

# Правила обслуживания физических лиц с использованием Системы ДБО

## 1. Термины и определения

В настоящих Правилах обслуживания физических лиц с использованием Системы ДБО применяются термины и определения в соответствии со Стандартом Банка России СТО БР ИББС 1.0 «Обеспечение информационной безопасности организаций банковской системы Российской Федерации» и Федерального закона от 06.04.2011 №63-ФЗ «Об электронной подписи» (далее – Федеральный закон № 63-ФЗ), а также следующие термины и определения:

1.1. **Аутентификация клиента (Аутентификация)** – положительный результат процедуры проверки и подтверждения Средства аутентификации и/или Средства подтверждения, применяемого Банком и Клиентом для организации и/или проведения Операций, получения информации по Счету в Системе ДБО, совершения других действий в рамках Договора в порядке, предусмотренном в настоящих Правилах. Для проведения Аутентификации Клиент должен использовать уникальные аутентификационные данные (совокупность данных).

1.2. **АСП** – аналог собственноручной подписи. Применяется в Системе ДБО как средство проверки авторства электронных документов.

1.3. **Банк** – Коммерческий банк «РБА» (Общество с ограниченной ответственностью) и Филиал коммерческого банка «РБА» в г. Махачкала.

1.4. **Банковский счет (Счет)** – счет Клиента, открытый в Банке для осуществления операций в порядке и на условиях, предусмотренных соответствующим договором банковского счета/договором банковского вклада, на основании которого открыт счёт. Под Счетом понимается банковский (текущий) счет, счет банковского вклада.

1.5. **Временный пароль** – Пароль, который присваивается Банком Клиенту при регистрации Клиента в Системе ДБО, действующий до момента присвоения Клиентом Пароля при первом входе в Систему ДБО.

1.6. **Договор о предоставлении банковских услуг физическим лицам с использованием Системы ДБО (Договор)** - договор, заключенный между Банком и Клиентом, устанавливающий правовые отношения между Банком и Клиентом при предоставлении Банком доступа к услугам, оказываемым Клиенту с использованием Системы ДБО. Договор состоит из следующих неотъемлемых частей:

1.6.1. **Заявления о присоединении к Правилам обслуживания физических лиц с использованием Системы ДБО (Заявление)** – документ по форме Банка, надлежащим образом заполненный и подписанный Клиентом. На основании данных, указанных в Заявлении, Банк предоставляет Клиенту доступ к банковским услугам с использованием Системы ДБО, о чем в Заявлении проставляется соответствующая отметка Банка.

1.6.2. **Правила** – настоящие Правила обслуживания физических лиц с использованием Системы ДБО.

1.6.3. **Тарифы** – Тарифы на обслуживание клиентов-физических лиц в системе дистанционного банковского обслуживания.

1.7. **Документ, удостоверяющий личность** – паспорт или иной документ, удостоверяющий личность физического лица в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.8. **Единая биометрическая система (ЕБС)** - единая информационная система персональных данных, обеспечивающая обработку, включая сбор и хранение биометрических персональных

данных, их проверку и передачу информации о степени их соответствия предоставленным биометрическим персональным данным физического лица - гражданина Российской Федерации.

**1.9. Единая система идентификации и аутентификации (ЕСИА)** - федеральная государственная информационная система, порядок использования которой устанавливается Правительством Российской Федерации, обеспечивающая в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, санкционированный доступ к информации, содержащейся в информационных системах.

**1.10. Идентификация** – определение сотрудником Банка личности Клиента по предъявленному Клиентом документу, удостоверяющему личность, или при использовании Средства аутентификации, а также определение Клиента Системой ДБО на основании Средств идентификации/Средств аутентификации, используемых при входе в Систему ДБО.

**1.11. Идентификатор пользователя (Логин)** – уникальная для каждого Клиента последовательность символов, состоящая из латинских букв и цифр, позволяющая Банку идентифицировать Клиента в Системе ДБО. Логин выдается Клиенту в Банке в момент подключения к Системе ДБО и/или формируется Клиентом самостоятельно на Сайте Банка.

**1.12. Канал доступа** – информационно - телекоммуникационный канал общего доступа в сети «Интернет», поддерживаемый Системой ДБО.

**1.13. Клиент** – физическое лицо, с которым заключен Договор о предоставлении банковских услуг с использованием Системы ДБО, имеющий Счет(а), открытый(ые) в Банке.

**1.15. Кодовое слово** – секретное слово, назначаемое Клиентом самостоятельно, не подлежащее разглашению третьим лицам и используемое для идентификации Клиента при его обращении в Банк по телефону (в т.ч. для блокировки Логина и Пароля на вход в Систему ДБО). Кодовое слово указывается Клиентом в Заявлении и может использоваться многократно.

**1.15. Компрометация Средства идентификации/аутентификации и/или подтверждения** – утрата доверия к тому, что используемые Средства идентификации, Средства аутентификации и/или Средства подтверждения обеспечивают безопасность информации, передаваемой Клиентом в Банк с использованием Системы ДБО.

**1.16. Лимит на проведение операций** – предельно допустимый размер денежных средств на проведение Операций через Систему ДБО в соответствии с Тарифами Банка. Возможно изменение Лимита на проведение операции на основании письменного заявления Клиента и его согласования с Банком.

**1.17. Операция** – операция, совершаемая Клиентом в Системе ДБО. В рамках настоящих Правил различают следующие виды операций:

**1.17.1. Финансовая операция**

– операция по распоряжению денежными средствами Клиента с помощью Системы ДБО, осуществляемая на основании Распоряжений Клиента, передаваемых посредством Системы ДБО в соответствии с условиями настоящих Правил и других договоров, заключенных между Банком и Клиентом;

-операция по получению кредитных денежных средств на счет Клиента с помощью Системы ДБО, ДБО в соответствии с условиями настоящих Правил и кредитных договоров, заключенных между Банком и Клиентом.

**1.17.2. Информационная операция** – предоставление Банком Клиенту информации о состоянии и использовании Счета Клиента, о проведенных операциях или иной информации, связанной с операциями, проведенными Клиентом в Банке.

1.17.3. **Сервисная операция** – предоставление Клиенту возможности изменения Логина и/или Пароля, возможности отзыва неисполненного Банком Распоряжения.

1.18. **Несанкционированная операция** – Финансовая операция, совершенная без согласия Клиента на её совершение.

1.19. **Пароль** – секретная последовательность символов, которая известна только Клиенту. Пароль позволяет убедиться в том, что обратившееся лицо является владельцем представленного Логина. При первичном обращении в Банк для заключения Договора Клиенту высылается Временный пароль в виде sms-сообщения, который должен быть изменен Клиентом при первом входе в Систему ДБО.

1.20. **Представитель клиента (Представитель)** – лицо, при совершении операции действующее от имени и в интересах или за счет Клиента, полномочия которого, основаны на доверенности, договоре, акте уполномоченного государственного органа или органа местного самоуправления, законе, в соответствии с законодательством Российской Федерации порядке.

1.21. **Простая электронная подпись, полученная посредством обращения к Единой системе идентификации и аутентификации (ПЭП ЕСИА)** - электронная подпись, которая посредством использования ключа простой электронной подписи подтверждает факт формирования электронной подписи конкретным лицом. При этом ключом является сочетание 2-х элементов - идентификатора (логин) и пароля ключа.

1.22. **Рабочий день** - любой календарный день, кроме установленных федеральными законами выходных и праздничных дней, а также выходных дней, перенесенных на рабочие дни решением Правительства Российской Федерации, в течение которого Банк осуществляет обслуживание Клиентов.

1.23. **Распоряжение** – документ в электронном виде, формируемый Клиентом для совершения Финансовой операции, переданный Банку посредством Системы ДБО и подтвержденный Средством подтверждения.

1.24. **Регистрация распоряжений** – автоматическое внесение в электронной форме записи о получении Банком распоряжения Клиента в реестр распоряжений Системы ДБО, который формируется и ведется в Системе ДБО.

1.25. **Сайт Банка** - официальный сайт Банка в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: [www.rbabank.ru](http://www.rbabank.ru).

1.26. **Система дистанционного банковского обслуживания (Система ДБО)** – система дистанционного банковского обслуживания («Интернет банк» и/или «Мобильный банк») обмена электронными документами, включающая комплекс программно – аппаратных средств и организационных мероприятий для составления, удостоверения, передачи и обработки электронного документа по телекоммуникационным каналам связи, согласовано используемых Клиентом и Банком. Банк предоставляет своим Клиентам дистанционное обслуживание с использованием Интернет-банка и/или Мобильного банка:

1.26.1. **Интернет-банк** – автоматизированная банковская система, обеспечивающая через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» (далее – сеть «Интернет») дистанционное банковское обслуживание Клиента.

1.26.2. **Мобильный банк** - автоматизированная банковская система, предоставляющая Клиенту возможность доступа к системе Интернет-банк, в виде мобильного приложения для установки на мобильное устройство на базе операционной системы iOS или Android.

1.27. **Средство аутентификации** – Пароль, служащий для подтверждения Клиентом своего права распоряжаться Счетами.

1.28. **Средство идентификации** – Логин, используемый Клиентом при входе в Систему ДБО, и служащий для выделения Клиента среди других пользователей Системой ДБО.

1.29. **Средство подтверждения** – Одноразовый пароль - средство подтверждения Клиентом неизменности, подлинности и целостности передаваемого по Системе ДБО Распоряжения, формируется Системой ДБО и направляется Клиенту на указанный им номер мобильного телефона посредством sms – сообщения/PUSH-уведомления для удостоверения права распоряжения средствами на счетах при совершении операций и является АСП Клиента в соответствии с Федеральным законом №63-ФЗ.

1.30. **Сторона(-ы)** – Банк или Клиент, вместе или отдельно именуемые соответственно «Сторона», «Стороны».

1.31. **Удаленная идентификация** – механизм, позволяющий Банку идентифицировать клиентов – физических лиц, без личного присутствия путем установления и подтверждения достоверности сведений о них, определенных Федеральным законом от 07.08.2001 г. №115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» (далее – Федеральный закон №115-ФЗ), с использованием ЕСИА и ЕБС в порядке, установленном Федеральным законом от 27.06.2006 г. №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (далее – Федеральный закон №149-ФЗ), для предоставления таким клиентам финансовых услуг без посещения офиса Банка.

1.32. **Электронный документ (ЭД)** – одна из форм представления распоряжений Клиента Банку в Системе ДБО. ЭД составляется в электронном виде и содержит все необходимые реквизиты, подписывается Средством подтверждения Клиента, имеет равную юридическую силу с документами, составленными на бумажных носителях, подписанными собственноручной подписью КБ «РБА» (ООО) и Клиента, и является основанием для совершения операций по счетам или иных указанных в ЭД действий.

1.33. **Push-уведомление** - уведомление, отправляемое Банком с использованием сети «Интернет» на мобильное устройство с установленным на нем Мобильным банком.

## 2. Основные положения

2.1. Настоящие Правила определяют порядок предоставления Банком и использования Клиентом услуг по дистанционному банковскому обслуживанию при совершении Операций, а также определяют права и обязанности Клиента и Банка. Банк предоставляет услуги дистанционного банковского обслуживания при наличии технической возможности.

2.2. Договор может быть заключен:

- с Клиентом, прошедшим Идентификацию и находящемся в Банке на обслуживании;
- с Клиентом, не находящемся на обслуживании в Банке, в случае если биометрические персональные данные Клиента размещены в ЕБС, при проведении Банком идентификации указанного Клиента путем установления и подтверждения достоверности сведений о нем с использованием ЕСИА и ЕБС в порядке, установленном Федеральным законом №149-ФЗ и Федеральным законом № 115-ФЗ.

2.3. До заключения Договора Клиент обязан представить Банку достоверные сведения и информацию в соответствии с законодательством РФ и банковскими правилами, а в случае их изменения - предоставлять обновленные сведения и информацию в соответствии с договором банковского счета/договором банковского вклада. Заключая Договор, Клиент дает свое согласие Банку на обновление информации о нем с использованием ЕСИА. Заключая Договор, Вкладчик дает свое согласие Банку на обработку персональных данных в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 №152-ФЗ "О персональных данных", полученных Банком с использованием ЕСИА.

2.4. Банк с целью ознакомления Клиентов с текстом настоящих Правил, а также Тарифами доводит информацию о Правилах и Тарифах путем размещения информации на стендах/стойках, расположенных в Головном офисе Банка/филиале Банка, на Сайте Банка. Банк вправе изменять и дополнять в одностороннем порядке настоящие Правила и/или Тарифы, за исключением случаев, когда одностороннее изменение Банком условий Правил/Тарифов запрещено законодательством Российской Федерации. Уведомление Клиентов об изменении и/или дополнении Тарифов и/или Правил осуществляется не позднее, чем за 14 (четырнадцать) календарных дней до даты введения в действие новых Тарифов Банка и/или новой редакции настоящих Правил путем размещения соответствующих изменений и дополнений или новых редакций указанных документов в общедоступных для Клиентов местах, указанных в настоящем пункте, на Сайте Банка и путем направления такого Уведомления Клиенту через Систему ДБО. В случае несогласия с изменениями или дополнениями, внесенными в Правила и/или Тарифы, Клиент имеет право до вступления в силу таких изменений или дополнений обратиться в Банк с заявлением о расторжении Договора. Клиент обязуется самостоятельно ознакомиться, не реже одного раза в неделю, с текущей редакцией Правил и/или Тарифов, следить за изменениями и/или дополнениями, вносимыми Банком в Правила и/или Тарифы и Уведомлениями направляемыми Банком Клиенту через Систему ДБО. Проведение операции в Системе ДБО Клиентом, ознакомившимся с Правилами и Тарифами, на Сайте Банка в день ее проведения, свидетельствует о принятии Клиентом условий Правил и Тарифов с учетом всех изменений и дополнений, действующих на дату проведения Операции.

2.5. Заключение Договора для первоначального подключения к Системе ДБО осуществляется путем присоединения Клиента к настоящим Правилам любым нижеперечисленным способом:

2.5.1. путем личного обращения Клиента/Представителя клиента в офис Банка;

2.5.2. дистанционно (для Клиентов, прошедших Удаленную идентификацию и не находящихся на обслуживании в Банке) с использованием ЕСИА/ЕБС и самостоятельным получением доступа к услугам ДБО на Сайте Банка. Присоединение Клиента к части Правил, а также внесение Клиентом изменений и/или дополнений в текст настоящих Правил не предусматривается.

2.6. Для заключения Договора способом, перечисленным в п. 2.5.1 настоящих Правил, Клиент предоставляет письменное Заявление по форме Банка, надлежащим образом заполненное и подписанное, в офис Банка. Договор считается заключенным с момента проставления на бумажном носителе уполномоченным сотрудником Банка соответствующей отметки о приеме. Дата приема Банком Заявления является датой заключения Договора.

2.7. В случае заключения Договора Клиентом способом, перечисленным в п. 2.5.2 настоящих Правил, Клиент осуществляет подписание Заявления ПЭП ЕСИА, полученной посредством обращения к Единой системе идентификации и аутентификации. Клиент в процессе прохождения Удаленной идентификации, также подписывает ПЭП ЕСИА согласие на обработку своих биометрических персональных данных. При этом под биометрическими персональными данными Клиента понимаются сведения, которые характеризуют физиологические и биологические особенности Клиента, на основании которых можно установить его личность и которые используются Банком для установления личности субъекта персональных данных. Под обработкой биометрических персональных данных, понимаются сбор и хранение, параметров биометрических персональных данных (данные изображения лица и данные голоса) в целях идентификации, осуществляемые с применением информационных технологий и технических средств, имеющих подтверждение соответствия требованиям, установленным в соответствии с Федеральным законом №149-ФЗ. Согласие Клиента на обработку биометрических персональных данных действует со дня его подписания до дня его отзыва Клиентом путем личного обращения или направления письменного обращения (в том числе в форме электронного документа, подписанного простой электронной подписью или усиленной квалифицированной электронной подписью). Необходимые для удаленной идентификации сведения, предоставляются Клиентом Банку путем заполнения соответствующих форм, предоставления согласий, а также прохождением авторизации в ЕСИА Сайте Банка. Введением логина и пароля от своей учетной записи в ЕСИА (авторизацией) при

заполнении форм на Сайте Банка признается согласием Клиента на присоединение к настоящим Правилам и заключение Договора, а также является заверением Клиента и гарантирует, что вся информация, размещенная в ЕСИА, и предоставляемая Банку в связи с заключением Договора, является верной, полной и точной. Банк руководствуется предоставленной в ЕСИА информацией при заключении Договора. При этом Банк вправе запросить иные дополнительные документы (сведения), необходимые для осуществления функций, возложенных на него действующим законодательством Российской Федерации и Центральным банком Российской Федерации (Банком России). Факт заключения Договора, после проведения Удаленной идентификации Клиента, подтверждается подключением Клиента к Системе ДБО. Доступ к услугам ДБО на Сайте Банка осуществляется Клиентом самостоятельно путем совершения действий, указанных в пп. 2.7.1 - 2.7.3 настоящих Правил.

2.8. Клиент признает, что информационная безопасность Системы ДБО и алгоритмы достаточны для подтверждения подлинности, целостности и авторства распоряжений (в т.ч. Электронных документов).

2.9. Договор с момента присоединения к нему Клиента рассматривается Сторонами в качестве дополнительного соглашения ко всем договорам банковского счета/договора банковского вклада/кредитного договора, заключенным между Банком и Клиентом, до или после присоединения Клиента к настоящему Договору.

2.10. Не допускается заключение Договора в пользу третьего лица. Не допускается уступка прав, принадлежащих Клиенту по Договору.

2.11. За обслуживание и использование Системы ДБО, совершение Операций в Системе ДБО Банк взимает комиссионное вознаграждение в соответствии с Тарифами.

2.12. Клиент предоставляет Банку право списывать без дополнительных распоряжений Клиента (заранее данный акцепт) с любых Счетов Клиента в Банке комиссионное вознаграждение за оказанные услуги по Договору в соответствии с Тарифами Банка, а также другие расходы, понесенные Банком, в том числе комиссионные вознаграждения, выплачиваемые Банком третьим лицам, стоимость телефонных переговоров, факсимильных сообщений и почтовых отправок, связанных с обслуживанием Клиента в Системе ДБО, за исключением случаев, когда такие списания противоречат условиям договора соответствующего счета.

2.13. 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.

2.14. В случае, когда передача конфиденциальной информации по Каналам доступа осуществляется по требованию или в соответствии с Распоряжением Клиента, Банк не несет ответственности за несанкционированный доступ третьих лиц к такой информации при ее передаче. Банком предпринимаются все возможные меры для обеспечения безопасности и защиты информации Клиента от несанкционированных попыток доступа, изменения, раскрытия или уничтожения, а также иных видов ненадлежащего использования.

2.15. Стороны договорились об использовании Системы ДБО для обмена между ними ЭД с применением АСП для совершения Операций в соответствии с действующим законодательством РФ.

### **3. Порядок доступа в Систему ДБО и работа в Системе ДБО**

3.1. Доступ к Системе ДБО предоставляется Клиентам, заключившим Договор с Банком и подключенным к Системе ДБО в соответствии с настоящими Правилами, не позднее рабочего дня, следующего за днем заключения Договора.

3.2. Доступ Клиента к системе «Интернет-банк» осуществляется по Каналу доступа, поддерживаемому Системой

3.3. Доступ Клиента в систему «Мобильный банк» осуществляется путем загрузки мобильного приложения на мобильный телефон. Мобильное приложение может быть загружено Клиентом самостоятельно с:

- официального магазина приложений Apple (для владельцев устройств на платформе iOS);
- официального магазина приложений Android (для владельцев устройств, работающих на платформе Android);
- В порядке, установленном банком дополнительно.

3.4. Банк предоставляет Клиенту доступ к Системе ДБО для совершения Финансовых и/или Информационных и/или Сервисных операций, принимает к исполнению Распоряжения Клиента только при условии выполнения Идентификации Клиента с помощью предусмотренных Договором Средств идентификации, Средств подтверждения и Средств аутентификации.

3.5. Вход Клиента в Систему ДБО осуществляется после выполнения Банком процедуры Идентификации Клиента.

3.6. Средством идентификации Клиента при входе в Систему ДБО является Логин, указанный в уведомлении о регистрации (при заключении Договора в офисе Банка), или созданный Клиентом самостоятельно при подключении услуги ДБО на Сайте Банка.

3.7. Средством аутентификации Клиента при входе в Систему ДБО является Пароль. В процессе регистрации Клиента в Системе ДБО Клиенту присваивается Временный пароль, действующий до момента изменения его Клиентом на Пароль при первом доступе в Систему ДБО. Временный пароль направляется Банком в виде sms – сообщения на номер мобильного телефона, указанный Клиентом в Заявлении (при заключении Договора в офисе Банка) или предоставленный Клиентом ранее при открытии Счета (при самостоятельном подключении услуги ДБО на Сайте Банка).

3.8. В случае превышения лимита попыток неверного ввода Клиентом Логина и/или Пароля при входе в Систему ДБО доступ в Систему ДБО автоматически блокируется. Возобновление доступа в Систему ДБО осуществляется любым нижеперечисленным способом:

3.8.1. путем предоставления Клиентом письменного заявления на возобновление доступа к Системе ДБО в офис Банка;

3.8.2. путем самостоятельного возобновления доступа к Системе ДБО на Сайте Банка.

3.9. 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 ДБО от имени Клиента.

3.10. Для подтверждения Клиентом Финансовых операций, а также отправки информационных сообщений в Банк используется Одноразовый пароль, направляемый в виде sms-сообщения на номер мобильного телефона Клиента, указанный Клиентом в Заявлении (при заключении Договора в офисе Банка) или предоставленный Клиентом ранее при открытии Счета (при самостоятельном подключении услуги ДБО на Сайте Банка).

3.11. Клиент обязан проверять текст sms-сообщения, содержащий Одноразовый пароль, а также краткую информацию о совершаемой операции. Клиент не должен подтверждать операцию Одноразовым паролем, если информация в sms-сообщении не совпадает с Финансовой операцией, которую ему необходимо подтвердить.

3.12. Клиент вправе приостановить использование им Системы ДБО, подав в Банк соответствующее заявление. Для возобновления использования Системы ДБО, приостановленного по инициативе Клиента, Клиент передает в Банк соответствующее заявление о возобновлении доступа к Системе ДБО. Возобновление использования Клиентом Системы ДБО осуществляется Банком не позднее рабочего дня, следующего за днем подачи Клиентом заявления.

#### **4. Порядок проведения операций**

4.1. Предоставление Банком услуг с использованием Системы ДБО может осуществляться по всем Счетам Клиента, открытым в Банке.

4.2. Проведение Операций с использованием Системы ДБО должно осуществляться Клиентом в строгом соответствии с Договором. Операции с использованием Системы ДБО совершаются в пределах остатка средств на Счете, выбранном Клиентом при совершении Операции.

4.3. Для выполнения Финансовой операции с помощью Системы ДБО Клиент заполняет стандартную форму распоряжения в Системе ДБО, подписывает Распоряжение Средством подтверждения и производит отправку Распоряжения в Банк.

4.4. Не подписанное Средством подтверждения Распоряжение не регистрируется, и считается, что Клиент отказался от передачи Распоряжения, даже если им были произведены все остальные действия, необходимые для его передачи.

4.5. Моментом поступления в Банк Распоряжения считается момент регистрации Распоряжения с внесением времени и даты записи Распоряжения в реестр распоряжений Системы ДБО. Время определяется по времени системных часов аппаратных средств Банка, настроенных на московское время.

4.6. В случае, если по каким-либо не зависящим от Банка и/или Клиента причинам (разрыв связи и тому подобное), Клиент не получил подтверждение о регистрации Распоряжения либо уведомление об отказе в регистрации Распоряжения, ответственность за установление окончательного результата передачи Распоряжения возлагается на Клиента.

4.7. Клиент и Банк признают, что Электронные документы, удостоверенные Средством подтверждения:

4.7.1. равнозначны, в том числе имеют равную юридическую и доказательную силу с аналогичными по содержанию и смыслу расчетными документами, подписанными собственноручной подписью Клиента;

4.7.2. не могут быть оспорены Банком, Клиентом и третьими лицами, или быть признаны недействительными по основанию, что они переданы в Банк с использованием Системы ДБО через сеть «Интернет», или составлены в электронной форме;

4.7.3. могут использоваться в качестве доказательства в суде и в других государственных, и негосударственных органах, и организациях;

4.7.4. достаточным и надлежащим образом удостоверяют право Клиента распоряжаться средствами, размещенными на счетах Клиента, подключенных к Системе ДБО.

4.8. Стороны признают, что переданные Банком Информационные операции, в том числе содержащиеся в установленных настоящими Правилами случаях электронные и иные средства, используемые Банком для подтверждения подлинности и/или неизменности и целостности направляемых Клиенту информационных сообщений, признаются равными по юридической силе соответствующим документам в письменном виде, подписанным уполномоченными лицами, оформляемым при совершении аналогичных операций в Банке лично Клиентом, и порождают аналогичные им права и обязанности сторон и могут служить доказательством в суде.

4.9. Распоряжения Клиентов на выполнение Операций по Счету(ам) исполняются в соответствии со сроками выполнения Распоряжений Клиентов, установленными действующим законодательством Российской Федерации для распоряжений такого рода. Банк вправе исполнять отдельные распоряжения Клиентов в режиме реального времени. Сроки исполнения Распоряжений приведены в Приложении №2 к настоящим Правилам.

4.10. Банк вправе отказаться от исполнения зарегистрированного Распоряжения в случаях, указанных в п. 4.6 настоящих Правил, а также в случаях, если:

4.10.1. Клиент нарушил требования настоящих Правил;

4.10.2. проводимая Операция не соответствует режиму счета и/или исполнение Распоряжения повлекло бы нарушение условий/соглашений, заключенных между Банком и Клиентом;

4.10.3. Распоряжение противоречит действующему законодательству, настоящим Правилам, нормативным актам Банка России и/или внутренним документам Банка; 4.10.4. а также по основаниям, предусмотренным Федеральным законом №115-ФЗ и Федеральным законом от 10.12.2003 № 173-ФЗ «О валютном регулировании и валютном контроле».

4.11. Клиент имеет право направить в Банк запрос на отзыв ЭД в день его отправки. Банк принимает отзыв ЭД только в том случае, если ЭД оформлен как перевод по произвольным реквизитам (где Клиент вводит реквизиты получателя самостоятельно), еще не исполнен и Банк имеет возможность отменить его исполнение.

4.12. Клиент несет полную ответственность за правильность реквизитов Операции, указанных им при ее проведении. В случае если Операция была произведена Банком по реквизитам, ошибочно указанным Клиентом, Клиент самостоятельно обращается к получателю платежа с целью возврата денежных средств или в кредитную организацию, обслуживающую получателя перевода.

4.13. Все операции в Системе ДБО отражаются по московскому времени.

4.14. При выполнении Операций, связанных с переводами денежных средств между счетами, открытыми в разных валютах, Банком производится конвертация денежных средств по курсу Банка, о значении которого Банк информирует Клиента до проведения Операции с помощью Системы ДБО.

4.15. В рамках настоящего Договора Клиент имеет право размещать денежные средства во вклады посредством Системы ДБО на основании Распоряжения, подписанного АСП:

4.15.1. Банк вправе самостоятельно определять виды вкладов, оформление которых возможно в Системе ДБО.

4.15.2. Вклад принимается Банком на условиях, установленных Банком и действующих на дату внесения Клиентом вклада в Банк.

4.15.3. Клиент выбирает вид Вклада и указывает в Распоряжении: Счет, на который Банк будет перечислять начисленные проценты, счет, на который Банком будет перечислена сумма вклада после окончания его срока, а также иные необходимые условия, если они не предусмотрены условиями вклада, утвержденными Банком.

4.15.4. После успешной Аутентификации Банк осуществляет открытие счета вклада и осуществляет перечисление денежных средств на счет вклада на основании Распоряжения Клиента.

4.16. Банк исполняет Информационные операции по счету Клиента на основании полученных и принятых к исполнению распоряжений Клиента. Указанные распоряжения передаются Клиентом Банку с использованием Канала доступа. Наличие в Банке ЭД Клиента, содержащего распоряжение Клиента на исполнение Информационной операции и надлежащим образом в соответствии с настоящими Правилами подтвержденного Средством подтверждения, является для Банка

достаточным основанием (если иное не предусмотрено настоящими Правилами) для осуществления Информационной операции.

4.17. Распоряжения Клиентов на проведение Информационных операций исполняются в режиме реального времени при наличии технической возможности.

4.18. Банк подтверждает исполнение Распоряжений Клиента не позднее рабочего дня, следующего за днем исполнения Распоряжений посредством:

4.18.1. представления по требованию Клиента исполненного платежного поручения на бумажном носителе с указанием даты исполнения, проставлением штампа Банка и подписи уполномоченного лица Банка. При этом штампом Банка одновременно подтверждается прием к исполнению Распоряжения Клиента и его исполнение;

4.18.2. представления Клиенту выписки по счету.

4.19. Банк вправе в любой момент потребовать от Клиента подписание документов на бумажном носителе, эквивалентных по смыслу и содержанию переданным Клиентом и зарегистрированным Банком Распоряжениям.

## **5. Порядок уведомления Клиента об Операциях, совершенных по Счету с использованием Системы ДБО**

5.1. В соответствии с законодательством Российской Федерации Банк уведомляет Клиента о расходных операциях по его Счетам. Уведомление Клиента о списании средств со Счета либо отказе в совершении Операции по Счету осуществляется путем установления в Системе ДБО статуса расчетного документа «Принят Банком»/«Исполнен»/«Возвращен». Клиент согласен с тем, что присвоение статуса «Исполнен» в Системе ДБО является надлежащим уведомлением Банком Клиента о совершении Банком соответствующей Операции по Счету.

5.2. Клиент вправе выбрать в качестве дополнительного способа уведомления об Операциях, совершенных по Счету(ам) с использованием Системы ДБО, любой нижеперечисленный способ:

5.2.1. посредством направления sms-сообщений на номер мобильного телефона Клиента (при условии наличия у Клиента подключенного Мобильного банка, sms-уведомления подключаются Клиентом самостоятельно в Мобильном банке);

5.2.2. посредством направления Push-уведомлений (при условии наличия у Клиента подключенного Мобильного банка, Push-уведомления подключаются Клиентом самостоятельно в Мобильном банке).

5.3. Уведомление о совершенной Операции с использованием Системы ДБО считается полученным Клиентом:

- в момент доступа Клиента к Системе ДБО, зафиксированного программным обеспечением Банка;
- с момента отправления sms-сообщения, указанного в п. 5.2.1 настоящих Правил, зафиксированного программным обеспечением Банка;
- с момента отправления Push-уведомления, указанного в п. 5.2.2 настоящих Правил, на мобильное устройство Клиента.

5.4. Клиент обязан предоставить Банку достоверную информацию для получения уведомлений о совершенной Операции с использованием Системы ДБО, при изменении информации, указанной в настоящем пункте, своевременно предоставить в Банк обновленную информацию.

5.5. Клиент вправе выбрать несколько способов получения уведомлений об Операциях, совершенных по Счету(ам) с использованием Системы ДБО, из предложенных Банком, а также в любой момент изменить способ получения уведомлений, подав соответствующее заявление в Банк.

5.6. Уведомление об Операциях, совершенных по Счету(ам) с использованием Системы ДБО, способом, указанным в п.п. 5.1 настоящих Правил, осуществляется без взимания Банком комиссионного вознаграждения. За предоставление уведомлений, указанных в п.п. 5.2.1 – 5.2.2 настоящих Правил, Банк вправе взимать вознаграждение в соответствии с Тарифами.

5.7. В целях снижения рисков Несанкционированных Операций, совершенных по Счету(ам) с использованием Системы ДБО, Клиенту необходимо своевременно знакомиться с уведомлениями, пришедшими на номер мобильного телефона и/или осуществлять доступ к Системе ДБО.

5.8. Клиент обязуется обеспечить наличие в Банке контактной информации о номере мобильного телефона, необходимой для направления уведомлений о совершении Операций по Счету(ам) с использованием Системы ДБО способами, указанными в п.п. 5.2.1 – 5.2.2 настоящих Правил, и поддерживать их в актуальном состоянии, если указанный способ уведомления выбран Клиентом.

5.9. В случае изменения номера мобильного телефона, предоставленного в Банк для получения Клиентом уведомлений об Операциях, совершенных по Счету(ам) с использованием Системы ДБО, Клиент обязан своевременно представить в Банк измененную информацию. Изменение информации о номере мобильного телефона производится путем подачи в Банк письменного заявления на бумажном носителе в офис Банка и/или в электронном виде по Системе ДБО. До момента предоставления Клиентом в Банк изменений контактной информации способом, указанным в настоящем пункте, Клиент принимает на себя риски, связанные с непредставлением Банку информации об изменении номера мобильного телефона и/или адреса электронной почты.

5.10. Клиент обязуется содержать технические средства (мобильный телефон, ноутбук, компьютер, планшет и т.д.), обеспечивающие возможность получения от Банка уведомлений о совершении каждой Операции по Счету(ам) с использованием Системы ДБО способами, указанными в п. 5.1 – 5.2 настоящих Правил, в исправном рабочем состоянии. В случае неисправности указанных технических средств, Клиент принимает на себя риски, связанные с неполучением от Банка уведомлений о совершении Операций по Счету(ам) с использованием Системы ДБО способами, указанными в п. 5.1 – 5.2 настоящих Правил.

5.11. Клиент самостоятельно и за свой счет обеспечивает и оплачивает технические, программные и коммуникационные ресурсы, необходимые для организации получения направляемых Банком уведомлений о совершении Операций с использованием Системы ДБО.

## **6. Компрометация Средства аутентификации, Средства идентификации, Средства подтверждения (в том числе утрата, незаконное использование и т.д.)**

6.1. В случае Компрометации Средства аутентификации, Средства идентификации и/или Средства подтверждения (в том числе утраты, незаконного использования третьими лицами и т. д.) и/или их использования без согласия Клиента, совершения Несанкционированной операции Клиент обязан направить уведомление в Банк незамедлительно после обнаружения факта Компрометации Средства аутентификации/идентификации/подтверждения, и/или их использования без согласия Клиента, и/или совершения Несанкционированной операции, не позднее дня, следующего за днем получения от Банка уведомления о Финансовой операции, совершенной по Счету с использованием Системы ДБО. До момента поступления в Банк уведомления о Компрометации Средства аутентификации, Средства идентификации и/или Средства подтверждения (в том числе утраты, незаконного использования третьими лицами и т. д.) и/или их использования без согласия Клиента, совершения Несанкционированной операции ответственность по Операциям, совершенным по Счету с использованием Системы ДБО, несет Клиент.

6.2. Клиент уведомляет Банк о Компрометации Средства аутентификации, Средства идентификации и/или Средства подтверждения (в том числе утраты, незаконного использования третьими лицами и т. д.) и/или их использовании без согласия Клиента, совершения Несанкционированной операции любым нижеперечисленным способом:

6.2.1. письменное заявление на бумажном носителе, переданное Клиентом в офис Банка;

6.2.2. письменное заявление, переданное в Банк, посредством факсимильной связи по телефону Банка: (495) 276-03-66, или на электронный адрес Банка: [info@rbabank.ru](mailto:info@rbabank.ru).

6.2.3. устное заявление по телефонам Банка: (495) 276-03-66. При устном обращении в Банк осуществляется идентификация Клиента конфиденциальной информации. При поступлении уведомлений о Компрометации Средства аутентификации, Средства идентификации и/или Средства подтверждения (в том числе утраты, незаконного использования третьими лицами и т. д.) и/или их использования без согласия Клиента способами, указанными в п. 6.2.2 - 6.2.3 настоящих Правил, в течение 3 (трех) рабочих дней Клиент обязан представить в Банк оригинал заявления на бумажном носителе.

6.3. После получения любым из перечисленных в п. 6.2 способов от Клиента уведомления о Компрометации Средства аутентификации, Средства идентификации и/или Средства подтверждения (в том числе утраты, незаконного использования третьими лицами и т. д.) и/или их использования без согласия Клиента Банк приостанавливает использование Клиентом Системы ДБО, после чего прекращается возможность совершения Клиентом Операций по Счету с использованием Системы ДБО. Приостановление работы Клиента в Системе ДБО не прекращает обязательств Клиента и Банка, возникших до момента ее приостановления.

6.4. Формирование нового Средства аутентификации, Средства идентификации и/или Средства подтверждения осуществляется либо в офисе Банка на основании письменного заявления Клиента, либо Клиентом самостоятельно на Сайте Банка.

6.5. Банк возобновляет работу Клиента в Системе ДБО на основании письменного заявления Клиента, составленного на бумажном носителе, не позднее рабочего дня, следующего за днем получения такого заявления, либо на основании самостоятельных действий, осуществленных Клиентом на Сайте Банка.

6.6. При получении от Клиента уведомления, указанного в пункте 6.1 настоящих Правил, после осуществления списания денежных средств со Счета Банк незамедлительно направляет в кредитную организацию, обслуживающего получателя средств, уведомление о приостановлении зачисления денежных средств на счет получателя по форме и в порядке, которые установлены нормативным актом Банка России.

6.7. В случае выявления Банком Финансовой операции, соответствующей признакам осуществления перевода денежных средств без согласия Клиента, Банк на срок не более 2 (двух) рабочих дней приостанавливает исполнение соответствующего распоряжения о списании денежных средств со Счета Клиента, а также приостанавливает использование Системы ДБО.

6.7.1. О данном факте Банк незамедлительно информирует Клиента и запрашивает у Клиента подтверждение возобновления исполнения распоряжения (далее – Подтверждение) путем направления извещения по Системе ДБО (режим Информационных операций) и/или на адрес электронной почты, указанный при открытии Счета. Одновременно с извещением Банк предоставляет Клиенту рекомендации по снижению рисков повторного осуществления перевода денежных средств без согласия Клиента, которые размещаются на Сайте Банка. Подтверждение должно быть предоставлено Клиентом в письменном виде, не позднее 2 (двух) рабочих дней со дня приостановления Финансовой операции Банком.

6.7.2. При получении от Клиента Подтверждения Банк незамедлительно возобновляет исполнение распоряжения и возобновляет действие доступа в Систему ДБО.

6.7.3. При неполучении от Клиента Подтверждения Банк возобновляет исполнение распоряжения и возобновляет действие доступа в Систему ДБО по истечении 2 (двух) рабочих дней после совершения Банком действий, предусмотренных п. 6.7 настоящих Правил.

## 7. Права и обязанности Банка

### 7.1. Банк обязуется:

7.1.1. Не позднее рабочего дня, следующего за днем присоединения Клиента к настоящим Правилам, предоставить Клиенту доступ к Системе ДБО и сообщить ему Логин и Пароль в определенном настоящим Правилами порядке.

7.1.2. Принять все необходимые меры организационного и технического характера для обеспечения режима конфиденциальности в отношении Логина и/или Пароля Клиента до сообщения его Клиенту, а также обеспечить невозможность доступа посторонних лиц к информации о Логинах и Паролях, находящейся в распоряжении Банка.

7.1.3. Принять меры для предотвращения несанкционированного доступа третьих лиц к конфиденциальной информации, связанной с использованием Системы ДБО. Любая информация такого рода может быть предоставлена третьим лицам в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

7.1.4. В случае, когда использование Средств аутентификации и/или Средств подтверждения предполагает передачу Клиенту либо хранение Банком какой-либо конфиденциальной информации, принять все необходимые меры организационного и технического характера для предотвращения доступа третьих лиц к конфиденциальной информации до передачи ее Клиенту, а также во время хранения.

7.1.5. Предоставлять Клиенту документы, актуальную и достоверную информацию о переданных Клиентом ЭД, проведенных Операциях по его Счету(ам) с использованием Системы ДБО.

7.1.6. В случае принятия Банком решения об отказе от проведения Операции, предусмотренного п.11 ст. 7 Федерального закона №115-ФЗ, представить Клиенту, которому отказано в проведении Операции, информацию о дате и причинах принятия соответствующего решения в срок не позднее 5 (пяти) рабочих дней со дня принятия решения об отказе от проведения Операции. Уведомить Клиента о дате и причинах принятия решения об отказе от проведения Операции одним из способов (в соответствии с имеющейся у Банка информацией о средствах связи с Клиентом) по выбору Банка: посредством телефонной связи, электронной почты, sms-сообщения, push-уведомления.

### 7.2. Банк имеет право:

7.2.1. Отказать в заключении Договора и представлении банковского обслуживания, в случае если Клиентом в Банк не представлены все требуемые для заключения Договора документы, контактный номер мобильного телефона и/или адрес электронной почты, либо представлены недостоверные документы и информация, а также в иных случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации. Отказать в заключении Договора в порядке, установленном п. 2.7 настоящих Правил, при возникновении у Банка подозрений в том, что за заключением Договора обратилось ненадлежащее лицо, располагающее сведениями о Клиенте и его отношениях с Банком. При этом Клиент имеет право заключить Договор путем личного обращения в офис Банка.

7.2.2. Проверять любую информацию о Клиенте, которую Банк сочтет необходимой для надлежащего исполнения им своих обязательств в рамках настоящих Правил, любыми способами и средствами, в том числе посредством единой системы идентификации и аутентификации (ЕСИА), не противоречащими действующему законодательству Российской Федерации.

7.2.3. Приостановить или прекратить доступ Клиента в Систему ДБО в следующих случаях:

7.2.3.1. При нарушениях Клиентом условий Договора, Правил.

7.2.3.2. При выявлении фактов и признаков нарушения информационной безопасности работы Клиента с Системой ДБО.

7.2.3.3. При недостаточности средств на Счете, с которого Банком удерживается плата за услуги в соответствии с Тарифами, для одновременного полного списания платы в соответствии с Тарифами.

7.2.3.4. При несоблюдении Клиентом правил и рекомендаций по обеспечению безопасности, определенных настоящими Правилами.

7.2.3.5. Непредставления Клиентом документов, необходимых для фиксации информации в соответствии с положениями Федерального закона №115-ФЗ, а также в случае непредставления сведений и/или документов по запросу Банка в целях обновления сведений, полученных при идентификации Клиента, за исключением зачисления денежных средств на Счета.

7.2.3.6. Обнаружения Банком Несанкционированных Операций с использованием Системы ДБО, а также в случае получения уведомления о Компрометации Средства аутентификации, Средства идентификации и/или Средства подтверждения (в том числе утраты, незаконного использования третьими лицами и т. д.) и/или их использования без согласия Клиента.

7.2.4. Отказать в выполнении распоряжения Клиента о совершении Операции в случае, если в результате реализации правил внутреннего контроля у работников Банка возникают подозрения, что Операции совершаются в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, или финансированию терроризма.

7.2.5. Отказать/приостановить выполнения Распоряжения Клиента о совершении Операции в случае:

7.2.5.1. Не подтверждения Распоряжения Клиентом;

7.2.5.2. Выявления Банком Финансовой операции, соответствующей признакам осуществления перевода денежных средств без согласия Клиента;

7.2.5.3. Недостаточности денежных средств на Счете Клиента для исполнения Распоряжения;

7.2.5.4. В случае превышения установленного Лимита на проведение операций.

7.2.6. Ограничить перечень видов Финансовых и Информационных операций, а также устанавливать и/или изменять Лимиты на проведение операций, осуществляемых через Систему ДБО. Лимиты на проведение операций и перечень операций, которые возможно осуществить в Системе ДБО, приведены в Тарифах Банка.

7.2.7. В целях обеспечения безопасности и улучшения качества обслуживания Клиентов осуществлять аудиозапись телефонных переговоров Клиентов/Представителей с Банком.

7.2.8. В случае недостаточности средств на Счетах Клиента для списания сумм комиссионного вознаграждения и иных вознаграждений в соответствии с Правилами и Тарифами, производить частичное списание данных сумм в пределах, имеющихся на счетах Клиента средств, за исключением случаев, когда такое списание противоречит условиям договора соответствующего счета.

7.2.9. Отказать в возобновлении использования Клиентом Системы ДБО, приостановленного как по инициативе Банка, так и по инициативе Клиента, без объяснения причин.

7.2.10. Отказать в зачислении денежных средств на Счет в случае возникновения подозрения, что операция совершается в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, финансирования терроризма и финансирования распространения оружия массового уничтожения или условиями Договора банковского счета или вклада.

7.2.11. Обновлять информацию о Клиенте с использованием ЕСИА.

## **8. Права и обязанности Клиента**

8.1. Клиент обязуется:

8.1.1. Строго соблюдать условия настоящих Правил.

8.1.2. Своевременно оплачивать Банку комиссии и иные вознаграждения в соответствии с действующими Тарифами.

8.1.3. Изменить Временный пароль при первом входе в Систему ДБО.

8.1.4. Осуществлять контроль за Операциями по Счету(ам) в целях своевременного выявления и предупреждения совершения Несанкционированных Операций путем получения и оперативной проверки уведомления, получаемого от Банка.

8.1.5. Самостоятельно и за свой счет обеспечить доступ в сеть «Интернет» для пользования услугами Банка с использованием Системы ДБО.

8.1.6. Письменно информировать Банк об изменении сведений, указанных Клиентом в Заявлении, в течение 3 (трех) рабочих дней с даты изменений.

8.1.7. Ознакомиться с Рекомендациями по безопасности работы в Системе ДБО (Приложение №1 к настоящим Правилам), а также соблюдать требования, изложенные в ней.

8.1.8. Самостоятельно обеспечить хранение Средства идентификации, Средства аутентификации и/или Средства подтверждения в Системе ДБО способом, делающим их недоступными третьим лицам, а также немедленно уведомлять Банк об их компрометации.

8.1.9. Представлять документы и сведения по запросу Банка, необходимые Банку для осуществления функций, возложенных на него законодательством Российской Федерации.

8.1.10. Самостоятельно проверять статусы направленных в Банк ЭД, формировать выписки по Операциям, не реже 1 (одного) раза в день.

8.1.11. Не передавать права по Договору третьим лицам (за исключением перехода прав к другому лицу на основании закона).

8.2. Клиент имеет право:

8.2.1. Осуществлять операции в Системе в рамках настоящих Правил.

8.2.2. Приостановить использование им Системы ДБО, подав в Банк соответствующее заявление.

8.2.3. В случае несогласия с изменениями/дополнениями, внесенными в Правила и/или Тарифы, расторгнуть Договор в порядке, установленном настоящими Правилами.

8.2.4. На основании заявления (Приложение 4) могут устанавливаться индивидуальные ограничения в отношении операций, осуществляемых с использованием Системы ДБО, ограничения на осуществление операций либо ограничения максимальной суммы одной операции и (или) операций за определенный период времени. Ограничения по операциям могут быть установлены как на все операции, так и в разрезе видов операций. Ограничения устанавливаются клиентом не могут превышать размеры лимитов, установленных Банком.

Заявление на установление индивидуальных ограничений может быть предоставлено в Банк посредством личного посещения Клиентом офисов Банка либо с использованием системы ДБО.

Клиент вправе изменить или отменить установленные ограничения в отношении операций, осуществляемых с использованием Системы ДБО.

Изменение либо отмена ограничений на операции осуществляется на основании заявления Клиента (Приложение 5), которое предоставляется Клиентом посредством личного посещения офисов Банка.

## **9. Предъявление претензий и их рассмотрение**

9.1. В случае несогласия со списанием со Счета какой-либо суммы денежных средств Клиент обязан подать в Банк письменное заявление (далее – Претензия) в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня совершения Операции, приложив к ней документы, подтверждающие совершение Операции списания оспариваемой суммы денежных средств. При отсутствии обращения Клиента в Банк в срок, указанный в настоящем пункте, Операция, совершенная по Счету с использованием Системы ДБО, считается подтвержденной Клиентом.

9.2. Банк рассматривает Претензию и предоставляет ответ Клиенту в течение 30 (Тридцати) календарных дней со дня получения Претензии, а также не более 60 (Шестидесяти) календарных дней со дня получения Претензии в случае осуществления трансграничного перевода денежных средств.

9.3. Банк вправе запросить у Клиента предоставление дополнительных документов и информации, необходимой для всестороннего рассмотрения Претензии, в том числе документы, подтверждающие обращение Клиента в правоохранительные органы Российской Федерации. Клиент обязан по запросу Банка предоставить документы, которые необходимы Банку для всестороннего рассмотрения Претензии. В случае непредставления в Банк необходимых документов в течение 7 (Семи) календарных дней с момента запроса Банком у Клиента недостающих документов Банк составляет мотивированный ответ о невозможности опротестования Операции из-за недостаточности предоставленных Клиентом документов путем направления письменного уведомления Клиенту.

9.4. Если в ходе рассмотрения Претензии Клиента у Банка по объективным причинам возникают сложности в расследовании обстоятельств, в том числе связанные с запросом Банком необходимых документов, то срок её рассмотрения может быть увеличен, но не более чем на 30 (Тридцать) календарных дней.

9.5. По результатам расследования Банк принимает решение о возмещении/отказе в возмещении оспариваемой суммы Операции, совершенной по Счету с использованием Системы ДБО.

9.6. В случае принятия Банком решения о возмещении Клиенту оспариваемой суммы, Банк перечисляет оспариваемую сумму Операции на счет Клиента в течение 3 (Трех) рабочих дней с даты принятия такого решения. В случае принятия Банком решения об отказе в возмещении суммы Операции Банк направляет Клиенту письменное уведомление с обоснованием отказа ему в возмещении денежных средств по спорной Операции.

## **10. Ответственность Сторон**

10.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по Договору в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Причинение убытков, вызванных неисполнением либо ненадлежащим исполнением этих обязательств, влечет за собой их возмещение виновной стороной в полном объеме.

10.2. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, предусмотренных Договором, если такое неисполнение обусловлено исключительно наступлением и/или действием обстоятельств непреодолимой силой, возникших после заключения Договора и документально подтвержденных уполномоченными организациями или государственными органами, за исключением случая, когда факт наступления обстоятельств непреодолимой силы является общеизвестным. К обстоятельствам, указанным в настоящем пункте, будут относиться военные действия, массовые беспорядки, террористические акты, стихийные бедствия и забастовки, решения органов государственной власти и местного самоуправления, делающие невозможным исполнение обязательств, предусмотренных настоящими Правилами. При возникновении обстоятельств непреодолимой силы Сторона данного Договора должна в течение 3 (трех) рабочих дней проинформировать в письменной форме другую Сторону.

10.3. Банк не несет ответственности в случае, если информация о счетах и иная конфиденциальная информация о Клиенте или проведенных им банковских операций станет известна иным лицам в

результате прослушивания или перехвата каналов связи во время их использования, в результате изготовления дополнительных сим-карт к телефону Клиента, либо в результате несоблюдения Клиентом условий хранения и использования информации.

10.4. Банк не несет ответственности в случае возникновения спорных ситуаций вследствие невыполнения Клиентом требований Договора (в т.ч. рекомендаций по безопасности работы в Системе ДБО, приведенных в Приложении №1 к настоящим Правилам), а также во всех случаях, когда такие ситуации находятся вне сферы контроля Банка.

10.5. Клиент несет ответственность за все операции, проводимые им или его представителем в соответствии с условиями настоящего Договора.

10.6. Банк не несет ответственности за технические сбои систем связи, иных технических средств и систем, повлекшие за собой неисполнение своих обязательств в соответствии с данным Договором.

10.7. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения своих обязательств по Договору, Банк несет ответственность только при наличии вины.

10.8. Банк не несет ответственности за невыполнение, несвоевременное или неправильное выполнение поручений Клиентов, если это было вызвано предоставлением Клиентом недостоверной информации, потерей актуальности информации, ранее предоставленной Клиентом и используемой при регистрации и исполнении Банком поручения, или вводом Клиентом неверных данных.

10.9. Банк не несет ответственности за ущерб, возникший вследствие несанкционированного использования третьими лицами Средств аутентификации, Средств идентификации и/или Средств подтверждения Клиента, если такое использование стало возможным не по вине Банка.

10.10. Банк не несет ответственности за ошибочную передачу Клиентом распоряжений.

10.11. Клиент несет ответственность за убытки, возникшие у Банка в результате исполнения поручений, переданных в Банк от имени Клиента неуполномоченным лицом, при условии, что это стало возможно не по вине Банка.

10.12. Клиент несет риск убытков, возникших у него в результате исполнения поручений, переданных в Банк с использованием принадлежащих Клиенту Средств подтверждения.

10.13. Банк не несет ответственности, если информация об изменении/дополнении Правил и/или Тарифов, опубликованная в порядке и в сроки, установленные настоящими Правилами, не была получена и/или изучена и/или правильно истолкована Клиентом.

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

11.1. Договор считается заключенным на неопределенный срок.

11.2. Договор может быть расторгнут в одностороннем порядке по инициативе любой из Сторон.

11.3. С целью расторжения Договора Клиент предоставляет в офис Банка письменное уведомление о расторжении Договора по форме Банка. Если уведомление о расторжении Договора поступило в Банк позже даты расторжения Договора, указанной Клиентом в уведомлении, Договор считается расторгнутым с даты получения уведомления и его регистрации Банком.

11.4. С целью расторжения Договора Банк направляет Клиенту письменное уведомление о расторжении Договора на адрес электронной почты Клиента, указанный Клиентом в Заявлении (при его отсутствии уведомление о расторжении договора направляется на адрес регистрации Клиента, указанный в Заявлении).

11.5. Договор считается расторгнутым с даты и времени, указанных в уведомлении, после чего прекращается прием и исполнение распоряжений Клиента с использованием Системы ДБО.

11.6. Договор считается расторгнутым при условии отсутствия у Клиента обязательств по погашению перед Банком задолженности по Договору. При наличии указанных обязательств по погашению задолженности перед Банком Договор считается расторгнутым с момента исполнения обязанности по оплате Клиентом указанной задолженности.

11.7. Все распоряжения Клиента, зарегистрированные Банком до момента расторжения Договора, считаются поданными от имени Клиента и исполняются Банком в соответствии с условиями настоящего Договора.

11.8. Расторжение Договора не влечет прекращения обязательств по иным договорам (соглашениям), заключенным между Клиентом и Банком.

11.9. Договор прекращает свое действие при расторжении всех заключенных между Банком и Клиентом договоров банковского счета и/или банковского вклада, подключенных к Системе ДБО, в день закрытия последнего счета.

## **12. Прочие условия**

12.1. Во всем остальном, что не предусмотрено настоящими Правилами, Банк и Клиент руководствуются действующим законодательством РФ.

12.2. Все споры, возникающие между Сторонами, которые не могут быть урегулированы путем переговоров, подлежат разрешению судом в порядке, установленном законодательством РФ.

12.3. Приложения к Правилам:

12.3.1. Приложение №1 – Рекомендации по информационной безопасности при работе в Системе ДБО;

12.3.2. Приложение №2 - Результат и сроки исполнения распоряжений;

12.3.3. Приложение №3 Заявление о присоединении к Правилам обслуживания физических лиц с использованием системы ДБО

## Рекомендации по информационной безопасности при работе в Системе ДБО.

### 1. Общие положения.

1.1. Использование средств дистанционного банковского обслуживания всегда связано с повышенными рисками, поэтому ознакомьтесь с настоящими Рекомендациями до начала работы в Системе ДБО.

1.2. При работе в Системе используются следующие средства защиты:

#### 1.2.1. Защищенное соединение с Банком.

- Признаком установки защищённого соединения является наличие информации о протоколе https в адресной строке используемого клиентом браузера (<https://elf.faktura.ru/elf/app/?site=rbabank/>).
- При входе в Систему ДБО всегда проверяйте указанный адрес.

#### 1.2.2. Виртуальная клавиатура.

- Виртуальная клавиатура повышает степень защищенности Вашего пароля от перехвата злоумышленниками.
- Виртуальная клавиатура появляется при входе в Систему ДБО.
- При входе в Систему наберите Ваш Логин на обычной клавиатуре. Затем для ввода Пароля используйте виртуальную клавиатуру: при помощи указателя мыши введите на виртуальной клавиатуре пароль доступа к Системе ДБО (если пароль содержит заглавную букву или символ, нажмите клавишу Shift, переключение между русским и английским алфавитом – клавиша Рус/Lat, для удаления предыдущего символа используется стрелочка), по окончании ввода пароля нажмите Enter.

#### 1.2.3. Средства подтверждения.

- Одноразовые пароли используются при входе в Систему ДБО и проведении операций в Системе ДБО. Одноразовые пароли направляются sms - сообщением на Ваш телефон, указанный в Заявлении о присоединении к Договору.
- После ввода Логина и Пароля для входа в Систему ДБО, Система ДБО потребует ввести Одноразовый пароль.
- После ввода всех данных для перевода денежных средств Система ДБО предложит ввести Одноразовый пароль с целью подтверждения операции.
- Одноразовый пароль должен быть введен Вами в течение 360 секунд. Если в течение указанного времени Одноразовый пароль не был введен, он становится недействительным. В этом случае на Ваш телефон будет направлено новое sms - сообщение с новым Одноразовым паролем.

### 2. Требования информационной безопасности при работе в Системе ДБО.

2.1. Используйте только лицензионную операционную систему на Вашем компьютере.

2.2. Своевременно устанавливайте обновления операционной системы и прикладных программ, рекомендуемые разработчиком программного обеспечения. Копируйте обновления только с официальных сайтов разработчиков программного обеспечения.

2.3. Используйте дополнительные средства безопасности программного обеспечения – антивирусные программы, программы защиты от спам-рассылок и пр. Используйте только современное, лицензионное антивирусное программное обеспечение.

2.4. Если у Вас есть подозрение, что Ваш Пароль или Логин скомпрометированы, т.е. стали известны третьим лицам, либо произошло несанкционированное списание средств со Счета:

2.4.1. Незамедлительно выключите компьютер (ноутбук, планшет и т.п.).

2.4.2. Если инцидент произошел в рабочее время Банка (для определения рабочего и нерабочего времени, по тексту настоящего Регламента, используется Московское время): незамедлительно сообщите об инциденте по телефону Банка: (495) 276-03-66. Для проведения Банком аутентификации Вам потребуется назвать Кодовое слово, которое Вы указали в Заявлении о присоединении к Договору. После проведения аутентификации Банк незамедлительно осуществит блокировку Вашего Пароля и Идентификатора пользователя для входа в Систему ДБО, а также блокировку возможности проведения через Систему ДБО операций по Вашим счетам, подключенным к Системе ДБО.

2.4.3. Если инцидент произошел в нерабочее время Банка: незамедлительно примите меры для отзыва распоряжений на проведение расходных операций по Вашим счетам, несанкционированных Вами. Для этих целей желательно использовать другой компьютер. Следует учитывать, что через Систему ДБО распоряжение может быть отозвано Клиентом в день его регистрации в Системе ДБО и только в том случае, если оно не исполнено, и Банк имеет возможность отменить его исполнение. В других случаях не исполненное Банком распоряжение (если Банк имеет возможность его отзыва) может быть отозвано по Вашему звонку на телефон Банка: (495) 276-03-66 в рабочее время Банка. Для проведения Банком аутентификации Вам потребуется назвать Кодовое слово, которое Вы указали в Заявлении о присоединении к Договору. После проведения аутентификации Банк незамедлительно осуществит блокировку Вашего Пароля и Идентификатора пользователя для входа в Систему ДБО, а также блокировку возможности проведения через Систему ДБО операций по Вашим счетам, подключенным к Системе.

2.5. Если утерян либо похищен телефон (СИМ - карта) с номером, указанным в Заявлении о присоединении к Договору, незамедлительно сообщите об этом оператору сотовой связи для блокировки СИМ – карты. Сообщите об инциденте в Банк по телефону (495) 276-03-66 незамедлительно в рабочее время Банка.

2.6. Никогда и никому не сообщайте Ваш Пароль и Одноразовый пароль, включая сотрудников Банка.

2.7. Не сохраняйте Ваш Пароль и Логин на компьютере либо на других носителях электронной информации.

2.8. Внимательно проверяйте текст sms - сообщения, которое содержит не только Одноразовый пароль, но также краткую информацию о совершаемой операции. Например, «19.02.2013 09:50:13 Ваш пароль номер 15: 0023216682 Perevod s 40817810200000001111 na 42306810300000002222».

2.9. Никогда не подтверждайте операцию Одноразовым паролем, если информация в sms - сообщении не совпадает с операцией, которую Вы хотите подтвердить.

2.10. Не устанавливайте на мобильный телефон, на который Банк отправляет sms - сообщения с Одноразовым паролем, приложения, полученные от неизвестных Вам источников. Банк никогда не рассылает своим клиентам ссылки и указания на установку приложений, за исключением приложений, размещённых самим Банком в официальных магазинах интернет-приложений для Android и Apple. Используйте только официальные приложения Банка, доступные в официальных репозиториях производителей мобильных платформ - App Store и Google Play. Обязательно убедитесь, что разработчиком указан - JSC Center of Financial Technologies. При получении такого предложения от Банка незамедлительно в рабочее время Банка, сообщите об этом по телефону: (495) 276-03-66.

2.11. Не заходите в Систему ДБО с того же мобильного телефона, устройства, на которое приходят sms - сообщения Банка с Одноразовым паролем. По возможности, используйте в качестве

устройства для получения sms - сообщений от Банка простейший мобильный телефон, а не смартфон, поскольку риск заражения смартфона вредоносным программным обеспечением неизмеримо выше.

2.12. Не реже одного раза в день просматривайте выписки об операциях по счетам, подключенным к Системе ДБО.

2.13. Для связи с Банком используйте только телефоны, указанные в настоящих Рекомендациях либо на официальном сайте в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: [www.rbabank.ru](http://www.rbabank.ru).

### Результат и сроки исполнения распоряжений с текущего счета, счета по вкладу

№п/п	Перевод денежных средств	Доступно для использования	Списание со счета	Зачисление на счет
1	На текущие счета*, счета по вкладу* клиента, открытые в КБ «РБА» (ООО)	Не позднее следующего рабочего дня после регистрации Распоряжения	Через несколько секунд после регистрации Распоряжения	
2	На текущие счета, счета по вкладу иных клиентов, открытые в КБ «РБА» (ООО)	Не позднее следующего рабочего дня после регистрации Распоряжения	Не позднее следующего рабочего дня после регистрации Распоряжения	
3	На счет физического лица, в т.ч. счет клиента, в стороннем банке	В соответствии с правилами банка получателя	Не позднее следующего рабочего дня после регистрации Распоряжения	В соответствии с правилами банка получателя
4	На счет юридического лица, открытый в другом банке	В соответствии с правилами банка получателя	Не позднее следующего рабочего дня после регистрации Распоряжения	В соответствии с правилами банка получателя

## З А Я В Л Е Н И Е

### о присоединении к Правилам обслуживания физических лиц с использованием Системы ДБО

Я,

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ				
Фамилия				
Имя				
Отчество				
Дата рождения (число, месяц, год)				
Место рождения				
Гражданство				
Адрес места жительства (регистрации)				
	Почтовый индекс			
Республика, край, область, округ				
Район				
Город				
Населенный пункт				
Улица				
Дом/владение		Корпус/строение		Квартира
Телефоны, электронный адрес				
Домашний				
Рабочий				
Мобильный				
Электронный адрес				

Документ, удостоверяющий личность				
Тип документа				
Серия, номер				
Кем выдан				
Когда выдан (число, месяц, год)				
Код подразделения				
<input type="checkbox"/> Совпадает с адресом регистрации				
Адрес места пребывания				
	Почтовый индекс			
Республика, край, область, округ				
Район				
Город				
Населенный пункт				
Улица				
Дом/владение		Корпус/строение		Квартира
Кодовое слово				
Кодовое слово для идентификации по телефону <i>(Рекомендуется указать кодовое слово)</i>				

**Настоящим заверяю, что:**

- данное Заявление следует рассматривать как мое добровольное согласие на присоединение к Правилам обслуживания физических лиц с использованием Системы ДБО (далее - Правила);
- я ознакомлен и согласен с Правилами и Тарифами на обслуживание клиентов-физических лиц в системе дистанционного банковского обслуживания (далее - Тарифы);
- я ознакомлен и согласен с Политикой конфиденциальности системы дистанционного банковского обслуживания для физических лиц в МОРСКОМ БАНКЕ (АО);
- информация, представленная в данном Заявлении, верна.

Прошу предоставить мне доступ к Системе ДБО и обеспечить возможность ее использования для дистанционного банковского обслуживания в соответствии с Правилами. Я подтверждаю, что все положения Правил разъяснены мне в полном объеме, включая Тарифы и порядок внесения в Правила изменений и дополнений, и понимаю, что с использованием предоставленного мне доступа можно получить конфиденциальную информацию о моих банковских картах и счетах, в связи с чем обязуюсь:

- 1) хранить предоставленные мне средства аутентификации и подтверждения способом, делающим их недоступным третьим лицам;
- 2) немедленно уведомить Банк в случае доступа или предполагаемой возможности доступа третьих лиц к Системе ДБО.

Подпись клиента		дд	мм	гггг
Фамилия, имя, отчество (прописью, без сокращений)	Образец подписи			

ЗАПОЛНЯЕТСЯ БАНКОМ				
дд	мм	гггг	ЗАЯВЛЕНИЕ ПРИНЯТО	ОФИС БАНКА
ПОДПИСЬ КЛИЕНТА СОВЕРШЕНА В МОЕМ ПРИСУТСТВИИ				должность сотрудника банка
ФАМИЛИЯ, ИМЯ, ОТЧЕСТВО СОТРУДНИКА БАНКА				подпись
дд	мм	гггг	ДОСТУП ПРЕДОСТАВЛЕН	ОФИС БАНКА
ПОДРАЗДЕЛЕНИЕ				должность сотрудника банка
ФАМИЛИЯ, ИМЯ, ОТЧЕСТВО СОТРУДНИКА БАНКА				подпись

**ЗАЯВЛЕНИЕ № \_\_\_\_\_**  
**на установление индивидуальных ограничений в отношении операций, осуществляемых с использованием Системы ДБО**

Я, \_\_\_\_\_,  
(Фамилия Имя Отчество Клиента полностью)  
 реквизиты \_\_\_\_\_ документа, \_\_\_\_\_ удостоверяющего \_\_\_\_\_ личность  
 \_\_\_\_\_  
(наименование документа, серия и номер документа,  
 \_\_\_\_\_  
дата выдачи, наименование органа, выдавшего документ, код подразделения (при наличии))

прошу установить ограничения в отношении операций по вкладу/счету:

№ \_\_\_\_\_,

Информация об ограничениях:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
(подпись Клиента) (расшифровка подписи)

**ОТМЕТКИ БАНКА**

Наименование \_\_\_\_\_ подразделения \_\_\_\_\_ КБ \_\_\_\_\_ «РБА» \_\_\_\_\_ (ООО)

Дата приема заявления « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_ (Фамилия И.О. и подпись работника КБ «РБА» (ООО), принявшего заявление)

**Установить с « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. индивидуальные ограничения в отношении операций, осуществляемых с использованием Системы ДБО**

**ЗАЯВЛЕНИЕ №\_\_\_**  
**об изменении/отмене**  
**установленных индивидуальных ограничений в отношении операций, осуществляемых с**  
**использованием Системы ДБО**

Я, \_\_\_\_\_,  
(Фамилия Имя Отчество Клиента полностью)  
 реквизиты \_\_\_\_\_ документа, \_\_\_\_\_ удостоверяющего \_\_\_\_\_ личность  
(наименование документа, серия и номер документа,  
 \_\_\_\_\_,  
дата выдачи, наименование органа, выдавшего документ, код подразделения (при наличии))

прошу изменить/отменить установленные ограничения в отношении операций по вкладу/счету:

(нужное подчеркнуть)

№ \_\_\_\_\_,

Информация об ограничениях:

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
(подпись Клиента) (расшифровка подписи)

**ОТМЕТКИ БАНКА**

Наименование \_\_\_\_\_ подразделения \_\_\_\_\_ КБ \_\_\_\_\_ «РБА» \_\_\_\_\_ (ООО)

Дата приема заявления «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_  
(Фамилия И.О. и подпись работника КБ «РБА» (ООО), принявшего заявление)

**Установить с «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. индивидуальные ограничения в отношении операций, осуществляемых с использованием Системы ДБО**