять иные обязанности перед Клиентом, возникающие в соответствии с настоящими Правилами.

5.3. Клиент имеет право:

- после выполнения всей совокупности действий, необходимых для допуска к осуществлению ЭДО, получить от Банка возможность осуществлять ЭДО в соответствии с настоящими Правилами;
- получать от Банка и передавать в Банк ЭД по Системе;
- требовать от Банка организации работы с Логинем, Паролем, Набором сеансовых ключей в объеме и в соответствии с порядком, определяемым настоящими Правилами;
- производить смену Набора сеансовых ключей в порядке, установленном Банком;
- отзываться, в установленном настоящими Правилами порядке, направленный в Банк ЭД до наступления его безотзывности;
- предоставлять в Банк распоряжения или иные документы на бумажном носителе, с учетом положения п.3.6.20. Правил;
- осуществлять иные права, возникающие в соответствии с настоящими Правилами.

5.4. Клиент обязан:

- исполнять настоящие Правила, а также изменения и дополнения к ним;
- выполнить всю совокупность действий, необходимых для получения допуска к осуществлению ЭДО и предусмотренных настоящими Правилами;
- до начала Обслуживания с использованием Системы ознакомиться с условиями Правил, Требованиями Банка по информационной безопасности при Обслуживании Клиента с использованием Системы, а также случаями повышенного риска и ограничения способов и мест использования Системы;
- неукоснительно соблюдать Требования Банка по информационной безопасности при Обслуживании Клиента с использованием Системы;
- при первом использовании Системы изменить Пароль, предоставленный Банком;
- выполнять требования по смене Набора сеансовых ключей, своевременно уведомлять Банк о компрометации Пароля и/или Набора сеансовых ключей, а также соблюдать организационно-технические требования по обеспечению безопасности информации, установленные в настоящих Правилах;

- осуществлять ЭДО в соответствии с настоящими Правилами;
- исполнять решения Банка, касающиеся ЭДО;
- использовать полученные у Банка Логин, Пароль, Набор сеансовых ключей, Динамический код, а также информацию о Кодовом слове только для целей осуществления ЭДО с Банком;
- не использовать Систему для осуществления противоправных действий; не использовать программы и не применять иные меры, позволяющие Клиенту скрыть от Банка технические характеристики подключения к интернету для использования Системы;
- не совершать действий, способных привести к нарушению целостности Системы, а также незамедлительно сообщать Банку о ставших известными Клиенту попытках третьих лиц совершить действия, способные привести к нарушению целостности Системы;
- при компрометации или подозрении на компрометацию Средств доступа незамедлительно обратиться в Единую справочную службу Банка способами, указанными в Правилах, или любое подразделение Банка;
- при возникновении в Системе ситуаций, признаваемых чрезвычайными в соответствии с настоящими Правилами, признавать и исполнять решения, принимаемые Банком в соответствии с настоящими Правилами;
- предоставить Банку достоверную информацию для связи с Клиентом и направления Клиенту уведомлений об операциях, совершенных с использованием Системы, а в случае ее изменения своевременно предоставить обновленную информацию.
- знакомиться с сообщениями в Системе, содержащими специальную информацию об обязательном прочтении;
- по письменному запросу Банка представлять информацию о сути проводимых им операций;
- представлять полную информацию о выгодоприобретателях (лицах, к выгоде которых он действует) не позднее дня, следующего за днем совершения операции;
- самостоятельно и за свой счет обеспечить подключение своих вычислительных средств к интернету, а также обеспечить защиту и предпринимать все необходимые действия по сохранению конфиденциальности информации, предотвращению несанкционированного использования собственных вычислительных средств, защиту от вредоносного программного обеспечения;
- выполнять иные обязанности перед Банком, возникающие в соответствии с настоящими Правилами и Договором.

5.5. Ответственность Банка

- 5.5.1. Банк не несет ответственности за неисполнение ЭД Клиента, если исполнение привело бы к нарушению требований действующего законодательства Российской Федерации, нормативных актов Банка России, Правил, а также условий иных заключенных между Клиентом и Банком соглашений (договоров), в том числе, если ЭД не было подтверждено Клиентом либо проверка подтверждения дала отрицательный результат, либо денежных средств на Счетах Клиента не достаточно для исполнения ЭД, а также в иных случаях, предусмотренных Правилами и законодательством Российской Федерации.
- 5.5.2. Банк не несет ответственность за исполнение ошибочно или повторно переданных Клиентом ЭД.
Банк не несет ответственности за совершение операции, соответствующей признакам осуществления перевода денежных средств без согласия клиента, если Банком в течение двух рабочих дней с момента приостановления исполнения распоряжения о совершении операции не получено подтверждение Клиента о возобновлении исполнения распоряжения. Банк не несет ответственности за совершение операции, соответствующей признакам осуществления перевода денежных средств без согласия клиента, если сообщение Клиента с отказом в подтверждении распоряжения получено Банком после истечения двух рабочих дней с момента приостановления исполнения распоряжения о совершении операции.
- 5.5.3. Банк не несет ответственности за невыполнение, несвоевременное или неправильное выполнение ЭД Клиентов, если это было вызвано предоставлением Клиентом недостоверной информации, потерей актуальности информации, ранее предоставленной Клиентом, используемой при регистрации и исполнении Банком ЭД, или вводом Клиентом неверных данных.
- 5.5.4. Банк не несет ответственности за ущерб, возникший вследствие несанкционированного использования третьими лицами Средств подтверждения Клиента, Средств доступа Клиента,

если такое использование произошло после передачи Средств подтверждения, Средств доступа Клиентом третьему лицу или без ведома Клиента и / или в результате нарушения Клиентом (несоблюдения Клиентом) условий хранения и использования Средств подтверждения, Средств доступа.

5.5.5. Банк не несет ответственности за обстоятельства, находящиеся вне сферы контроля Банка:

- сбои, аварии и перегрузки в работе сетей телефонной связи;
- сбои и задержки в работе операторов телефонной связи;
- проблемы с использованием Клиентом подвижной радиотелефонной или сотовой связи в роуминге, то есть за пределами сети связи оператора подвижной радиотелефонной или сотовой связи;
- за невыполнение или несвоевременное выполнение ЭД и(или) проведения процедуры Аутентификации Клиента, если их выполнение зависит от определенных действий третьей стороны, которая не может или отказывается совершить необходимые действия, совершает их с нарушениями установленного порядка или недоступна для Банка;
- невозможность использования Клиентом средств связи, обеспечивающих информирование о совершении операций с использованием Системы, а также связанные с этим убытки Клиента;
- вредоносное действие программного обеспечения, установленного Клиентом, повлекшее компрометацию Средств подтверждения;
- непредоставление Клиентом Банку достоверной информации, в том числе в случае ее изменения, для информирования Клиента об операциях, совершенных с использованием Системы, а также связанные с этим убытки Клиента;
- другие причины, находящиеся вне сферы контроля Банка.

5.5.6. Банк не несет ответственности в случае, если информация, связанная с использованием Клиентом Системы, станет известной третьим лицам во время использования Клиентом Системы в результате доступа третьих лиц к информации при передаче по Каналам связи, находящихся вне пределов Банка.

5.5.7. В случае нарушения Клиентом настоящих Правил или иных нормативных актов Банк не несет ответственности и не обязан возмещать Клиенту убытки, включая, но не ограничиваясь, возвратом суммы операции, совершенной без согласия Клиента и/или вследствие исполнения Распоряжения Клиента, выданного неуполномоченными лицами, если в соответствии с законодательством Российской Федерации и Правилами и применяемыми в соответствии с ними процедурами проверки Банк не мог установить факт выдачи Распоряжения неуполномоченными Клиентом лицами.

5.6. Ответственность Клиента

5.6.1. Клиент несет ответственность перед Банком в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации, в том числе за убытки, возникшие у Банка, в результате исполнения ЭД, переданных в Банк от имени Клиента неуполномоченным лицом с использованием принадлежащих Клиенту Средств доступа и/или Средств подтверждения.

5.6.2. Клиент несет риск убытков, возникших у него, в результате исполнения Банком ЭД, переданных в Банк с использованием принадлежащих Клиенту Средств доступа и/или Средств подтверждения вследствие несанкционированного использования третьими лицами.

6. СИСТЕМА ОБЕСПЕЧЕНИЯ ИНФОРМАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ ИНФОРМАЦИИ

6.1. Средства обеспечения безопасности информации

6.1.1. Соблюдение Сторонами требований безопасности информации при организации ЭДО обеспечивает:

- конфиденциальность информации (расшифровать информацию могут только уполномоченные лица);
- целостность передаваемой информации (гарантирование, что данные передаются без искажений и исключена возможность подмены информации);
- аутентификацию (когда передаваемую информацию может получить только то лицо, кому она предназначена, а отправителем является именно тот, от чьего имени она отправлена).

6.1.2. Требования безопасности информации при организации ЭДО реализуются посредством применения программно-технических средств и организационных мер.

К программно-техническим средствам относятся:

- программные средства, специально разработанные для осуществления ЭДО;

- система паролей и идентификаторов для ограничения доступа к техническим и программным средствам Системы;
- средства формирования и проверки АСП;
- программно-аппаратные средства защиты от несанкционированного доступа;
- средства защиты от вредоносного кода;
- средства защиты от компьютерных атак.

К организационным мерам относятся:

- размещение технических средств в помещениях с контролируемым доступом;
- административные ограничения доступа к этим средствам;
- задание режима использования паролей и идентификаторов;
- допуск к осуществлению документооборота только специально обученных и уполномоченных на то лиц;
- поддержание программно-технических средств в исправном состоянии;
- обучение персонала;
- защита технических средств от повреждающих внешних воздействий (пожар, воздействие воды и т.п.);
- установление ограничений (лимитов) суммы перевода денежных средств с использованием Системы.

6.1.3. Банк обязуется принять все необходимые и зависящие от Банка меры организационного и технического характера для предотвращения доступа третьих лиц к информации о Пароле и Средствах подтверждения до передачи ее Клиенту, а также во время хранения указанной информации.

6.1.4. Клиент поставлен в известность и в полной мере осознает, что передача конфиденциальной информации по Каналам доступа влечет риск несанкционированного доступа к такой информации третьих лиц.

6.1.5. В случаях, когда передача информации по Каналам доступа осуществляется по требованию Клиента или в соответствии с ЭД Клиента, Банк не несет ответственности за несанкционированный доступ третьих лиц к такой информации при ее передаче.

6.1.6. Клиент, подписывая Договор, признает используемые в рамках ЭДО в соответствии с настоящими Правилами системы обработки, хранения, защиты и передачи информации достаточными для обеспечения надежной, эффективной и безопасной работы.

6.1.7. Клиент, подписывая Договор, признает используемую в рамках ЭДО в соответствии с настоящими Правилами систему защиты информации достаточной для защиты от несанкционированного доступа, а также подтверждения авторства и подлинности электронных документов.

6.2. Порядок действий при компрометации Пароля и/или Набора сеансовых ключей

6.2.1. Банк круглосуточно предоставляет Клиенту возможность направить уведомление об утрате электронного средства платежа (утрате компьютера, с помощью которого осуществлялся доступ к Системе, утрате Средств доступа и др.) и (или) об использовании Системы без согласия Клиента, подозрении на использование Системы без согласия Клиента путем обращения Клиента в Единую справочную службу Банка по телефону Единой справочной службы, указанному на официальном сайте Банка и в Договоре присоединения.

В случае Компрометации Пароля и/или Набора сеансовых ключей Клиент немедленно, но не позднее дня, следующего за днем получения от Банка уведомления о совершенной операции, с использованием Кодового слова или сведений, предусмотренных п. 3.4.8 б) настоящих Правил, информирует об этом Банк посредством телефонной связи, по факсу, электронной почте или иным способом, при условии, что Банк имеет возможность установить, что требование исходит от Клиента. Банк признает надлежащим способом уведомления требование Клиента, переданное по телефону. Банк вправе признать передачу требования по факсу, электронной почте или иным способом также надлежащим способом уведомления. Требование Клиента, переданное по факсу, электронной почте или иным способом, признается полученным Банком с момента признания Банком данного способа надлежащим. Банк после получения сообщения надлежащим способом блокирует Технический доступ к Серверу Банка.

Банк не несет ответственности за отсутствие у Клиента доступа к средствам, с использованием которых Клиент может информировать Банк, либо за несвоевременную отправку уведомления, в том числе за сбои в работе сетей связи, возникшие по независящим

от Банка причинам и повлекшие за собой несвоевременное получение или неполучение от Клиента указанных в настоящем пункте уведомлений.

- 6.2.2. В случае если Клиент не направил Банку уведомление надлежащим способом, указанным в п.6.2.1. Правил, (блокирование Средства подтверждения не зафиксировано Банком в Справке о блокировании Средств доступа), Банк освобождается от какой-либо ответственности и не обязан возмещать Клиенту убытки, включая, но не ограничиваясь, возвратом суммы операции, совершенной без согласия Клиента.
- 6.2.3. Для осуществления замены скомпрометированных Пароля и/или Набора сеансовых ключей Клиент должен представить в Банк письменное Уведомление по форме Приложения 7 к настоящим Правилам.
- 6.2.4. Выдача Клиенту новых Логина и Пароля и/или Набора сеансовых ключей осуществляется в порядке и сроки, установленные п.п. 3.3. и 3.5. настоящих Правил.

7. ЧРЕЗВЫЧАЙНЫЕ СИТУАЦИИ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ЭДО

7.1. Обстоятельства, которые могут послужить причиной возникновения чрезвычайных ситуаций, в том числе технических сбоев

7.1.1. К числу обстоятельств, которые способны послужить причиной возникновения чрезвычайных ситуаций, в том числе технических сбоев, могут быть отнесены следующие:

- любые события и/или обстоятельства, которые, по оценке Сторон, временно или на неопределенный срок сделали, делают или могут сделать невозможным или значительно затруднить осуществление ЭДО; к таким событиям/обстоятельствам, в том числе, могут быть отнесены:
 - пожары, наводнения, иные стихийные бедствия или техногенные катастрофы;
 - разрушения или значительные повреждения занимаемых Банком или Клиентом помещений;
 - нестабильность или отключение электроэнергии, которое не может быть нейтрализовано имеющимися в распоряжении Банка или Клиента техническими средствами;
 - неработоспособность программного обеспечения, вычислительной техники, оргтехники, средств связи, включая средства телекоммуникаций;
 - массовые беспорядки, вооруженные столкновения, демонстрации;
 - террористические акты или диверсии.
 - любые другие подобные события или обстоятельства, которые могут существенным образом затруднить или сделать невозможным осуществление ЭДО.

7.1.2. К числу обстоятельств, которые способны послужить причиной возникновения чрезвычайных ситуаций могут быть отнесены также следующие:

- принятие или любые изменения законодательных или иных актов государственных органов Российской Федерации или распоряжения данных органов, инструкции, указания, заявления, письма, телеграммы или иные действия, (далее – акты), которые прямо или косвенно или при определенном их толковании или определенном стечении обстоятельств, начиная с момента утверждения данных актов или с иного срока, временно или на неопределенный срок сделали, делают или могут сделать невозможным или значительно затруднить дальнейшее осуществление ЭДО в том виде, форме и порядке, в которых он осуществлялся до принятия данных актов.

7.2. Порядок уведомления о наступлении обстоятельств, могущих послужить причиной возникновения чрезвычайных ситуаций

7.2.1. В случае наступления хотя бы одного из обстоятельств, соответствующих перечисленным в п.7.1.1. настоящих Правил:

- Клиент обязан незамедлительно с учетом сложившейся ситуации и способом, доступным в сложившихся обстоятельствах, известить Банк о возникших обстоятельствах;
- Банк обязан незамедлительно с учетом сложившейся ситуации и способом, доступным в сложившихся обстоятельствах, известить Клиента о возникших обстоятельствах.

7.2.2. Впоследствии Клиент или Банк обязаны письменным сообщением подтвердить уведомление о возникших обстоятельствах, способных послужить причиной возникновения чрезвычайных ситуаций.

7.2.3. После возникновения событий (обстоятельств), соответствующих перечисленным в п.7.1.1. настоящих Правил или получения уведомления, указанного в п.7.2.1 Банк незамедлительно осуществляет мероприятия по обеспечению непрерывности деятельности с учетом масштабов и специфики событий.

- 7.2.4. Для квалификации ситуации, связанной с наличием хотя бы одного из обстоятельств, соответствующих перечисленным в п.7.1. настоящих Правил, в качестве чрезвычайной ситуации, в том числе технического сбоя, достаточно решения Банка.
- 7.2.5. Решение Банка о квалификации обстоятельств, из числа перечисленных в п.7.1. настоящих Правил в качестве чрезвычайной ситуации (квалифицирующее решение Банка) оформляется документом, составленным в письменной форме.
- 7.3. Последствия принятия квалифицирующего решения Банком
- 7.3.1. В случае признания Банком ситуации, связанной с наличием хотя бы одного из обстоятельств, соответствующих перечисленным в п.7.1. настоящих Правил в качестве чрезвычайной ситуации, Банк незамедлительно способом, наиболее удобным с учетом сложившейся ситуации, связывается с Клиентом/Клиентами и уведомляет о возникновении чрезвычайной ситуации.
- 7.3.2. В случае признания Банком ситуации, связанной с наличием хотя бы одного из обстоятельств, соответствующих перечисленным в п.7.1. настоящих Правил, в качестве чрезвычайной ситуации, ЭДО может быть прекращен по решению Банка.
- 7.3.3. Одновременно с признанием ситуации чрезвычайной Банк приступает к разработке мер по урегулированию сложившейся чрезвычайной ситуации в Системе.
- 7.3.4. Возобновление ЭДО осуществляется по решению Банка.
- 7.4. Меры по урегулированию чрезвычайных ситуаций
- 7.4.1. В качестве мер по урегулированию сложившейся чрезвычайной ситуации Банк вправе:
- прекратить или ограничить обращение всех или части ЭД в Системе;
 - совместно с Клиентом определить порядок действий по устранению технического сбоя (договоренность сторон о порядке совместных действий оформляется протоколом, составленным в письменной форме и подписанным Сторонами);
 - предусмотреть иные меры, направленные на преодоление чрезвычайной ситуации.
- 7.4.2. При принятии решений по урегулированию чрезвычайных ситуаций Банк вправе:
- устанавливать сроки и форму уведомления Клиентов о своих решениях;
 - устанавливать сроки и порядок исполнения своих решений;
 - обуславливать порядок вступления в силу своих решений определенными обстоятельствами.
- 7.4.3. Решения Банка по урегулированию чрезвычайной ситуации в Системе являются обязательными для исполнения Клиентами.
- 7.4.4. О решениях Банка о мерах по урегулированию чрезвычайной ситуации Клиенты уведомляются не позднее принятия данных мер в соответствии с данным решением.
8. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ И СПОРОВ, ВОЗНИКШИХ В СВЯЗИ С ОСУЩЕСТВЛЕНИЕМ ЭДО
- 8.1. Конфликтные ситуации, связанные с осуществлением ЭДО в Системе
- 8.1.1. В соответствии с порядком, установленным настоящим разделом, подлежат рассмотрению конфликтные ситуации и споры, связанные с наличием у Клиента к Банку претензий по поводу:
- неподтверждения подлинности ЭД средствами проверки АСП принимающей Стороны;
 - оспаривания факта формирования ЭД;
 - оспаривания факта идентификации владельца АСП, подписавшего документ;
 - оспаривания факта отправления и/или доставки ЭД;
 - оспаривания времени отправления и/или доставки ЭД;
 - оспаривания аутентичности экземпляров ЭД и/или подлинника и копии ЭД на бумажном носителе;
 - иные случаи возникновения конфликтных ситуаций, связанных с функционированием Системы.
- 8.1.2. Стороны договорились считать, что подписание сеансовым ключом (являющимся АСП) оспариваемого ЭД является необходимым и достаточным доказательством, подтверждающим принадлежность данного ЭД Клиенту и, соответственно, фактом, удостоверяющим передачу ЭД или содержание переданного ЭД.
- 8.1.3. Стороны признают информацию о дате и времени поступления ЭД в Банк, содержащуюся в контрольных архивах Банка, необходимым и достаточным доказательством даты и времени передачи Клиентом Банку ЭД.

- 8.1.4. Проверка сеансового ключа в ЭД осуществляется путем запроса к контрольным архивам Банка. При этом подтверждением достоверности сеансового ключа в ЭД в Системе является наличие в электронных протоколах уникальной даты и времени принятия ЭД клиента с пометкой «Document successfully passed sign check» («документ успешно прошел проверку подписи»).
- 8.2. Уведомление о конфликтной ситуации
- 8.2.1. В случае возникновения конфликтной ситуации и несогласия Клиента с действиями Банка, Клиент направляет в Банк заявление с изложением сути претензии.
- 8.2.2. Заявление должно содержать информацию о существе конфликтной ситуации и обстоятельствах, которые, по мнению Клиента, свидетельствуют о наличии конфликтной ситуации. Заявление оформляется и отправляется в виде ЭД или в письменной форме, которое направляется с нарочным, либо иным способом, обеспечивающим подтверждение вручения корреспонденции адресату.
- 8.2.3. Независимо от формы, в которой составлено заявление (письменная или ЭД), оно должно содержать все реквизиты ЭД, предусмотренные настоящими Правилами. Кроме того, в нем должны быть указаны фамилия, имя и отчество, контактные телефоны, факс, адрес электронной почты лица или лиц, уполномоченных вести переговоры по урегулированию конфликтной ситуации.
- 8.2.4. Банк в срок, установленный п. 3.6.1. Правил комплексного банковского обслуживания, рассматривает заявление Клиента и, в зависимости от принятого решения, либо удовлетворяет претензию Клиента, либо передает Клиенту письменное заключение о необоснованности его претензии, подписанное уполномоченным работником Банка.
- 8.3. Порядок урегулирования конфликтных ситуаций и споров.
- 8.3.1. Все споры, возникшие в связи с конфликтной ситуацией, подлежат урегулированию Сторонами в порядке, установленном п. 3.6. Правил комплексного банковского обслуживания
9. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ
- 9.1. Все требования, уведомления и иные сообщения по настоящим Правилам направляются Сторонами друг другу в порядке, установленном разделом 6 Правил комплексного банковского обслуживания.
- 9.2. Требования Клиента, указанные в п. 3.4.7. и 6.2.1. настоящих Правил, считаются надлежаще направленными, если требование Клиента передано по телефону. Банк вправе признать передачу требований, указанных в п.3.4.7 и 6.2.1. настоящих Правил, по факсу, электронной почте или иным способом также надлежаще направленными. Требование Клиента, переданное по факсу, электронной почте или иным способом, признается полученным Банком с момента признания Банком данного способа надлежащим.
- 9.3. В соответствии с положениями п. 2.21. Правил комплексного банковского обслуживания Клиент согласен и уполномочивает Банк:
- предоставлять информацию о персональных данных Клиента третьей стороне для передачи Клиенту информационных и рекламных сообщений о продуктах и услугах Банка.

Приложение 1
К Правилам
Дистанционного банковского обслуживания
физических лиц с использованием системы
«Интернет-банк» в Банке «Снежинский» АО
(в рамках комплексного обслуживания)
(часть 1)

Настоящим я, _____, подтверждаю, что в соответствии с требованиями ст. 9 Федерального закона от 27.06.2011 N 161-ФЗ «О национальной платежной системе» в полном объеме проинформирован (а) Банком «Снежинский» АО об условиях использования системы дистанционного банковского обслуживания физических лиц «Интернет-банк», в частности о любых ограничениях способов и мест использования, случаях повышенного риска использования системы дистанционного банковского обслуживания физических лиц «Интернет-банк» ДО заключения договора.

Мне в полном объеме разъяснены приведенные ниже Актуальные угрозы при работе с системой «Интернет-банк»:

1. Угрозы, вызванные действиями злоумышленников.

Злоумышленники могут получить доступ к компьютеру или мобильному устройству клиента, на котором установлена система «Интернет-банк» (далее – Система), и/или получить доступ к логину, паролю и набору сеансовых ключей и тем самым получить возможность управлять счётом клиента.

Злоумышленники могут заразить и способствовать заражению компьютера или мобильного устройства, используемого клиентом для обслуживания в Системе, вредоносным программным обеспечением (вирусами).

1.1. Хищение набора сеансовых ключей клиента, логина и пароля доступа к Системе клиента.

Злоумышленники, похитивший набор сеансовых ключей, логин и пароль доступа, может удалённо (со своего компьютера) создавать от имени клиента платёжные документы, подтверждать их сеансовым ключом, отправлять такие документы в Банк. Документы будут восприниматься Банком как документы, подтверждённые клиентом.

1.2. Использование сайта-двойника

Мошенники часто фабрикут фишинговые сайты (сайты-двойники) для хищения логина и пароля и, как следствие, финансовой информации.

Фишинг (phishing) – вид интернет - мошенничества, целью которого является получение доступа к конфиденциальным данным пользователей, в основном, логинам и паролям. Это достигается путём проведения массовых рассылок электронных писем, СМС - сообщений от имени популярных брендов, от имени банков, а также личных сообщений внутри различных сервисов, или социальных сетей. Рассылаемые мошенниками массовые электронные письма, которые играют роль приманки, часто похожи на настоящие электронные сообщения, направляемые банками своим клиентам; однако их целью является заманить клиента на сайт-двойник, замаскированный под веб-сайт банка, чтобы получить финансовую информацию и персональные данные (номер банковской карты, ПИН - код карты, CVV/CVC, логин и пароль в систему ДБО, почтовую систему). В дальнейшем полученная информация может быть использована мошенниками для хищения денежных средств со счёта клиента.

Даже если клиент просто перешёл по направленной ссылке на сайт-двойник и не согласился передать персональные данные, компьютер или мобильное устройство уже может быть заражено вредоносным программным обеспечением, которое будет перехватывать результат работы средств ввода (клавиатуры, мыши) в момент инициации входа в системы ДБО и передавать мошенникам все необходимые для совершения хищения денежных средств данные.

1.3. Мошенничество через подмену телефонных номеров:

Мошенники имеют техническую возможность подменять телефонные номера, включая номера Банков. Если в процессе разговора у Вас возникают какие-либо сомнения, перезвоните в единую справочную службу Банка.

1.4. Блокирование доступа клиента в Систему.

Злоумышленник может блокировать возможность доступа клиента к Системе одним из нескольких способов:

- вывести из строя компьютер или мобильное устройство клиента;
- заблокировать выход в интернет;
- заблокировать доступ к сайту Банка.

1.5. Подмена платёжного документа при его передаче для подтверждения.

Злоумышленники могут внедрить в компьютер или мобильное устройство клиента троянскую программу, изменяющую в подготовленных к отправке платёжных поручениях информацию (например, изменить реквизиты получателя платежа, его расчётного счёта, наименования банка получателя, суммы платежа). Пользователь видит на экране монитора одну информацию, а в банк отправляется другая. Параллельно подменяются данные об остатках на счёте, выполненных транзакциях и т.д.

2. Угрозы, вызванные неосторожными действиями клиента:

- использование чужих компьютеров или иных устройств для работы с Системой;
- использование компьютера или мобильного устройства, используемого клиентом для обслуживания в Системе, для посещения интернет-сайтов, отличных от сайта Банка;
- сохранение пароля доступа к Системе на жёстком диске или в реестре операционной системы;
- передача пароля доступа к Системе другому лицу;
- отказ от использования антивирусных программ.

3. Угрозы, вызванные сбоями в каналах связи.

Отсутствие возможности для клиента связаться с Банком и Банку связаться с клиентом из-за сбоев в работе каналов связи.

4. Угрозы, вызванные сбоями в информационных системах Банка.

Временная недоступность одного или нескольких сервисов, предоставляемых Банком.

При любых подозрениях на компрометацию набора сеансовых ключей, подозрении на использование Системы без вашего согласия незамедлительно обращайтесь в Единую справочную службу Банка: тел. 8-800-755-05-05 (круглосуточно, звонок бесплатный).

Обращаем ваше внимание, что соблюдение «Требований Банка по информационной безопасности при обслуживании клиента с использованием системы «Интернет-банк» и своевременное обращение в Банк при угрозе потери конфиденциальности ваших ключей помогут существенно снизить угрозу мошенничества с вашими средствами с использованием Системы.

Фамилия, имя, отчество Клиента

Дата и место рождения

Подпись Клиента

Дата

Заявление о присоединении
к Правилам дистанционного банковского обслуживания физических лиц с использованием системы
«Интернет-банк» в Банке «Снежинский» АО

Фамилия		
Имя		
Отчество		
Дата рождения		
Гражданство		
Документ, удостоверяющий личность	Серия и номер	
Кем выдан		
Дата выдачи	Годен до	
Контактный телефон		
Электронная почта		
Кодовое слово		
Способ информирования Банком о совершении операций ²	☐ - СМС- информирование на Абонентский номер³; - предоставление выписки и информации по счетам с использованием системы «Интернет-банк» по мере осуществления операций, в том числе о статусах электронных документов в системе «Интернет-банк»; - предоставление выписки по счетам и/или копии электронного документа с отметками Банка об исполнении на бумажном носителе в офисах Банка, сведений о текущем остатке средств или информации по Счетам в Банкоматах⁴. Прошу направлять уведомления на Абонентский номер: +7 <i>(данный раздел указывается в случае выбора Клиентом смс – информирования. В ином случае данный блок может не выводиться на печать)</i>	☐ Я отказываюсь от предоставления Банку информации об Абонентском номере и информирования меня о совершении операций путем СМС-информирования на мой Абонентский номер⁵. Обязуюсь не реже одного раза в день осуществлять доступ к системе «Интернет-банк» для получения информации о статусах электронных документов, выписок и информации о состоянии Счета / Счетов в целях проверки проведенных Финансовых операций. <i>(отметка проставляется только в случае, если Клиентом не выбрано смс– информирование. В ином случае данный блок может не выводиться на печать)</i>
Канал доступа	интернет с использованием защищенного соединения по протоколу TLS/SSL	

В соответствии с Договором комплексного обслуживания № ____ от ____ я, _____ (далее Клиент) заявляю о присоединении к действующей редакции Правил дистанционного банковского обслуживания физических лиц с использованием системы «Интернет-банк» (далее «Правила») в порядке, предусмотренном ст. 428 Гражданского Кодекса Российской Федерации и добровольно принимаю на себя обязательств по исполнению требований Правил.

Я подтверждаю, что все положения Правил и Тарифы разъяснены мне до подписания договора в полном объеме, включая случаи повышенного риска, ограничения способов и мест использования, в том числе ограничения (лимиты) по проведению Финансовых операций с использованием системы «Интернет-банк» (далее - Система), актуальные угрозы при работе в Системе, порядок внесения в Правила и Тарифы изменений и дополнений, а также предоставлены адреса и телефоны Банка для направления требований о блокировании. Средства подтверждения: телефон: 8-800-755-05-05, 245-33-33 (круглосуточно); факс: (351) 211-05-29, электронная почта: infocenter@snbank.ru.

С Тарифами Банка, действующими на дату подписания Договора присоединения, ознакомлен и согласен.

¹ Заключение Договора дистанционного банковского обслуживания осуществляется в соответствии со статьей 428 Гражданского кодекса Российской Федерации путем представления в Банк Заявления о присоединении к Правилам.

² Отметьте выбранный способ информирования.

³ Выбирая данный способ информирования, Клиент гарантирует, что указанный абонентский номер телефона позволяет осуществлять прием СМС-сообщений с коротких номеров, что указанные сотовые телефоны будут находиться в работоспособном состоянии и в зоне приема сотового оператора связи в период действия Правил.

4 являются дополнительными способами информирования.

5. Непредоставление Клиентом в Банк информации для отправки СМС-сообщения является нарушением Клиентом настоящих Правил, а Банк освобождается от какой-либо ответственности и не обязан возмещать Клиенту убытки, включая, но не ограничиваясь, возвратом суммы операции, совершенной без согласия Клиента. Не предоставление Клиентом в Банк информации для отправки СМС-сообщений делает невозможным для клиента использование сервиса «СМС-код».

Письменный экземпляр Правил и Тарифов, действующих на момент подписания настоящего Заявления, мне предоставлен.

Я заверяю, что информация, представленная в заявлении, верна.

Я подтверждаю, факт установки необходимых аппаратных средств, лицензионного программного обеспечения на компьютере (мобильном устройстве), обеспечение антивирусной защиты компьютера (мобильного устройства), который будет использоваться для работы в Системе в соответствии с Требованиями Банка по информационной безопасности при Обслуживании Клиента с использованием Системы, приведенными в Приложении 9 к настоящим Правилам.

Я подтверждаю, что мне известно, что в случае утраты электронного средства платежа и / или использования Системы без моего согласия, подозрения на использование Системы без моего согласия, я обязан незамедлительно обратиться в Единую справочную службу Банка по указанным Банком реквизитам.

Прошу предоставить мне доступ к системе дистанционного банковского обслуживания «Интернет-банк» и обеспечить возможность ее использования для дистанционного банковского обслуживания в соответствии с условиями Правил.

Конверт с логином и паролем (без надрывов и повреждений) № __ и Набор сеансовых ключей (с неповрежденным непрозрачным защитным слоем) № __ получил(а).

Обязуюсь не осуществлять с использованием Системы операции, связанные с осуществлением предпринимательской деятельности.

Признаю, что все действия, совершенные в Системе с использованием АСП, совершаются от моего имени и порождают с моей стороны обязательства, равные обязательствам по документам аналогичного содержания, составленным в письменном виде на бумажном носителе, заверенным моей собственноручной подписью.

Фамилия, имя, отчество Клиента

Дата

Подпись Клиента

Отметки Банка:

Заявление принято в ____ часов ____ минут «__» _____ г.

Работник Банка: _____/Фамилия И.О./

подпись

Приложение 2
К Правилам
Дистанционного банковского обслуживания
физических лиц с использованием системы
«Интернет-банк» в Банке «Снежинский» АО
(в рамках комплексного обслуживания)

В Банк «Снежинский» АО
от

Фамилия Имя Отчество	
документ, удостоверяющий личность /наименование, серия и номер, дата выдачи/	
Адрес регистрации	

Заявление
о расторжении Договора дистанционного банковского обслуживания

Настоящим заявляю о расторжении Договора дистанционного банковского обслуживания, заключенного с Банком «Снежинский» АО путем подачи мною заявления от «__» _____ 20__ с целью присоединения к Правилам дистанционного банковского обслуживания физических лиц с использованием системы «Интернет-банк» в Банке «Снежинский» АО.

Дата

Фамилия, имя, отчество Клиента
Подпись Клиента

Отметки Банка

Заявление принято в ____ часов ____ минут «__» _____ г.

Работник Банка: _____ /Фамилия И.О./
подпись

Приложение 3
К Правилам
Дистанционного банковского обслуживания
физических лиц с использованием системы
«Интернет-банк» в Банке «Снежинский» АО
(в рамках комплексного обслуживания)

В Банк «Снежинский» АО
от

Фамилия Имя Отчество	
документ, удостоверяющий личность /наименование, серия и номер, дата выдачи/	
Адрес регистрации	

Заявление
о частичном отказе от обслуживания в системе «Интернет-банк»

Настоящим заявляю о частичном отказе от дистанционного обслуживания с использованием системы «Интернет-банк» по следующим банковским счетам:

☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Дата	Фамилия, имя, отчество Клиента Подпись Клиента
------	---

Отметки Банка

Заявление принято в ____ часов ____ минут «__» _____ г.

Работник Банка: _____ /Фамилия И.О./
подпись

Приложение 4
К Правилам
Дистанционного банковского обслуживания
физических лиц с использованием системы
«Интернет-банк» в Банке «Снежинский» АО
(в рамках комплексного обслуживания)

В Банк «Снежинский» АО
от

Фамилия Имя Отчество	
документ, удостоверяющий личность /наименование, серия и номер, дата выдачи/	
Адрес регистрации	

Заявление

о получении/регистрации Пароля/Набора сеансовых ключей

Прошу в соответствии с условиями Правил дистанционного банковского обслуживания физических лиц с использованием системы «Интернет-банк»:

- ☐ в связи с утратой выдать мне новый Логин и Пароль
- ☐ выдать мне Набор сеансовых ключей
- ☐ зарегистрировать выданный по настоящему Заявлению Набор сеансовых ключей в Системе
- ☐ зарегистрировать Набор сеансовых ключей № _____ в Системе

Дата _____

Фамилия, имя, отчество Клиента
Подпись Клиента

Расписка Клиента

- ☐ Конверт с логином и паролем (без надрывов и повреждений) № __ получил(а).
- ☐ Набор сеансовых ключей (с неповрежденным непрозрачным защитным слоем) № __ получил(а).

Дата _____

Фамилия, имя, отчество Клиента
Подпись Клиента

Отметки Банка

Заявление принято в ____ часов ____ минут «__» _____ г.

Работник Банка: _____ /Фамилия И.О./
подпись

Приложение 5
К Правилам
Дистанционного банковского обслуживания
физических лиц с использованием системы
«Интернет-банк» в Банке «Снежинский» АО
(в рамках комплексного обслуживания)

В Банк «Снежинский» АО
от

Фамилия Имя Отчество	
документ, удостоверяющий личность /наименование, серия и номер, дата выдачи/	
Адрес регистрации	

Заявление
об отмене действия Набора сеансовых ключей

Прошу отменить действие Набора сеансовых ключей № _____ .

Дата

Фамилия, имя, отчество Клиента
Подпись Клиента

Отметки Банка

Заявление принято в _____ часов _____ минут « ____ » _____ г.

Работник Банка: _____ /Фамилия И.О./
подпись

Приложение 6
К Правилам
Дистанционного банковского обслуживания
физических лиц с использованием системы
«Интернет-банк» в Банке «Снежинский» АО
(в рамках комплексного обслуживания)

В Банк «Снежинский» АО
от

Фамилия Имя Отчество	
документ, удостоверяющий личность /наименование, серия и номер, дата выдачи/	
Адрес регистрации	

Заявление

о приостановлении / ограничении/ возобновлении обслуживания в Системе

Прошу в соответствии с условиями Правил дистанционного банковского обслуживания физических лиц с использованием системы «Интернет-банк»:

- ☐ приостановить для меня обслуживание в Системе по всем Каналам доступа, указанным в Заявлении
- ☐ ограничить мне пользование Системой по Каналам доступа, указанным в заявлении о присоединении

- ☐ возобновить для меня обслуживание в Системе по следующим Каналам доступа:

- ☐ возобновить для меня обслуживание в Системе по всем Каналам доступа, указанным в Заявлении.

Дата

Фамилия, имя, отчество Клиента
Подпись Клиента

Отметки Банка

Заявление принято в ____ часов ____ минут «__» _____ г.

Работник Банка: _____ /Фамилия И.О./
подпись

Приложение 7
К Правилам
Дистанционного банковского обслуживания
физических лиц с использованием системы
«Интернет-банк» в Банке «Снежинский» АО
(в рамках комплексного обслуживания)

В Банк «Снежинский» АО
от

Фамилия Имя Отчество	
документ, удостоверяющий личность /наименование, серия и номер, дата выдачи/	
Адрес регистрации	

Уведомление¹

о компрометации Пароля и/или Набора сеансовых ключей

В соответствии с условиями Правил дистанционного банковского обслуживания физических лиц с использованием системы «Интернет-банк» настоящим уведомляю о компрометации _____.
(Пароль и/или Набор сеансовых ключей)

Данные _____ прошу считать скомпрометированными и выведенными
(Пароль и/или Набор сеансовых ключей)

из действия с _____ час. _____ мин. «_____» _____ 20__ г.

Фамилия, имя, отчество Клиента
Подпись Клиента

Дата

Отметки Банка

Заявление принято в _____ часов _____ минут «_____» _____ г.

Работник Банка: _____ /Фамилия И.О./
подпись

¹ Дата и время, указываемые в данном Уведомлении, не могут быть ранее даты и времени получения первоначального сообщения Банком. В случае если первоначальное сообщение, в соответствии с п.6.2. настоящих Правил, получено Банком посредством телефонной связи, то в настоящем Уведомлении необходимо указать дату и время такого сообщения.

Приложение 8
К Правилам
Дистанционного банковского обслуживания
физических лиц с использованием системы
«Интернет-банк» в Банке «Снежинский» АО
(в рамках комплексного обслуживания)
в Банк «Снежинский» АО
от

Фамилия Имя Отчество	
документ, удостоверяющий личность /наименование, серия и номер, дата выдачи/	
Адрес регистрации	

Заявление
о регистрации Карты системы «Город»

Прошу зарегистрировать на мое имя карту системы «Город».

Прошу «привязать» к карте услуги, Поставщиков, подключенных к системе «Город», по следующим адресам:

Адрес 1

Область, район, город					
Улица (микрорайон)					
Дом		корпус		квартира	

Адрес 2

Область, район, город					
Улица (микрорайон)					
Дом		корпус		квартира	

Адрес 3

Область, район, город					
Улица (микрорайон)					
Дом		корпус		квартира	

Фамилия, имя, отчество Клиента
Подпись Клиента

Дата

Отметки Банка:

Заявление принято в ____ часов ____ минут «__» _____ г.

Работник Банка: _____/Фамилия И.О./
подпись

Требования Банка по информационной безопасности при Обслуживании Клиента с использованием системы «Интернет-банк»

Помните, что соблюдение требований Банка по информационной безопасности при использовании системы «Интернет-банк» (далее - Система) минимизирует риск осуществления несанкционированного доступа к счетам Клиентов. В этом случае Клиент принимает на себя все риски осуществления несанкционированного доступа к банковским счетам Клиента при использовании Системы, а Банк освобождается от какой-либо ответственности и не обязан возмещать Клиенту убытки, включая, но не ограничиваясь, возвратом суммы операции, совершенной без согласия Клиента.

Для обеспечения безопасности работы в Системе применяются:

- шифрование канала связи с использованием протокола TLS/SSL и сертификата, подписанного удостоверяющим центром THAWTE;
- идентификация и аутентификация Клиента;
- сеансовые ключи для подтверждения операций с использованием Системы;
- рассылка уведомлений о совершенных операциях в Системе на абонентский номер Клиента;
- изменение статуса ЭД в Системе по мере осуществления операций;
- предоставление выписки по счетам с использованием Системы по мере осуществления операций.

1. Требования при организации рабочего места для Обслуживания с использованием Системы

- 1.1. На компьютере или мобильном устройстве (мобильный телефон, планшетный компьютер и т.п.), используемом Клиентом для Обслуживания с использованием Системы должно быть установлено только лицензионное программное обеспечение, включая операционную систему и средства защиты. Клиент обязан использовать операционные системы и программное обеспечение, на которые разработчик регулярно выпускает обновления, в том числе связанные с повышением уровня безопасности.
- 1.2. Компьютер (мобильное устройство), используемый для Обслуживания в Системе, не должен быть заражен вирусами. Клиент обязан установить и активизировать антивирусное программное обеспечение. Антивирусные средства защиты должны соответствовать классу “Internet Security”. Клиент обязан регулярно (автоматически) обновлять антивирусные базы и проверять компьютер на вирусы. Обращаем внимание, что действие вирусов может быть направлено на запоминание и передачу третьим лицам информации о ваших Средствах доступа.
- 1.3. Клиент обязан установить автоматическое обновление операционной системы, средств защиты и интернет-браузера, которое будет устанавливать последние исправления, тем самым ликвидируя уязвимости обновляемых систем.
- 1.4. Клиент обязан установить на компьютер или мобильное устройство межсетевой экран (брандмауэр, файервол) с «Белым списком», в котором будут указаны только необходимые адреса (сервер Системы, сервера обновлений операционной системы, средств защиты, интернет-браузера и других необходимых приложений). Это позволит предотвратить несанкционированный доступ к информации на компьютере (мобильном устройстве).
- 1.5. Клиент обязан устанавливать программное обеспечение только с доверенных источников (рекомендуемых производителем или поставщиком программного обеспечения) и использовать широко известные браузеры.
- 1.6. Работа на компьютере или мобильном устройстве должна производиться под ограниченными в правах учетными записями (без прав администратора).
- 1.7. Функция «Автоматическое выполнение» для подсоединяемых к компьютеру или мобильному устройству внешних носителей (внешних жестких дисков, компакт-дисков, flash-накопителей и т.д.) должна быть отключена.
- 1.8. Чужие компьютеры или «недоверенные» компьютеры (интернет-кафе, киоски и т.д.) не должны использоваться для Обслуживания с использованием Системы. При использовании

недоверенных компьютеров значительно возрастает риск кражи ваших Средств доступа (логина/пароля, сеансового ключа).

- 1.9. Компьютер или мобильное устройство для Обслуживания с использованием Системы не должно использоваться для посещения сайтов, отличных от сайта Системы.
- 1.10. Доступ посторонних лиц к компьютеру и мобильному устройству, с которого Вы осуществляете Обслуживание с использованием Системы, должен быть ограничен.

2. Требования к действиям клиентов при работе с Системой

- 2.1. При самом первом входе в Систему вручную, с помощью клавиатуры компьютера, введите в адресной строке браузера адрес Системы в интернете. В дальнейшем допускается добавить данную web-страницу в раздел «Избранное» браузера и входить в Систему только по этой ссылке.
- 2.2. Клиент обязан не входить в Систему по чужим ссылкам (особенно баннерным или полученным через почту или мессенджер), поскольку существует множество способов фальсифицировать адрес.
- 2.3. При входе в Систему Клиент обязан удостовериться, что:
 - в адресной строке браузера действительно указан адрес Системы в интернете;
 - соединение действительно происходит в защищенном режиме TLS/SSL, при этом веб-браузер должен показывать значок закрытого замка, в адресной строке браузера присутствует наименование протокола соединения «https».
 - сертификат сайта выдан удостоверяющим центром THAWTE и соответствует сайту Системы в интернете. Для этого, откройте информацию о сертификате и убедитесь, что издателем (кем выдан) является «Thawte SSL CA»;
 - за Клиентом не ведется наблюдение, в том числе с использованием технических средств.
- 2.4. При самом первом входе в Систему Клиент обязан сменить пароль, полученный в Банке. Клиент обязан периодически производить замену пароля для входа в Систему. При формировании пароля требуется соблюдать следующие правила:
 - длина пароля должна быть не менее 8 символов;
 - необходимо использовать латинские буквы, набранные в разных регистрах (a-z, A-Z, a-Z), цифры и специальные символы;
 - при смене пароля для входа в Систему новое значение должно отличаться от предыдущего не менее чем на 3 символа;
 - новое значение пароля для входа в Систему не должно совпадать с предыдущими паролями на протяжении четырех смен;
 - пароль не должен основываться на информации, которую можно легко угадать или узнать (имена, номера телефонов, даты рождения, идентификаторы пользователей, наименования рабочих станций и т.п.);
 - пароль не должен являться персональной информацией (имена и даты рождения членов семьи, адреса, телефоны и т.п.);
 - пароль не должен являться словарным словом (например, «password» - это ненадежный пароль);
 - пароль не должен являться копией других паролей пользователя, используемых в личных целях (на развлекательных и почтовых сайтах в интернете);
 - пароль не должен содержать последовательность одинаковых символов и групп символов (например, не должны применяться пароли, состоящие из одинаковых цифр или из одинаковых букв).
- 2.5. Запрещается сообщать информацию о пароле любым лицам, включая сотрудников Банка, родственников и иных третьих лиц.
- 2.6. Запрещается сохранять пароль для входа в Систему в легкодоступных местах, на любых носителях, включая компьютер. Запрещается сохранять ключевую информацию на жестких/сетевых дисках компьютера, в реестре операционной системы.
- 2.7. Опция дополнительной проверки одноразового сеансового ключа при входе в Систему не должна быть отключена. Отключение данной опции существенно снижает безопасность Системы. При подключенной опции дополнительной проверки при входе в Систему необходимо вводить только один сеансовый ключ.
- 2.8. Запрещается стирать защитный слой со скретч-карты Набора сеансовых ключей заранее до проведения операции, когда ключ будет использован, во избежание получения информации о значении ключа третьими лицами.
- 2.9. Клиент обязан обращать внимание на изменения привычного вида страниц входа в Систему или

подтверждения операции. При возникновении сомнений, действительно ли содержимое страницы отправлено с сервера Банка, Клиент обязан позвонить в Единую справочную службу Банка или попробовать открыть ту же страницу Системы на другом компьютере или мобильном устройстве.

- 2.10. Клиент обязан не реже одного раза в 14 (Четырнадцать) календарных дней осуществлять доступ в Систему, в том числе для ознакомления с информацией, публикуемой Банком в соответствии с п. 2.1. настоящих Правил. Клиент обязан внимательно контролировать все операции, совершенные с использованием Системы.
- 2.11. Клиент обязан блокировать компьютер или мобильное устройство при отсутствии за ним визуального контроля со стороны Клиента.
- 2.12. Запрещается оставлять компьютер или мобильное устройство с активным Соединением с Системой без присмотра. Клиент обязан завершить Соединение с Системой, даже при кратковременном перерыве в работе.
- 2.13. После окончания работы с Системой Клиент обязан закрыть окно Системы с помощью кнопки «Выход».
- 2.14. При любом неадекватном (отличающемся от обычного) поведении компьютера, используемом для доступа в Систему:
 - подозрительная активность на компьютере или подозрительная работа мобильного устройства, с которого осуществляется доступ в Систему (самопроизвольные движения мышью, открытие/закрытие окон, набор текста и т.п.);
 - присутствие в Системе действий, которые Клиент не совершал;
 - изменение адреса для соединения с Системой;
 - невозможность получения доступа к Системе по причине несовпадения пароля на вход в Систему;
 - изменение интерфейса Системы;а также, при возникновении опасений, что пароль/Набор сеансовых ключей Клиента стали известны посторонним лицам, или Клиент получил СМС-оповещение или выписку Банка об операциях, которые не совершал, *Клиент обязан* выполнить следующие действия:
 - *выйти из Системы;*
 - *заблокировать технические средства (в том числе, выключить компьютер), используемые для работы в Системе;*
 - *немедленно обратиться в Единую справочную службу Банка для приостановления/ограничения дистанционного обслуживания в Системе и/или для отмены Набора сеансовых ключей по реквизитам, указанным на официальном сайте Банка или в Договоре Присоединения.*

Формат СМС-уведомлений

Уведомления отправляются на русском языке.

Уведомления направляются об операциях¹, совершенных по Счету / Счетам с использованием Системы в следующем формате:

Наименование Банка² указывается в Заголовке сообщения в поле «Отправитель сообщения».

<Наименование Системы³>,<вид операции⁴>,Счет*<номер счета⁵>*, <дата проведения операции⁶>,<сумма операции>,<сумма комиссионного вознаграждения по операции⁷> <валюта операции⁸>,<Код авторизации⁹>

Пример СМС-уведомления:

1. В Заголовке сообщения в поле «Отправитель сообщения» - код SNBank

Текст сообщения:

isnbank, Зачисление, Счет *0022901*,09.11.12,1000426.95RUB,Исполнено

2. В Заголовке сообщения в поле «Отправитель сообщения» - код SNBank

Текст сообщения:

isnbank, Списание, Счет*0120502701*,09.11.12,1000.00RUB,Отклонено

Уведомления о приостановлении исполнения ЭД и использования Системы направляются Банком в следующем формате:

Наименование Банка² указывается в Заголовке сообщения в поле «Отправитель сообщения».

¹ Исключение составляют операции зачисления на Счета Клиента, а также операции списания, совершенные Клиентом в системе «Город» с использованием Системы.

² В качестве наименования Банка используется код отправителя сообщения - «SNBank», означающий Банк «Снежинский» АО;

³ В качестве наименования Системы используется код isnbank;

⁴ В качестве идентификатора вида операции указывается: зачисление / списание;

⁵ В качестве идентификатора указывается часть номера счета, по которому проведена операция;

⁶ Указывается в формате dd.mm.yy;

⁷ Уведомление о взимании комиссионного сообщения может быть направлено Банком Клиенту в виде отдельного СМС-сообщения с видом операции «комиссия банка»;

⁸ Используются буквенные обозначения валют: рубли РФ – RUB, доллары США - USD, евро - EUR

⁹ В качестве идентификатора указывается: – исполнено / отклонено

<Наименование Системы³>,<Требование подтверждения>:<вид операции⁴>,Счет*<номер счета⁵>*,
<дата проведения операции⁶>,<сумма операции>,<валюта операции⁸>, на счет<номер счета
получателя⁹>, <информация о приостановлении>,<Указания>

Пример СМС-уведомления:

В Заголовке сообщения в поле «Отправитель сообщения» - код SNBank

Текст сообщения:

isnbank, Подтвердите операцию: Списание, Счет *0022901*,09.11.12,1000426.95RUB, на счет
40817810200000125478, приостановлено, позвоните в Банк

Приложение 11
К Правилам
Дистанционного банковского обслуживания
физических лиц с использованием системы
«Интернет-банк»
в Банке «Снежинский» АО
(в рамках комплексного обслуживания)

Фамилия Имя Отчество	
документ, удостоверяющий личность /наименование, серия и номер, дата выдачи/	
Адрес регистрации	

Заявление о способе информирования о совершении операций

Прошу, начиная с «___» ___ 20__ года информировать меня о совершении операций с использованием системы «Интернет-банк» следующим способом:

Способ информирования Банком о совершении операций¹	☐ - СМС- информирование на Абонентский номер²; - предоставление выписки и информации по счетам с использованием системы «Интернет-банк» по мере осуществления операций, в том числе о статусах электронных документов в системе «Интернет-банк»; - предоставление выписки по счетам и/или копии электронного документа с отметками Банка об исполнении на бумажном носителе в офисах Банка, сведений о текущем остатке средств или информации по Счетам в Банкоматах³. Прошу направлять уведомления на Абонентский номер: +7 (данный раздел указывается в случае выбора Клиентом смс – информирования. В ином случае данный блок может не выводиться на печать)	☐ Я отказываюсь от предоставления Банку информации об Абонентском номере и информирования меня о совершении операций путем СМС-информирования на мой Абонентский номер⁴. Обязуюсь не реже одного раза в день осуществлять доступ к системе «Интернет-банк» для получения информации о статусах электронных документов, выписок и информации о состоянии Счета / Счетов в целях проверки проведенных Финансовых операций. (отметка проставляется только в случае, если Клиентом не выбрано смс- информирование. В ином случае данный блок может не выводиться на печать)
---	--	---

Я подтверждаю, что все положения Правил и Тарифы разъяснены мне до подписания настоящего заявления в полном объеме, включая случаи повышенного риска и ограничения способов и мест использования, в том числе ограничения (лимиты) по проведению Финансовых операций с использованием системы «Интернет-банк», актуальные угрозы при работе в Системе, порядок внесения в Правила и Тарифы изменений и дополнений, а также предоставлены адреса и телефоны Банка для направления требований о блокировании. Средства подтверждения: телефон: 8-800-755-05-05 (круглосуточно), 245-33-33 (круглосуточно); факс: (351) 211-05-29, электронная почта: infocenter@snbank.ru.

Я подтверждаю, факт установки необходимых аппаратных средств, лицензионного программного обеспечения на компьютере (мобильном устройстве), обеспечение антивирусной защиты компьютера (мобильного устройства), который будет использоваться для работы в Системе в соответствии с Требованиями Банка по информационной безопасности при Обслуживании Клиента с использованием Системы, приведенными в Приложении 9 к настоящим Правилам.

Я заверяю, что информация, представленная в заявлении, верна.

Я подтверждаю, что мне известно, что в случае утраты электронного средства платежа и / или использования Системы без моего согласия, подозрения на использование Системы без моего согласия, я обязан незамедлительно обратиться в Единую справочную службу Банка по указанным Банком реквизитам.

Дата _____

Фамилия, имя, отчество Клиента
Подпись Клиента _____

Отметки Банка

Заявление принято в ____ часов ____ минут «___» _____ г.

Работник Банка: _____/Фамилия И.О./

подпись

¹ Отметьте выбранный способ информирования.

² Выбирая данный способ информирования, Клиент гарантирует, что указанный абонентский номер телефона позволяет осуществлять прием СМС-сообщений с коротких номеров, что указанные сотовые телефоны будут находиться в работоспособном состоянии и в зоне приема сотового оператора связи в период действия Правил.

³ являются дополнительными способами информирования

⁴ Непредоставление Клиентом в Банк достоверной информации для отправки СМС-сообщения является нарушением Клиентом настоящих Правил, а Банк освобождается от какой-либо ответственности и не обязан возмещать Клиенту убытки, включая, но не ограничиваясь, возвратом суммы операции, совершенной без согласия Клиента. Не предоставление Клиентом в Банк информации для отправки СМС-сообщений делает невозможным для клиента использование сервиса «СМС-код».