

УТВЕРЖДЕНО  
Решением Правления  
Прио-Внешторгбанка (ОАО)

Протокол № 28  
от «03» октября 2013 г.

**Правила**  
**дистанционного банковского обслуживания**  
**в «Прио-Внешторгбанке» (ОАО)**

## **Содержание**

### **Общие положения**

1. Термины и определения.
2. Предмет регулирования Правил.
3. Размер и порядок оплаты услуг Банка.
4. Ответственность сторон и порядок рассмотрения разногласий.
5. Срок действия и порядок расторжения Договора.
6. Порядок внесения изменений в Правила.

### **Порядок дистанционного банковского обслуживания**

1. Термины и определения.
2. Общие положения.
3. Права, обязанности, ответственность Сторон.
4. Обслуживание Клиентов в системе ДБО.
5. Приостановление, ограничение, возобновление и прекращение обслуживания в Системе ДБО.
6. Порядок разрешения споров с использованием системы ДБО.

### **Заключительные положения**

### **Адреса и платежные реквизиты Банка**

## **Общие положения**

### **1. Термины и определения.**

**Банк** – «Прио-Внешторгбанк» (Открытое акционерное общество).

**Договор дистанционного банковского обслуживания (Договор ДБО/Договор)** – совокупность Правил и соглашения о присоединении к Правилам.

**Соглашение о присоединении к правилам** – соглашение установленной формы о присоединении к Правилам дистанционного банковского обслуживания в целях заключения Договора дистанционного банковского обслуживания с Банком;

**Клиент** – юридическое лицо (за исключением кредитной организации)/индивидуальный предприниматель/физическое лицо, занимающееся в установленном законодательством Российской Федерации порядке частной практикой.

**Правила дистанционного банковского обслуживания в Банке (Правила ДБО/Правила)** – условия обслуживания Клиентов в Банке, на которых заключается договор дистанционного банковского обслуживания.

**Стороны** – Банк и Клиент.

### **2. Предмет регулирования Правил.**

2.1. Настоящие Правила определяют условия и порядок использования электронного средства платежа — системы дистанционного банковского обслуживания «Интернет-Банк» (далее - Система ДБО) в Прио-Внешторгбанке (ОАО), а также регулируют отношения, возникающие в связи с этим между Клиентом и Банком.

2.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с действующим законодательством РФ, актами Банка России, иными нормативно-правовыми актами и являются неотъемлемой частью Договора банковского счета, заключенного между Клиентом и Банком.

2.3. В соответствии со ст. 428 ГК РФ присоединение к настоящим правилам осуществляется путем заключения между Клиентом и Банком соглашения о присоединении к настоящим Правилам.

### **3. Размер и порядок оплаты услуг Банка.**

3.1. Вознаграждение Банка за услуги, оказываемые в рамках настоящих Правил, определяется согласно действующим тарифам Банка.

3.2. Оплата Клиентом услуг по Договору производится путем списания денежных средств со счета Клиента без его дополнительных распоряжений.

3.3. В случае отсутствия и/или недостаточности на счете денежных средств для оплаты услуг Банка, Банк удерживает эти суммы с других расчетных счетов Клиента, открытых в Банке, путем их списания без дополнительных распоряжений Клиента.

3.4. Клиент вправе оплатить услуги Банка путем внесения денежных средств непосредственно в кассу Банка либо путем безналичного перечисления денежных средств со счетов, открытых в Банке или других кредитных учреждениях.

### **4. Ответственность сторон и порядок рассмотрения разногласий.**

4.1. Стороны руководствуются Порядком разрешения споров, предусмотренным настоящими Правилами.

4.2. За невыполнение обязательств по договору Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством.

4.3. Стороны не несут ответственности за полное или частичное неисполнение принятых на себя обязательств в случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы.

4.4. Ответственность за ущерб, возникший вследствие нарушения конфиденциальности, несет сторона, допустившая нарушение.

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

- 5.1. Договор вступает в силу с момента его подписания сторонами и действует в течение неопределенного срока, если ни одна из Сторон не заявит о его расторжении.
- 5.2. Договор расторгается по заявлению одной из Сторон, направленному другой Стороне посредством системы ДБО или на бумажном носителе.
- 5.3. Прекращение (расторжение) Договора является основанием прекращения предоставления всех услуг, предусмотренных Правилами.

## **6. Порядок внесения изменений в Правила.**

- 6.1. Банк вправе изменять настоящие правила в одностороннем порядке.
- 6.2. Для вступления в силу изменений в Правила Банк информирует Клиента о таких изменениях не позднее 10 (десяти) календарных дней до даты введения изменений в действие путем размещения новой редакции правил на информационных стендах в отделениях Банка и/или сайте Банка в сети «Интернет» и/или посредством системы ДБО.
- 6.3. Уведомление Банком Клиента не требует получения от Клиента доказательств получения такого уведомления.
- 6.4. Все изменения, вносимые Банком в настоящие правила, вступают в силу, начиная со дня, следующего за днем истечения срока, указанного в п. 6.2. настоящего Раздела.
- 6.5. В случае несогласия Клиента с изменениями, внесенными в Правила, Клиент вправе расторгнуть договор в порядке, изложенном в настоящих Правилах.
- 6.6. Клиент считается согласившимся с изменениями, внесенными в Правила, если в течение 10 (Десяти) дней с момента опубликования Правил, он не обратился в Банк с заявлением о расторжении договора. Клиент считается также согласившимся с изменениями, внесенными в Правила, если он совершил хотя бы одну операцию с момента опубликования Правил.

## Порядок дистанционного банковского обслуживания

### 1. Термины и определения.

**SMS-код** – уникальный одноразовый алфавитно-цифровой код (ключ ЭП), предоставляемый Банком посредством SMS-сообщения на зарегистрированный номер Клиента.

**Блокирующее слово/фраза** – уникальное слово/фраза, определяемое уполномоченным лицом Клиента в договоре об электронной подписи, заключенным между Банком и уполномоченным лицом Клиента, и позволяющее Банку идентифицировать уполномоченное лицо Клиента в случае его телефонного обращения, в том числе, но не исключительно, в целях приостановления работы с Системой при компрометации ключа ЭП.

**Владелец сертификата ключа проверки электронной подписи** - лицо, которому в установленном порядке выдан сертификат ключа проверки электронной подписи.

**Договор ЭП** – соглашение, заключенное между Банком и уполномоченным лицом Клиента.

**Уполномоченное лицо** – физическое лицо, указанное Клиентом в заявлении на подключение к системе ДБО, с которым Банк заключил договор ЭП и которое имеет право распоряжаться денежными средствами, находящимися на счете и совершать другие действия в системе ДБО от имени Клиента, либо право на получение информации о счете Клиента без права распоряжаться денежными средствами.

Таковыми лицами могут выступать:

- должностное лицо Клиента, которое в соответствии с учредительными документами вправе действовать от имени Клиента без доверенности;
- лицо, уполномоченное Клиентом, совершать действия от его имени на основании приказа или доверенности, оформленных надлежащим образом.

При этом лицом, имеющим право распоряжения счетом, может быть только лицо, указанное в действующей в Банке карточке образцов подписей и оттиска печати Клиента, обладающее правом подписи расчетных документов.

**Зарегистрированный номер** – номер телефона мобильной связи клиента, зарегистрированный в Системе ДБО.

**Идентификационные данные** – сведения, предназначенные для идентификации Клиента при обращении в Банк, по телефону или при использовании систем ДБО.

**Интернет-банкинг** - системы ДБО, осуществляемого Банком в сети Интернет и включающего информационное и операционное взаимодействие Банка с Клиентами.

**Ключ проверки ЭП** – уникальная последовательность символов, однозначно связанная с ключом ЭП и предназначенная для проверки подлинности ЭП.

**Ключ ЭП** - уникальная последовательность символов, предназначенная для создания ЭП.

**Компрометация ключа ЭП** – ситуация при которой есть достаточные основания полагать, что доверие к тому, что используемые ключи обеспечивают безопасность информации, утрачено. К событиям, связанным с компрометацией ключей относятся, включая, но не ограничиваясь, следующие:

- утрата ключевых носителей;
- утрата ключевых носителей с последующим обнаружением;
- нарушение правил хранения и уничтожения (после окончания срока действия) секретного ключа;
- возникновение подозрений на утечку информации или ее искажение в системе конфиденциальной связи;
- случаи, когда нельзя достоверно установить, что произошло с носителями, содержащими ключевую информацию (в том числе случаи, когда носитель вышел из строя и доказательно не опровергнута возможность того, что данный факт произошел в результате несанкционированных действий злоумышленника).

**Компрометация средства подтверждения** – случаи (фактические или предполагаемые) несанкционированного доступа к средству подтверждения, включая разглашение клиентом информации о средстве подтверждения, утеря или передача клиентом средства подтверждения третьим лицам.

**Корректная ЭП Клиента** – ЭП ЭД Клиента, дающая положительный результат проверки с ключом проверки ЭП Клиента.

**Лимит на проведение операций в системе Интернет-банк** – предельно допустимый размер

денежных средств, разрешенный к переводу через систему Интернет-банк.

**Логин** – уникальный идентификатор Клиента в виде последовательности цифр и/или букв, составляемая Клиентом при регистрации в системе ДБО.

**Неквалифицированная ЭП** – усиленная электронная подпись, отвечающая следующим признакам: получена в результате криптографического преобразования информации с использованием ключа ЭП; позволяет определить лицо, подписавшее электронный документ; позволяет обнаружить факт внесения изменений в электронный документ после момента его подписания;

создается с использованием средств электронной подписи.

**Одноразовый ключ (переменный код)** – набор цифр и/или символов, полученный в SMS-сообщении или сгенерированный автономным генератором одноразовых паролей.

**Операции по счету** – принятие и зачисление на счет, перечисление и выдача со счета денежных средств.

**Открытый канал связи** – это такой канал, передача информации в которых осуществляется без ее дополнительной защиты (шифрование канала и/или самой информации) от несанкционированного доступа и изменения со стороны третьих лиц (например - Интернет, электронная почта и т.д.)

**Пароль** – уникальная последовательность буквенных, числовых и иных символов, известная только Клиенту, соответствующая присвоенному ему Логину и используемая для аутентификации клиента в Системе ДБО.

**Подтверждение ЭД** – процедура, основанная на использовании средств подтверждения, целью которой является контроль подлинности и авторства ЭД (в случае использования усиленной ЭП - неизменности и целостности ЭД) и дополнительное подтверждение авторства Клиента в отношении ЭД.

**Подтверждение подлинности ЭП в ЭД** – положительный результат проверки соответствующим сертифицированным средством ЭП с использованием сертификата ключа проверки ЭП в ЭД владельцу сертификата ключа проверки ЭП и отсутствия искажений в подписанном данной ЭП ЭД;

**Простая ЭП** - электронная подпись, подтверждающая факт формирования электронной подписи определенным лицом посредством использования кодов, паролей и иных средств.

**Протокол соединения** – ЭД, подтверждающий факт передачи Клиентом ЭД, в том числе содержащие запись сеанса связи, который является достаточным доказательством факта передачи Клиентом ЭД о проведении операции в соответствии с реквизитами, содержащимися в протоколе соединения, и может быть использован Банком в суде.

**Разрешительная комиссия** – комиссия, создаваемая Сторонами для разрешения разногласий, возникающих при обмене ЭД.

**Сеанс связи** – период времени, обеспечивающий непрерывное взаимодействие Банка и Клиента посредством систем ДБО.

**Сертификат ключа проверки ЭП** – ЭД или документ на бумажном носителе, выданные удостоверяющим центром и подтверждающие принадлежность ключа проверки ЭД владельцу сертификата ключа проверки ЭП. В рамках настоящих Правил Банк выполняет функции удостоверяющего центра.

**Система дистанционного банковского обслуживания «Интернет-банк»** (далее — Система ДБО «Интернет-банк»/Система) – система электронного документооборота, включающая программный комплекс, состоящий из средств формирования, обработки, хранения, передачи, приема электронных документов, средств электронной подписи, средств криптографической защиты информации. Система включает в себя совокупность программно-аппаратных средств, устанавливаемых на территории Клиента и Банка, согласованно эксплуатируемых Клиентом и Банком в соответствующих частях, а также организационных мероприятий, проводимых Клиентом и Банком с целью организации дистанционного банковского обслуживания. Система является электронным средством платежа согласно действующего законодательства РФ.

**Система передачи ЭД (СПЭД)** – телекоммуникационный комплекс, обеспечивающий все необходимые сервисы для организации ДБО Клиента.

**Средство идентификации** – логин, пароль или идентификационные данные Клиента;

**Средство подтверждения (авторизации), средство ЭП** – электронное или иное средство, позволяющее подписывать электронные документы электронной подписью.

**Срок действия ключа ЭП** – срок, в течение которого ключ ЭП позволяет его владельцу создавать ЭП, просматривать информацию о движении денежных средств по счетам, формировать ЭД. Срок действия ключа ЭП составляет 1 (Один) год с даты генерации Клиентом ключа в Системе ДБО.

**Схема авторизации** - схема получения одноразовых ключей (с использованием SMS-кодов или автономного генератора одноразовых паролей), которую Клиент выбирает самостоятельно, заполнив и подписав заявление на смену схемы авторизации в Интернет-банкинге;

**Устройство формирования ЭП** – носитель ключевой информации, представляющий собой отдельное, независимое от компьютера Клиента аппаратное устройство (USB-ключ, смарт-карта со считывателем карт), выполняющее криптографическое преобразование данных с целью создания ключа ЭП.

**Электронный документ (далее - ЭД)** – информация в электронной форме в согласованном формате.

**Электронная подпись (ЭП)** – информация в электронной форме, которая присоединена к ЭД и используется для определения лица, подписывающего ЭД.

## **2. Общие положения.**

2.1. Стороны договорились об использовании согласованных между ними видов ЭП для:

- совершения любых банковских операций в соответствии с действующим законодательством;
- заключения и исполнения любых гражданско-правовых сделок с Банком;
- передачи в Банк любых заявлений и сообщений;
- обмена с Банком любой информацией;
- формирования неограниченного количества электронных подписей любых видов для подписания расчетных и иных документов в отношении любых счетов, в том числе и вновь открываемых;
- совершения иных юридически значимых действий, направленных на исполнение обязательств, установление, изменение или прекращение правоотношений с Банком.

2.2. ЭД порождает обязательства Сторон, если он передающей Стороной надлежащим образом оформлен, заверен ЭП и передан, а принимающей Стороной получен, проверен и принят.

2.3. Стороны признают, что получение Банком ЭД, переданных с помощью системы ДБО, равнозначно получению Банком подписанных Клиентом идентичных по содержанию документов на бумажном носителе, оформленных в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ и нормативных актов Банка России, существующими в отношении таких документов.

2.4. Стороны признают, что операции или иные действия, совершенные Банком, а также сделки, заключенные между Клиентом и Банком на основании ЭД, не могут быть оспорены только на том основании, что эти действия не подтверждаются документами, составленными на бумажных носителях.

2.5. Банк вправе в любой момент потребовать от Клиента подписания, а Клиент обязан по требованию Банка подписать копии ранее переданных Банку ЭД на бумажном носителе, независимо от того, исполнены ли указанные ЭД.

2.6. Банк вправе в любой момент потребовать от Клиента подписания, а Клиент обязан по требованию Банка подписать ранее переданный документ на бумажном носителе в системе ДБО, независимо от того, исполнены ли указанные документы, представленные в Банк на бумажном носителе.

2.7. Стороны признают, что в случае передачи Клиентом Банку ЭД, подписанного ЭП, с вложениями, вложения считаются также подписанными ЭП и являются эквивалентными подобным документам на бумажных носителях и влекут аналогичные им права и обязанности Сторон.

2.8. Банк принимает меры для предотвращения несанкционированного доступа третьих лиц к информации о счетах Клиента и проведенных им операциях во время сеанса ДБО.

2.9. Банк не несет ответственности в случае, если информация о счетах Клиента и/или проведенных им операциях станет известной третьим лицам в результате прослушивания или перехвата каналов доступа, вне банка, во время использования этих каналов Клиентом в режиме ДБО.

2.10. Стороны признают, что ЭД Клиента, созданные с использованием Систем ДБО и подписанные ЭП Уполномоченного лица (Уполномоченных лиц) любого вида, являются документами, имеющими юридическую силу равную аналогичным документам, надлежащим образом оформленным на

бумажных носителях, подписанным собственноручными подписями Уполномоченных лиц и заверенным печатями Сторон в случае, если наличие печати на документе необходимо.

2.11. Стороны признают, что ЭП любого вида Клиента - юридического лица/индивидуального предпринимателя/физического лица, занимающихся в установленном законодательством РФ порядке частной практикой, является аналогом собственноручной подписи Уполномоченных лиц Стороны, имеющих право подписи документов на бумажных носителях, заверенных печатью.

2.12. Стороны признают в качестве единой шкалы времени при работе в системах ДБО Московское поясное время. Контрольным является время системных часов аппаратных средств Банка.

### **3. Права, обязанности, ответственность Сторон.**

#### **3.1. Банк обязуется:**

3.1.1. Соблюдать условия настоящих Правил и требования действующего законодательства Российской Федерации.

3.1.2. Предоставлять Клиенту услуги по ДБО с даты подключения к Системе ДБО.

3.1.3. Принимать к исполнению полученные по Системе ДБО ЭД, оформленные и подписанные в соответствии с настоящими Правилами.

3.1.4. Предоставить Клиенту возможность получения актуальной и достоверной информации о переданных Клиентом ЭД, операциях по его счетам, состоянии его счетов и иную информацию в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

3.1.5. Консультировать Клиента по вопросам обслуживания в Системе ДБО.

3.1.6. Принимать меры по защите от несанкционированного доступа к системам ДБО и сохранять конфиденциальность информации по счетам Клиента.

3.1.7. Сообщать Клиенту об обнаружении попытки несанкционированного доступа к Системе ДБО, если это затрагивало операции Клиента.

3.1.8. Принять меры для предотвращения несанкционированного доступа третьих лиц к конфиденциальной информации, составляющей банковскую и коммерческую тайну Клиента, его персональные данные через системы ДБО. Указанная информация может быть предоставлена третьим лицам в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

3.1.9. Хранить полученные от Клиента ЭД в течение предусмотренных законодательством РФ сроков для хранения аналогичных документов, составленных на бумажном носителе. Способ и формат хранения определяются Банком самостоятельно.

#### **3.2. Банк вправе:**

3.2.1. В одностороннем порядке изменять перечень услуг, предоставляемых Банком по Системам ДБО по своему усмотрению.

3.2.2. Не возвращать Клиенту денежные средства, уплаченные им в счет вознаграждения за оказание услуг, в случае предоставления услуги по переводу денежных средств с помощью Системы ДБО, если Банк выполнил все действия, необходимые для осуществления перевода.

3.2.3. Приостановить, ограничить, прекратить или возобновить обслуживание в системе ДБО в случаях и порядке, предусмотренных настоящими Правилами.

3.2.4. Отказать Клиенту в исполнении ЭД (с уведомлением Клиента не позднее рабочего дня, следующего за днем получения ЭД, с указанием причин отказа), если при проверке будет установлено, что ЭД оформлен с нарушением настоящих Условий и (или) исполнение предусмотренной им финансовой операции противоречит законодательству РФ, нормативным актам Банка России, настоящими Правилами или требует наличия обосновывающих документов.

3.2.5. Затребовать от Клиента в любой момент в случае необходимости предоставления документа на бумажном носителе, эквивалентного по смыслу и содержанию переданному Клиентом ЭД, оформленного в соответствии с требованиями Банка России, и не производить платеж до предоставления данного документа, о чем Банк обязан сообщает Клиенту в однодневный срок со дня получения ЭД.

3.2.6. Банк вправе без предварительного уведомления, без объяснения причин и без согласования с Клиентом вводить постоянные или временные ограничения на регистрацию и выполнение ЭД Клиента, в частности, ограничивать суммы распоряжений, запрещать проведение некоторых видов платежей по определенным каналам доступа, ограничивать совокупный размер платежей, не



подтвержденных подписанными собственноручно документами на бумажном носителе, а также вводить другие ограничения, какие Банк сочтет необходимыми.

3.2.7. Банк вправе без предварительного уведомления, без объяснения причин и без согласования с Клиентом изменять размер лимита на проведения операций в системе ДБО на любой период времени. Банк вправе изменить размер лимита на проведение операций в системе ДБО по письменному заявлению клиента.

3.2.8. Банк вправе не возвращать комиссионное вознаграждение, полученное в соответствии с тарифами при проведении операции по ЭД, если ЭД не может быть выполнен по вине Клиента.

3.2.9. Банк вправе отказать в отмене ранее переданного ЭД, если в ходе обработки этого ЭД Банком были произведены действия, отмена которых невозможна или требует значительных усилий или влечет затраты.

3.2.10. Банк вправе в одностороннем порядке вводить дополнительные меры аутентификации, авторизации и идентификации Клиента.

### **3.3. Клиент обязуется:**

3.3.1. Соблюдать требования настоящих Правил и законодательства Российской Федерации.

3.3.2. Соблюдать требования к компьютерному и программному обеспечению, определенные в настоящих Правилах.

3.3.3. Для работы в Системе ДБО использовать только исправный и проверенный на отсутствие компьютерных вирусов персональный компьютер или иное вычислительное устройство.

3.3.4. Проверять выписки по счету после осуществления каждого платежа с использованием Системы, но не реже одного раза в неделю при помощи систем ДБО. При этом Банк считается надлежащим образом выполнившим свою обязанность по уведомлению Клиента о совершенной операции, если он направил соответствующее уведомление посредством систем ДБО не позднее дня совершения операции, независимо от того, проверял ли Клиент выписки по счету в системе ДБО.

3.3.5. Осуществлять ввод документов (и осуществлять контроль введенной информации) в электронном виде, соблюдая порядок подготовки документов, обеспечивая заполнение форм в соответствии с настоящими Правилами.

3.3.6. Осуществлять сеансы связи с Банком для получения возможных экстренных (технических) сообщений Банка, либо другой актуальной информации не реже одного раза в неделю.

3.3.7. Соблюдать конфиденциальность информации, касающейся ЭП, логина и паролей, и иных элементов ЭП, используемых в Системе ДБО. Немедленно информировать Банк об обстоятельствах, которые делают возможным создание ЭД и их передачу посредством Системы ДБО лицами, не имеющими соответствующих полномочий, а также обо всех случаях повреждения программно-технических средств Системы ДБО, в т.ч. несанкционированного доступа в Систему ДБО, с последующей передачей в Банк письменного заявления.

3.3.8. Принять все риски, связанные с получением третьими лицами сведений о движении денежных средств и остатков на счете в случае утраты / кражи мобильного телефона либо передачи его третьим лицам, а также по причине утраты / разглашения Клиентом логина, пароля, одноразового ключа, ЭП и иных ее элементов.

3.3.9. Соблюдать конфиденциальность информации, касающейся Системы ДБО, не разглашать третьим лицам (за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством РФ) особенности функционирования Системы ДБО.

3.3.10. Своевременно предоставлять документы и сведения по запросам Банка.

3.3.11. Проводить плановую замену ключей, не связанную с компрометацией ключей в сроки, предусмотренные настоящими Правилами.

3.3.12. Хранить средства ЭП в надежном месте, исключая доступ к нему неуполномоченных лиц и повреждение материального носителя ЭП. В случае утери средства ЭП незамедлительно обратиться в банк лично, либо по телефону. В противном случае Клиент несет риск неблагоприятных последствий от использования ключа ЭЦ неуполномоченными лицами, в том числе риск проведения платежей неуполномоченными лицами.

3.3.13. При возникновении любых подозрений на компрометацию ключа ЭП Клиент обязан незамедлительно проинформировать Банк по телефону службы технической поддержки и не позднее рабочего дня, следующего за днем обнаружения факта компрометации/возникновения подозрений на компрометацию направить в Банк письменное уведомление об отмене действия ключа ЭП в

произвольной форме (далее - уведомление), в противном случае Банк восстанавливает действие ключа ЭП.

3.3.14. С момента телефонного уведомления Клиента до получения письменного уведомления исполнение полученных ЭД приостанавливается.

3.3.15. Возобновление обслуживания осуществляется после генерации Клиентом нового ключа взамен скомпрометированного и передачи в Банк нового запроса на выпуск сертификата ключа ЭП, либо предоставление в Банк письменного заявления о возобновлении обслуживания с имеющимся ключом ЭП.

3.3.16. Признавать право уполномоченного лица на получение уведомлений о совершенных действиях/событиях в Системе ДБО.

#### **3.4. Клиент вправе:**

3.4.1. Использовать Системы ДБО в порядке и на условиях, оговоренных настоящими Правилами. Направлять в Банк расчетные и иные документы по Системе ДБО в соответствии с настоящими Правилами.

3.4.2. Предъявить Банку претензию при несогласии с проведенными по счетам операциями с использованием Системы ДБО не позднее дня, следующего за днем проведения операции. При непоступлении претензии в установленный срок операции по счетам считаются подтвержденными.

3.4.3. Отзывать ЭД, переданные Банку, посредством передачи ЭД по Системе ДБО в соответствии с настоящими Правилами.

3.4.4. По заявлению приостановить, ограничить, прекратить или возобновить обслуживание в Системе ДБО в случаях и порядке, предусмотренных настоящими Правилами.

3.4.5. Отказаться от полного получения услуг с использованием Системы ДБО, расторгнув Договор в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

#### **3.5. Ответственность Сторон.**

3.5.1. Клиент несет ответственность за содержание любого ЭД, подписанного ЭП лиц, ответственных за обмен ЭД от имени Клиента

3.5.2. Сторона, несвоевременно сообщившая о случаях компрометации средства ЭП или ЭП, несет связанные с этим риски убытки.

3.5.3. В случае возникновения ущерба Сторона, не исполнившая (ненадлежащим образом исполнившая) обязательства по настоящему Договору, несет ответственность перед другой Стороной за возникшие убытки. При отсутствии доказательств неисполнения (ненадлежащего исполнения) Сторонами обязательств по настоящему Договору риск убытков несет Сторона, чьей ЭП подписан ЭД, исполнение которого повлекло за собой убытки.

3.5.4. Если в результате надлежащего исполнения ЭД возникает ущерб для третьих лиц, ответственность несет Сторона, подписавшая данный ЭД своей ЭП.

3.5.5. Банк не несет ответственности в случае невозможности осуществления обмена ЭД с Клиентом, если это вызвано неисправностями используемых Клиентом программно – аппаратных средств и каналов связи.

3.5.6. Ответственность за ущерб, возникший вследствие нарушения конфиденциальности, несет Сторона, допустившая нарушение.

3.5.7. Банк не несет ответственности за несвоевременную смену Клиентом ключа ЭП.

3.5.8. Банк не несет ответственность за доступ неуполномоченных лиц к ключу ЭП, паролю.

### **4. Обслуживание Клиентов в системе ДБО.**

#### **4.1. Идентификация Клиента в системе ДБО.**

4.1.1. Банк использует для идентификации Клиента различные средства идентификации:

- наименование Клиента или расчетный счет, Ф.И.О. Уполномоченного лица и блокировочное слово. В этом случае Клиенту может быть предоставлена любая информация по счету и возможность приостановления (блокировки) действия своего ключа ЭП;
- ЭП, используемая для организации сеанса связи и (или) подписи ЭД.

4.1.2. ЭД, созданные после идентификации Клиента, подтвержденные и переданные с использованием средства ЭП и зарегистрированные Банком, считаются переданными Клиентом и подлежат выполнению Банком.

- 4.1.3. Банк обязуется принять все необходимые меры организационного и технического характера для обеспечения режима конфиденциальности в отношении средств идентификации Клиента.
- 4.1.4. Клиент обязуется не раскрывать третьим лицам информацию о работе в режиме ДБО, а также немедленно уведомлять Банк обо всех случаях доступа или предполагаемой возможности доступа третьих лиц к указанной информации.
- 4.1.5. Средство идентификации может быть восстановлено или изменено на основании письменного заявления Клиента.
- 4.1.6. Банк не несет ответственности за ущерб, возникший вследствие несанкционированного использования третьими лицами средств идентификации Клиента.

#### **4.2. Передача и выполнение ЭД.**

- 4.2.1. Передача ЭД Клиентом и регистрация их Банком производится по согласованному каналу доступа через сотрудника Банка, по системе ДБО. Операции, выполненные через каналы удаленного доступа, являются по своему характеру высокорискованными. Клиент самостоятельно принимает решение об использовании систем ДБО, оценив все возможные риски.
- 4.2.2. При передаче ЭД по системе ДБО данные вводятся Клиентом с устройства доступа (клавиатуры компьютера или иного устройства).
- 4.2.3. ЭД считается переданным Клиентом и полученным Банком, а соответствующая операция выполняется Банком от имени и по поручению Клиента, если система ДБО подтвердила передачу и присвоила распоряжению регистрационный номер. В случае, если по каким-либо причинам (разрыв связи и т.п.) Клиент не получил подтверждения о получении и регистрации ЭД, ответственность за установление окончательного результата передачи ЭД лежит на Клиенте.
- 4.2.4. ЭД считается переданным Клиентом, если выполнены все этапы нижеследующей процедуры передачи ЭД:
- Клиент успешно идентифицирован;
  - Клиент ввел/сообщил содержание ЭД и его параметры;
  - Клиент подтвердил правильность ввода ЭД и его параметров (при помощи действительного средства подтверждения).
- 4.2.5. Считается, что Клиент отказался от передачи ЭД, если он не подтвердил правильность ввода ЭД и его параметров или средство подтверждения было недействительно.
- 4.2.6. При использовании ЭП при обмене ЭД Стороны признают, что:
- недопустимо внесение изменений в ЭД после его подписания ЭП;
  - каждая Сторона несет ответственность за сохранность средств ЭП и за действия своего персонала при обмене ЭД;
  - при возникновении спора о соблюдении правил обмена ЭД, эталоном является журнал обмена ЭД (log) и журнал регистрации блокировок доступа к системе ДБО, хранящиеся на сервере Банка.
- 4.2.7. Для создания ЭП, подписания ЭД и проверки ЭП стороны используют средства защиты информации согласно принятым рекомендациям Банка и признают их достаточными для подтверждения подлинности ЭД, подписанных ЭП.
- 4.2.8. Плановый срок действия средств ЭП определяется Банком.
- 4.2.9. Плановая смена ключей и средств ЭП производится Клиентом. О необходимости проведения плановой замены Банк напоминает Клиенту за 30 дней посредством систем ДБО.
- 4.2.10. Внеплановая смена ключей и средств ЭП производится в случае их компрометации, а также в иных случаях, предусмотренных настоящими Правилами.
- 4.2.11. Смена ключей и средств ЭП может быть произведена только Уполномоченным лицом Клиента.
- 4.2.12. После ввода в действие новых ключей или средств ЭП недействительные (старые) закрытые ключи и средства ЭП уничтожаются, а сертификаты открытых ключей ЭП хранятся сторонами в течение всего срока хранения ЭД, для подтверждения подлинности которых они могут быть использованы.
- 4.2.13. Банк вправе вводить ограничения на использование Клиентом средств ЭП. Клиент вправе отменить действие средства ЭП, направив в Банк письменное уведомление об отмене средства подтверждения. Средство ЭП считается отмененным с момента регистрации в Банке вышеуказанного уведомления.

4.2.14. Средство ЭП Клиента может быть временно заблокировано Банком по инициативе Банка в случае возникновения подозрений о возможной компрометации средства ЭП.

4.2.15. В случае компрометации средства ЭП Клиент обязан незамедлительно в порядке, предусмотренном настоящими Правилами, передать в Банк требование о блокировании и направить письменное уведомление или по системе ДБО об отмене действия соответствующего средства ЭП.

4.2.16. Клиент обязуется не раскрывать третьим лицам информацию о средствах ЭП, находящихся в его распоряжении, хранить и использовать средства ЭП способами, обеспечивающими невозможность их несанкционированного использования, а также немедленно уведомлять Банк обо всех случаях доступа или предполагаемой возможности доступа третьих лиц к средствам ЭП.

4.2.17. Клиент обязуется при обмене ЭД:

- соблюдать регламент обмена ЭД;
- информировать Банк о неисправностях в работе системы ДБО и по запросам Банка письменно подтверждать наличие этих событий с подробным указанием обстоятельств, при которых они возникли;
- использовать полученные программно-технические средства только для целей осуществления ДБО в рамках настоящего договора, не передавать без письменного согласия Банка данные средства третьим лицам;
- не производить декомпиляцию, модификацию программных средств, не совершать относительно указанных программно-технических средств других действий, нарушающих действующее законодательство;
- не совершать действий, направленных на или способных привести к нарушению целостности системы ДБО, а также незамедлительно сообщать Банку о ставших известными попытках третьих лиц совершить действия, направленные на или способные привести к нарушению целостности системы ДБО;
- соблюдать порядок разрешения споров, установленный настоящими Правилами;
- своевременно осуществлять замену ключей ЭП;
- использовать при обмене ЭД, соответствующие перечню и форматам, предусмотренным настоящими Правилами;
- не допускать к обмену ЭД третьих лиц;
- при компрометации ключа ЭП незамедлительно произвести действия по приостановлению обмена ЭД, сообщив Банку об этом в порядке, установленном настоящими Правилами.

4.2.18. Банк не несет ответственность за использование средств ЭП неуполномоченными третьими лицами.

4.2.19. ЭД Клиентов принимаются и исполняются в соответствии со сроками, установленными следующим регламентом:

**Для Клиентов, обслуживающихся в подразделениях Банка Рязанского регион**

Виды документов, операций	Наименование операции	Рабочие дни	Выходные и праздничные дни
ЭД (распоряжения на перевод денежных средств по счету, открытому в валюте РФ) для исполнения Банком	Прием	Круглосуточно	Круглосуточно
	Исполнение	ЭД: принятые до 16:00, исполняются текущим операционным днем; принятые после 16:00, исполняются следующим операционным днем	Не осуществляется
ЭД (распоряжения на перевод денежных средств по счету, открытому в иностранной валюте) для исполнения Банком	Прием	до 16:00	Не осуществляется
	Исполнение	исполняются текущим операционным днем	Не осуществляется
ЭД, связанные с	Прием	до 18:00*	Не осуществляется

осуществлением Клиентом валютных операций			
Иные ЭД	Прием	Круглосуточно	Круглосуточно
Выписки по счету и приложения	Предоставление	Круглосуточно	Круглосуточно
Вопросы Клиентов, поступающие по электронной почте, из системы ДБО и через сервис «Заказ звонка специалиста»	Прием	Круглосуточно	Круглосуточно
	Обработка	Вопросы: принятые с 00:00 - 09:00 обрабатываются до 13:00; принятые с 09:00 - 14:00, обрабатываются в течение 4 часов с момента приема; принятые с 14:00 - 00:00, обрабатываются до 13:00 следующего рабочего дня	До 13:00 следующего рабочего дня

**Для Клиентов, обслуживающихся в подразделениях Банка Московского региона**

Виды документов, операций	Наименование операции	Рабочие дни	Выходные и праздничные дни
ЭД (распоряжения на перевод денежных средств по счету, открытому в валюте РФ) для исполнения Банком	Прием	Круглосуточно	Круглосуточно
	Исполнение	ЭД: принятые до 17:40*, исполняются текущим операционным днем; принятые после 17:40, исполняются следующим операционным днем	Не осуществляется
ЭД (распоряжения на перевод денежных средств по счету, открытому в иностранной валюте) для исполнения Банком	Прием	до 16:00	Не осуществляется
	Исполнение	исполняются текущим операционным днем	Не осуществляется
ЭД, связанные с осуществлением Клиентом валютных операций	Прием	до 18:00*	Не осуществляется
Иные ЭД	Прием	Круглосуточно	Круглосуточно
Выписки по счету и приложения	Предоставление	Круглосуточно	Круглосуточно
Вопросы Клиентов, поступающие по электронной почте, из системы ДБО и через сервис «Заказ звонка специалиста»	Прием	Круглосуточно	Круглосуточно
	Обработка	Вопросы: принятые с 00:00 - 09:00 обрабатываются до 13:00; принятые с 09:00 - 14:00, обрабатываются в течение 4 часов с момента приема; принятые с 14:00 - 00:00, обрабатываются до 13:00 следующего рабочего дня	До 13:00 следующего рабочего дня

\*В пятницу и предпраздничные дни, установленные на территории Российской Федерации, время обслуживания Клиентов сокращается на 1 (Один) час.

4.2.20. Банк вправе отказать от регистрации ЭД или от выполнения ранее переданного Клиентом и зарегистрированного Банком ЭД, если в процессе регистрации или после регистрации распоряжения

выясняется, что:

- его выполнение может повлечь убытки для Банка;
- получена информация, свидетельствующая о возможном нарушении Клиентом настоящего Порядка ДБО или выяснено, что переданный Клиентом ЭД полностью или в части противоречит действующему законодательству или Правилам.

4.2.21. При отсутствии оплаты Клиентом комиссий Банка Банк вправе прекратить регистрацию ЭД Клиента. Банк вправе отказаться от регистрации ЭД также в иных случаях по усмотрению Банка.

4.2.22. В случае отказа от выполнения ранее переданного и зарегистрированного Банком ЭД Банк принимает разумные меры к оповещению Клиента о причинах такого отказа.

4.2.23. Для отмены ранее переданного ЭД Клиент может отменить ранее переданный ЭД посредством систем ДБО.

#### **4.3. Освобождение от ответственности:**

4.3.1. Банк не несет ответственности за повторную ошибочную передачу ЭД Клиентом.

4.3.2. Банк не несет ответственности за невыполнение, несвоевременное или неправильное выполнение ЭД Клиента, если это было вызвано предоставлением Клиентом недостоверной информации, вводом неверных данных и/или несвоевременным информированием Банка об изменениях в данных, сообщенных Банку ранее.

4.3.3. Банк не несет ответственности за невыполнение или несвоевременное выполнение ЭД Клиента, если выполнение этих ЭД Банком невозможно без определенных действий третьей стороны, и невыполнение или несвоевременное выполнение связано с тем, что третья сторона отказывается совершить необходимые действия, совершает их неправильно, с задержкой или недоступна для Банка.

4.3.4. Банк не несет ответственности за полное или частичное неисполнение, неправильное или несвоевременное исполнение своих обязательств, если неисполнение является следствием форс-мажорных обстоятельств, включая пожар, отключение электроэнергии, телефонных, цифровых и иных каналов связи, наводнение, землетрясение, военные операции, изменение действующего законодательства, действия или решения органов государственной власти РФ, Банка России, забастовки и иные подобные действия персонала телефонных компаний, интернет-провайдеров, органов энергоснабжения, иные ограничения правового, технического, экономического или политического характера вне контроля Банка, объективно препятствующие исполнению Банком его обязательств.

4.3.5. Банк не несет ответственности в случае, если информация, связанная с использованием Клиентом ДБО, станет известной третьим лицам во время использования Клиентом согласованных каналов доступа в результате доступа к информации при передаче по каналам связи, находящимся вне пределов Банка

#### **4.4. Клиент для участия в ДБО выполняет следующие действия:**

- самостоятельно обеспечивает наличие необходимых и достаточных аппаратных, системных, сетевых и телекоммуникационных средств для организации ДБО, согласно рекомендаций Банка, предусмотренных в настоящих Правилах;
- определяет перечень лиц, уполномоченных на работу в системе ДБО, с которыми Банк заключает договор ЭП;
- выбирает средства ЭП, которое будет использовать и обеспечивает формирование запроса на сертификат открытого ключа ЭП;
- в течение 3 (Трех) рабочих дней с момента подписания заключения Договора ЭП Уполномоченное лицо предоставляет в Банк запрос на выпуск Сертификата ключа проверки ЭП;
- принимает все организационные и технические меры безопасности для предотвращения несанкционированного доступа неуполномоченных лиц к обмену ЭД.

#### **4.5. Банк для участия в ДБО выполняет следующие действия:**

- выдает Клиенту рекомендации о необходимых для организации ДБО средствах (оборудование, аппаратные, системные, сетевые и телекоммуникационные средства, программное обеспечение и др.);

- передает Клиенту программное обеспечение, эксплуатационную документацию для организации ДБО. Оказывает консультации по вопросам работы с программным обеспечением. Банк несет ответственность за соответствие передаваемого Клиенту прикладного программного обеспечения ДБО (инсталляционного комплекта программного обеспечения) эталонному образцу;
- заключает с Уполномоченным лицом договор ЭП с присвоением договору уникального идентификационного номера;
- выдает Уполномоченному лицу средства ЭП, регистрирует сертификаты открытых ключей ЭП.

После надлежащего выполнения Клиентом и Банком всех действий, указанных в пп. 4.4. и 4.5. настоящего раздела, Стороны вправе приступить к обмену ЭД в рамках ДБО.

4.6. Средства ЭП могут быть получены только Уполномоченными лицами.

#### **4.7. Особенности обслуживания Клиентов в системе ДБО «Интернет-банк»:**

4.7.1. В системе ДБО «Интернет-банк» Клиентом могут использоваться различные виды ЭП и средства ЭП для подписания ЭД, которые Клиент указывает в Заявлении на подключение:

- а. Простая ЭП, элементами которой в зависимости от средства ЭП, могут являться:
  - Логин + Пароль + одноразовый ключ ЭП (автономный генератор одноразовых паролей /SMS-код)
- б. Усиленная неквалифицированная ЭП, которая может быть создана с использованием различных средств ЭП:
  - USB-ключ;
  - Смарт-карта и считыватель карт.

4.7.2. Формирование ключа ЭП Клиента производится Клиентом самостоятельно.

4.7.3. Стороны признают, что открытый ключ ЭП Клиента, указанный в заверенном подписью руководителя и оттиском печати Клиента Сертификате открытого ключа ЭП Клиента принадлежит Клиенту.

4.7.4. В рамках ДБО Банк по согласованному каналу доступа предоставляет Клиенту информацию о состоянии счетов Клиента, проведенных операциях, включая выписки по счетам.

4.7.5. Считается, что Клиент отказался от передачи ЭД, если он не подтвердил правильность ввода распоряжения и его параметров или средство ЭП было недействительно.

4.7.6. Банк вправе вводить ограничения на использование Клиентом средств ЭП. Клиент вправе отменить действие средства ЭП, направив в Банк письменное уведомление об отмене средства ЭП. Средство ЭП считается отмененным с момента регистрации в Банке вышеуказанного уведомления.

4.7.7. Банк вправе вводить иные ограничения на использование Клиентом системы ДБО «Интернет-банк», предусмотренные техническими характеристиками системы (ограничение по IP-адресам, лимиты на операцию, функциональный состав клиентской части системы и т.п.).

#### **4.8. Особенности использования средств ЭП:**

##### **4.8.1. USB-ключ**

4.8.1.1. USB-ключ предназначен для создания, хранения и использования ключа ЭП. Ключ ЭП используется на USB-ключе, исключая возможность его копирования.

4.8.1.2. Клиент признает, что технология работы с USB-ключом обеспечивает необходимый уровень безопасности работы с информацией, полученной с применением USB-ключа, и исключает возможность не санкционированного Клиентом доступа третьих лиц к этой информации.

4.8.1.3. Клиент признает, что номер USB-ключа, уникален, задан производителем, не может быть изменен и однозначно идентифицирует владельца USB-ключа.

4.8.1.4. Клиент осознает, что если по каким-либо причинам он не может воспользоваться USB-ключом, он вправе обратиться в Банк, чтобы получить возможность использовать иной способ доступа к Системе ДБО.

4.8.1.5. Клиент обязуется хранить USB-ключ в надежном месте, исключая доступ к ним неуполномоченных лиц. В случае утраты USB-ключа незамедлительно обратиться в банк лично, либо по телефону в службу технической поддержки.

4.8.1.6. Клиент осознает, что использование дополнительных средств подтверждения повышает

уровень безопасности работы с информацией, полученной с применением USB-ключа.

#### **4.8.2. Смарт-карта и считыватель смарт-карт**

4.8.2.1. Смарт-карта предназначена для создания, хранения и использования ключа ЭП. Ключ ЭП используется на смарт-карте, исключая возможность его копирования.

4.8.2.2. Клиент признает, что технология работы со смарт-картой обеспечивает необходимый уровень безопасности работы с информацией, полученной с применением смарт-карты, и исключает возможность не санкционированного Клиентом доступа третьих лиц к этой информации.

4.8.2.3. Клиент признает, что номер смарт-карты, уникален, не может быть изменен и однозначно идентифицирует владельца смарт-карты.

4.8.2.4. Клиент признает, что использование ключа ЭП, хранимого на смарт-карте невозможно без прочтения Клиентом реквизитов подписываемого ЭД на экране считывателя и согласия с ними. В случае несогласия с реквизитами ЭД Клиент имеет все возможности отказаться от подписи ЭД.

4.8.2.5. Клиент осознает, что если по каким-либо причинам он не может воспользоваться смарт-картой, он вправе обратиться в Банк, чтобы получить возможность использовать иной способ доступа к системе ДБО.

4.8.2.6. Клиент обязуется хранить смарт-карту в надежном месте, исключающем доступ к ним неуполномоченных лиц. В случае утраты смарт-карты незамедлительно обратиться в банк лично, либо по телефону в службу технической поддержки.

4.8.2.7. Клиент осознает, что использование дополнительных средств подтверждения повышает уровень безопасности работы с информацией, полученной с применением смарт-карты.

#### **4.8.3. Автономный генератор одноразовых паролей:**

4.8.3.1. Автономный генератор одноразовых паролей предназначен для получения одноразового ключа ЭП.

4.8.3.2. Клиент признает, что технология работы с автономным генератором одноразовых паролей обеспечивает необходимый уровень безопасности работы с информацией, полученной посредством автономного генератора одноразовых паролей, и исключает возможность не санкционированного Клиентом доступа третьих лиц к информации, полученной посредством автономного генератора одноразовых паролей.

4.8.3.3. Клиент признает, что номер автономного генератора одноразовых паролей, уникален, задан производителем, не может быть изменен и однозначно идентифицирует владельца автономного генератора одноразовых паролей.

4.8.3.4. Клиент осознает, что если по каким-либо причинам он не может воспользоваться автономным генератором одноразовых паролей, он вправе обратиться в Банк, чтобы получить возможность использовать иной способ доступа к системе ДБО.

4.8.3.5. Клиент обязуется хранить автономный генератор одноразовых паролей в надежном месте, исключающем доступ к нему неуполномоченных лиц и повреждение материального носителя. В случае утери автономного генератора одноразовых паролей незамедлительно обратиться в банк лично, либо по телефону в службу технической поддержки.

#### **4.8.4. SMS-код:**

4.8.4.1. SMS-код предназначен для получения одноразового ключа ЭП.

4.8.4.2. SMS-код направляется Банком только на зарегистрированный номер Клиента.

4.8.4.3. Клиент признает, что технология работы с SMS-кодом обеспечивает необходимый уровень безопасности работы с информацией, полученной посредством SMS-сообщений на зарегистрированный номер, и исключает возможность не санкционированного Клиентом доступа третьих лиц к этой информации.

4.8.4.4. Клиент признает, что зарегистрированный номер уникален, принадлежит Клиенту, не может быть изменен самостоятельно Клиентом или Банком и однозначно идентифицирует Клиента.

4.8.4.5. Клиент осознает, что если по каким-либо причинам он не может воспользоваться SMS-кодом, он вправе обратиться в Банк, чтобы получить возможность использовать иной способ доступа к Системе ДБО.

4.8.4.6. Клиент обязуется хранить устройства мобильной связи, имеющие зарегистрированный номер в надежном месте, исключающем доступ к ним неуполномоченных лиц. В случае утраты или смены зарегистрированного номера незамедлительно обратиться в банк лично, либо по телефону в службу технической поддержки.



#### **4.9. Особенности консультационной поддержки Клиентов посредством системы ДБО:**

4.9.1. Консультационная поддержка Клиента осуществляется Банком только после успешной идентификации Клиента в соответствии с п. 4.1.1 настоящего Порядка.

#### **5. Приостановление, ограничение, возобновление и прекращение обслуживания в Системе ДБО.**

5.1. Приостановление обслуживания Клиента в Системе ДБО подразумевает полный запрет доступа к получению информации по счетам Клиента в Системе ДБО и прекращение приема ЭД Клиента к рассмотрению (исполнению). Приостановление в случаях, определенных настоящими Правилами может касаться как отдельных операций, так и эксплуатации Системы ДБО в целом. В случае приостановления обслуживания в ДБО Банк не возвращает полученную с Клиента плату за услуги, предоставление которых приостановлено.

5.2. Приостановление обслуживания Клиента в Системе ДБО может происходить:

- по инициативе Банка
- по инициативе Клиента
- независимо от воли Сторон.

5.3. Убытки Клиента, возникшие в связи с приостановлением доступа Клиента к Системе ДБО, как по инициативе Клиента, так и по инициативе Банка, возмещению не подлежат.

**5.4. Основаниями для приостановления обслуживания Клиента в Системе ДБО по инициативе Банка являются:**

5.4.1. Несоблюдение Клиентом требований к обмену ЭД и обеспечению информационной безопасности при обмене ЭД, предусмотренных действующим законодательством РФ, и условиями настоящих Правил, если данные нарушения не являются основанием для расторжения договора с Клиентом в соответствии с настоящими Правилами;

5.4.2. Не проведения сеансов связи с Банком в течение более 3-х (Трех) месяцев подряд;

5.4.3. Образование задолженности по оплате услуг Клиента перед Банком в соответствии с тарифами Банка;

5.4.4. Компрометация ключей ЭП;

5.4.5. Наличие у Банка оснований считать, что возможно несанкционированное использование Системы ДБО от имени Клиента;

5.4.6. Возникновение конфликта, который не позволяет достоверно определить полномочия лиц, ответственных за обмен ЭД от имени Клиента;

5.4.7. Невыполнение требований Банка о предоставлении документов, необходимых для идентификации Клиента и соблюдения требований действующего законодательства РФ о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма в течение одного дня с момента направления Банком запроса;

5.4.8. Установление Банком в ходе предусмотренной Правилами проверки обстоятельств, свидетельствующих о том, что Клиент не осуществляет деятельность по месту государственной регистрации;

5.4.9. Получение Банком информации от третьих лиц об отсутствии Клиента по месту государственной регистрации;

5.4.10. Получение Банком информации от третьих лиц:

- о недостоверности сведений, содержащихся в документах, представленных в Банк Клиентом,
- о лицах, указанных в учредительных и иных документах в качестве руководителей, учредителей, которые таковыми не являются и не ведут какую-либо финансово-хозяйственную деятельность;
- о каких-либо фактах, которые дают основания Банку сомневаться в законности осуществляемой Клиентом деятельности.

5.4.11. В случае получения информации о смерти Клиента – физического лица/индивидуального предпринимателя/ физического лица, занимающегося в установленном законодательством РФ порядке частной практикой, исключении юридического лица из Единого государственного реестра юридических лиц;

5.4.12. Истечение срока действия средств идентификации и подтверждения ЭД, истечение срока

полномочий или если в Банк представлены документы о прекращении полномочий лиц (в том числе из-за истечения срока действия или отзыва доверенности), являющихся владельцами ЭП;

5.4.13. Проведение Банком замены программного обеспечения или аппаратных средств или проведение регламентных работ;

5.4.14. Наличие у Банка достаточных оснований считать, что действия Клиента могут вызвать неблагоприятные последствия для Банка, а также в случае выявления сомнительных операций Клиента;

5.4.15. Возникновение необходимости применения мер по управлению информационными и финансовыми рисками, когда непринятие указанных мер может повлечь возникновение угрозы безопасности работы Системы ДБО, в том числе угрозу безопасности совершения платежей и/или информационной безопасности;

5.4.16. Иные основания, предусмотренные настоящими Правилами и действующим законодательством РФ.

#### **5.5. В случае приостановления обслуживания Клиента в Системе ДБО по инициативе Банка:**

5.5.1. По общему правилу Банк приостанавливает обслуживание Клиента в Системе ДБО без предварительного уведомления в случае наличия оснований поименованных в п. 5.4 настоящего раздела, если законом или настоящими Правилами не установлено иное.

5.5.2. Банк не позднее, чем на следующий рабочий день с момента приостановления ДБО, уведомляет об этом Клиента по любому, согласованному с Клиентом, каналу связи или путем направления ЭД с указанием причин, даты начала и срока приостановления участия в обмене ЭД.

5.5.3. Банк в случаях, установленных в п. 5.4.8-5.4.9 настоящего раздела, направляет Клиенту посредством Систем ДБО уведомление о необходимости устранения обстоятельств, являющихся основаниями для приостановления. В случае, если Клиент не предпринимает действий по устранению в течение одного месяца с момента направления уведомления, Банк приостанавливает обслуживание Клиента в Системе ДБО, о чем уведомляет Клиента в сроки и порядке, установленные п. 5.5.2 настоящего раздела.

5.5.4. В случае, предусмотренном в п. 5.4.13 настоящего раздела, Банк предварительно, не менее чем за 2 (Два) часа, уведомляет Клиентов путем размещения соответствующей информации в операционных залах Банка или на сайте Банка или путем направления соответствующего электронного сообщения.

5.5.5. В случае компрометации ключа Клиента обмен ЭД приостанавливается в срок не позднее одного рабочего дня с момента получения Банком сведений о факте компрометации ключей ЭП.

#### **5.6. Основаниями для приостановления обслуживания в Системе ДБО по инициативе Клиента являются:**

5.6.1. Заявление Клиента о приостановлении обслуживания в системе ДБО, переданное по согласованным с Банком каналам связи.

5.6.2. Заявление Клиента о возможности компрометации ключей ЭП. Заявление может быть передано по телефону или иным способом при условии, что на основании представленной Клиентом в Банк информации у Банка не возникает сомнений, что такое уведомление исходит от Клиента.

#### **5.7. Ограничить обслуживание в системе ДБО Банк вправе следующими способами:**

5.7.1. Устанавливать лимиты на сумму проводимых в Системе ДБО операций (в рублях Российской Федерации либо в эквивалентной сумме в иностранной валюте по курсу Банка России на день проведения операции);

5.7.2. Ограничивать перечень поставщиков/получателей, видов услуг;

5.7.3. Ограничивать виды ЭД, передача которых возможна Клиентами с помощью Системы ДБО.

5.8. Информация об установленных Банком ограничениях размещается в операционных залах Банка и на сайте Банка.

#### **5.9. Основаниями прекращения обслуживания Клиента в Системах ДБО являются:**

5.9.1. Расторжение Договора банковского обслуживания по инициативе любой из Сторон.

5.9.2. Принятие Банком решения о прекращении работы системы ДБО. В случае принятия решения Банком о прекращении работы Системы ДБО Банк уведомляет Клиента за 30 календарных дней о прекращении работы Клиента в Системе ДБО, направив уведомление Клиентам по системе ДБО. Информация считается доведенной до сведения Клиента по истечении 5 (Пяти) рабочих дней от даты рассылки информации Клиентам (не включая день рассылки).

### **5.10. Возобновление обслуживания в Системах ДБО:**

5.10.1. Банк вправе в любой момент возобновить ДБО по собственной инициативе, если причина, по которой оно было приостановлено или ограничено, перестала существовать.

5.10.2. В остальных случаях - для возобновления доступа к Системе ДБО Клиент должен предоставить в Банк письменное заявление в свободной форме с просьбой возобновить работу по Системе ДБО. При этом Банк принимает решение о восстановлении/не восстановлении предоставления услуг в течение 5 (Пяти) рабочих дней.

5.10.3. В случаях, указанных в п. 5.4.2, 5.4.3, 5.4.4, 5.4.5, 5.4.6, 5.4.12, 5.6.2 настоящего раздела возобновление обслуживания Клиента в Системе ДБО возможно только после выдачи Клиенту новых средств идентификации и/или ключей доступа, после восстановления прежних, и/или после устранения задолженности по оплате услуг Банка, а также устранения Клиентом нарушений Правил, явившихся основанием для приостановления ДБО.

5.10.4. Банк вправе отказать в возобновлении обслуживания в случае нарушения Клиентом обязательств, предусмотренных настоящими Правилами, или в случае наличия обстоятельств, способных причинить Клиенту убытки, до устранения Клиентом таких обстоятельств, за исключением случаев, предусмотренных п. 5.10.3 настоящего раздела.

5.10.5. В случае, если на момент обращения Клиента с письменным заявлением о возобновлении доступа к Системе, Договор банковского обслуживания расторгнут и счет закрыт, то возобновление ДБО производится только после заключения нового Договора банковского обслуживания и открытия счета, а также выдачи Клиенту новых средств идентификации и ключей, с взиманием комиссии за их выдачу в соответствии с действующим Тарифом Банка. Правила о расторжении Договора и закрытии счета, регламентированные в настоящем пункте, применяются без исключений, не зависимо от случая приостановления ДБО Клиента.

5.10.6. В случае истечения срока или прекращения полномочий лица (лиц), которому(ым) принадлежит ЭП, ДБО восстанавливается после предоставления в Банк подтверждающих документом о продлении полномочий или о наделении полномочиями иных лиц.

5.10.7. В случае отзыва или истечения срока действия согласия на обработку персональных данных, предоставленного в Банк владельцем сертификата ключа подписи или лицом, которому Банком выдано средство подтверждения, Банк возобновляет обслуживание Клиента по Системе со дня, следующего за днем предоставления в Банк владельцем сертификата ключа подписи или лицом, которому Банком выдано средство подтверждения, нового письменного согласия на обработку его персональных данных.

5.11. Основанием для прекращения обслуживания в Системе ДБО является расторжение Договора банковского обслуживания.

## **6. Порядок разрешения споров с использованием системы ДБО.**

### **6.1. Возникновение спорных ситуаций при использовании системы ДБО.**

6.1.1. В настоящем разделе под спорной ситуацией понимается существование у Сторон претензий по операциям, проводимым с использованием системы ДБО.

#### **6.2. Уведомление о спорной ситуации**

6.2.1. В случае несогласия Клиента с действиями Банка Клиент не позднее дня, следующего за днем получения от Банка уведомления о совершенной операции, направляет в Банк письменное Уведомление (Претензию). Претензии по операциям, совершенным за пределами установленного в настоящем пункте срока, рассмотрению не подлежат, а совершенные операции и остаток средств на счете считаются подтвержденными (одобренными) Клиентом.

6.2.2. Клиент представляет в Банк Уведомление, содержащее существо претензии с указанием на ЭД с ЭП, на основании которого возникла спорная ситуация или с исполнением которого Клиент не согласен, и обстоятельствах, которые, по мнению составителя, свидетельствуют о наличии спорной ситуации. Уведомление должно содержать все реквизиты ЭД, предусмотренные настоящими Правилами.

6.2.3. После получения Претензии Банк вправе истребовать у Клиента электронные средства платежа для установления факта соблюдения порядка и мер безопасности по их использованию в соответствии с настоящими Правилами.

- 6.2.4. Клиент обязан не позднее 3 (Трех) рабочих дней с момента направления Требования Банка представить в Банк используемые им средства электронные средства платежа.
- 6.2.5. В случае неисполнения обязанности, указанной в п. 6.2.3. настоящего раздела, Клиент считается виновным в возникшем споре, а Банк (иные лица рассматривающие спор) отказывают в удовлетворении требования Клиента к Банку.
- 6.2.6. Непредставление указанных в п. 6.2.3. настоящего раздела документов и материалов не лишает Банк права дать Заключение о корректности ЭП под ЭД.
- 6.2.7. Банк в течение 10 (Десяти) рабочих дней проверяет наличие обстоятельств, свидетельствующих о возникновении спорной ситуации и направляет Клиенту Заключение о результатах проведенной проверки (Заключение Банка).
- 6.2.8. В случае если Клиент не согласен с выводами, изложенными в Заключении, для рассмотрения спорной ситуации может быть сформирована Разрешительная комиссия.
- 6.2.9. Для формирования Разрешительной комиссии Клиент не позднее дня, следующего за днем получения от Банка Заключения, направляет в Банк требование о формировании Разрешительной комиссии.
- 6.3. Формирование Разрешительной комиссии, ее состав**
- 6.3.1. Разрешительная комиссия формируется в порядке указанном в Положении о рассмотрении споров в связи с использованием электронного средства платежа Прио-Внешторгбанка (ОАО).
- 6.3.2. Третье лицо может участвовать дистанционно в Разрешительной комиссии путем направления обоснованного Заключения (Заключение Третьего лица).
- 6.3.3. Стороны признают, что в качестве члена Разрешительной комиссии привлекается следующие Третьи лица (компании-разработчики систем ДБО или иные лица), уполномоченные предоставлять заключения:
- Система ДБО «Интернет-банк» – ООО «Информационные системы» (ИНН 6672288510).
  - Иные лица, являющиеся разработчиками систем ДБО или уполномоченные предоставлять заключения о корректности ЭП под ЭД.
- 6.3.4. В случае если Указанные в пункте 6.3.3. настоящего раздела Третьи лица будут реорганизованы или ликвидированы без перехода прав и обязанностей в порядке правопреемства к другим лицам, то к разрешению спорной ситуации привлекается либо представитель организации – правопреемника, либо по усмотрению Банка лицо, обладающее необходимым разрешением (лицензией) на разработку программ шифрования и/или разработчик аналогичной системы ДБО, способный провести проверку корректности ЭП Клиента под спорным ЭД.
- 6.3.5. Банк уведомляет Клиента о времени и дате проведения Разрешительной комиссии.
- 6.3.6. Неявка Клиента на Разрешительную комиссию не является препятствием для ее проведения.
- 6.4. Компетенция и полномочия Разрешительной комиссии, сроки проведения**
- 6.4.1. Сформированная Разрешительная комиссия при рассмотрении спорной ситуации устанавливает наличие или отсутствие фактических обстоятельств, свидетельствующих о факте и времени составления и/или отправки ЭД, его подлинности, а также о подписании ЭД конкретной ЭП, аутентичности отправленного ЭД полученному.
- 6.4.2. Разрешительная комиссия вправе рассматривать любые иные технические вопросы, необходимые, по мнению Разрешительной комиссии, для выяснения причин и последствий возникновения спорной ситуации.
- 6.4.3. Все члены Разрешительной комиссии имеют по одному голосу.
- 6.4.4. Решения Разрешительной комиссии принимаются большинством голосов. В случае равенства голосов, спор передается заинтересованной Стороной на рассмотрение в суд по месту нахождения (месту государственной регистрации) Банка.
- 6.4.5. Результатом рассмотрения спорной ситуации Разрешительной комиссией является определение корректности ЭП Клиента под оспариваемым ЭД.
- 6.4.6. Разрешительная комиссия должна состояться не позднее 10 (Десяти) рабочих дней с момента получения Банком Требования о ее формировании.
- 6.5. Акт по итогам работы Разрешительной комиссии**
- 6.5.1. По итогам работы Разрешительной комиссии составляется Акт, в котором содержится изложение выводов Разрешительной комиссии.
- 6.5.2. Акт и Заключение Третьего лица по итогам работы Разрешительной комиссии направляется

Банком другой Стороне.

#### **6.6. Передача спора на рассмотрение в суд:**

6.6.1. Стороны договорились, что при рассмотрении спора в суде обязательным доказательством по делу является Заключение Третьего лица или иного лица, уполномоченные предоставлять Заключение о корректности ЭП под ЭД, определенного в соответствии с п. 6.3.3 настоящего раздела.

6.6.2. Обязанность представления данного заключения при рассмотрении спора в суде возлагается на Банк.

#### **6.7. Освобождение Банка от ответственности:**

6.7.1. Банк считается не нарушившим обязательство и не может быть привлечен к ответственности перед Клиентом по выполненным операциям по счету Клиента в случае если Банк:

- предъявил ЭД;

- корректность ЭП Клиента и ее принадлежность Клиенту подтверждены Разрешительной комиссией и (или) Заключением Третьего лица.

#### **6.8. Обмен документами при разрешении споров**

6.8.1. Стороны договорились, что вся переписка при разрешении споров может осуществляется посредством согласованной Сторонами системы ДБО, так и путем направления бумажных копий документов, оформленных надлежащим образом.

6.8.2. ЭД, передаваемые Клиентом Банку при разрешении споров по Системе ДБО, должны быть подписаны ЭП.

### **Заключительные положения**

1. Стороны обязуются уведомлять друг друга об изменении своего места нахождения, а также об изменении иных реквизитов, имеющих существенное значение для определение юридического статуса и идентификации Сторон.

2. Права и обязанности Сторон, указанные в настоящих Правилах, не могут быть переуступлены или переданы третьим лицам.

3. По неурегулированным настоящими Правилами вопросам Стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

4. Все приложения являются неотъемлемой частью настоящих Правил.

### **Адреса и платежные реквизиты Банка**

Наименование: Прио-Внешторгбанк (ОАО)

Полное наименование: Прио-Внешторгбанк (открытое акционерное общество)

Юридический адрес: 390023, г. Рязань, ул. Есенина, д. 82/26

Почтовый адрес: 390023, г. Рязань, ул. Есенина, д. 82/26

ИНН/КПП: 6227001779/622701001

Реквизиты банка: к/с 30101810500000000708 в ГРКЦ ГУ Банка России по Рязанской области, БИК 046126708

Наименование филиала: Московский филиал Прио-Внешторгбанка (ОАО) г. Рязань

Юридический адрес: 101000, г. Москва, ул. Маросейка, д.10/1, стр. 3

Почтовый адрес: 101000, г. Москва, ул. Маросейка, д.10/1, стр. 3

ИНН/КПП: 6227001779/774402001

Реквизиты банка: к/с 30101810200000000399 в Отделении № 1 Московского ГТУ Банка России, БИК 044583399

Web-сайт: [www.priovtb.com](http://www.priovtb.com)

Телефон Банка: (4912) 24-49-24

Телефон службы технической поддержки Банка: (4912) 50-44-50

Электронная почта службы технической поддержки Банка: [support@priovtb.com](mailto:support@priovtb.com)