

Приложение № 3
к Договору комплексного банковского обслуживания
физических лиц в ООО «АТБ» Банк

утверждено приказом ООО «АТБ» Банк
от 08.10.2018 № 335/1
действует с 08.10.2018

Условия обслуживания клиентов – физических лиц
в системах дистанционного банковского обслуживания
«Интернет-банк» и «Мобильный банк»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие «Условия обслуживания клиентов – физических лиц в системах дистанционного банковского обслуживания «Интернет-банк» и «Мобильный банк» (далее по тексту – Условия) определяют порядок предоставления Банком банковских услуг с использованием Интернет-банка и (или) Мобильного банка (далее, при совместном упоминании по тексту Условий, – Система дистанционного банковского обслуживания или СДБО).

1.2. «Договор на обслуживание клиентов в системах дистанционного банковского обслуживания «Интернет-банк» и «Мобильный банк» (далее – Договор) заключается между Банком и Клиентом путем присоединения Клиента к Условиям на основании «Заявления на подключение к системе дистанционного банковского обслуживания «Интернет-банк» (далее – Заявление), оформляемого Клиентом при подключении к Интернет-банку и действует в течение неопределенного времени.

1.3. Условия, Тарифы Банка, Заявление, Договор являются неотъемлемой частью ДКБО. Справочно-информационные материалы (информация о порядке подключения к СДБО, о новых услугах, предлагаемых в рамках СДБО, о рисках получения несанкционированного доступа с целью осуществления переводов денежных средств лицами, не обладающими правом распоряжения этими денежными средствами, и рекомендуемых мерах по их снижению) публикуются на Сайте Банка.

1.4. Термины, используемые в Условиях, написанные с заглавной буквы, имеют то же значение, что и в ДКБО, если иное не установлено Условиями. В случае разночтений термины Условий имеют преимущественную силу.

1.5. Заявление может быть оформлено следующими способами:

1.5.1. Путем направления в Банк в электронном виде (посредством устройства с браузером и доступом в Интернет), с последующим подтверждением (подписанием) Кодом, являющимся аналогом собственноручной подписи Клиента, направляемым Банком Клиенту на Доверенный номер.

1.5.1.1. Первичная аутентификация Банком Клиента для работы с Интернет-банком осуществляется по номеру банковской карты Клиента или номеру Счета.

1.5.1.2. Акцептом Банка Заявления, указанного в пункте 1.5, является факт подключения Клиента к Интернет-банку и формирование Логина и Пароля при прохождении Клиентом процедуры самостоятельной регистрации в Интернет-банке.

1.5.1.3. Заявление, оформленное Клиентом посредством устройства с браузером и доступом в Интернет и подписанное Кодом, признается юридически эквивалентным подписанному

Клиентом документу на бумажном носителе и порождает аналогичные ему права и обязанности Сторон по Договору.

1.5.2. Путем личного обращения Клиента в Подразделение Банка.

1.5.2.1. Акцептом Банка указанного Заявления является факт подключения Клиента к Интернет-банку и предоставление Клиенту Логина и Временного пароля (направляются SMS-сообщением на Доверенный номер).

1.6. Стороны признают, что программное обеспечение, посредством которого предоставляется СДБО, является достаточным для:

- обеспечения надежной работы при приеме, передаче, обработке и хранении информации;
- защиты от несанкционированного доступа информации, обеспечивающей разграничение доступа, шифрование, контроль целостности ЭД;
- защиты способов подтверждения операций, подлинности и авторства совершаемых в СДБО операций.
- разрешения конфликтных ситуаций между Сторонами по ЭД.

1.7. Стороны признают в качестве единой шкалы времени при работе в СДБО московское время. Контрольным является время системных часов аппаратных средств Банка.

1.8. Клиент самостоятельно выбирает организацию – провайдера, обеспечивающую доступ к сети Интернет. Все расходы, связанные с подключением к сети Интернет, эксплуатацией и обменом данными в СДБО через сеть Интернет, осуществляются Клиентом за счет собственных средств.

1.9. Клиент полностью несет все риски, связанные с подключением его оборудования (в том числе компьютерного оборудования, мобильного телефона, смартфона, планшета, иного устройства) к сети Интернет и локальным вычислительным сетям. Клиент самостоятельно обеспечивает защиту данного оборудования от несанкционированного доступа и вирусных атак из сети Интернет и локальных вычислительных сетей.

2. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

2.1. **Passcode** – уникальная цифровая последовательность, назначаемая Клиентом в целях запуска Мобильного приложения на Мобильном устройстве с целью авторизации в Мобильном банке. Для каждого Мобильного устройства Клиентом назначается свой Passcode. Значение Passcode не хранится в памяти Мобильного устройства и известно только Клиенту. Passcode восстановлению не подлежит. В случае если Клиент забыл Passcode, потребуется новая регистрация в Мобильном приложении и установка нового Passcode.

2.2. **Авторство ЭД** – принадлежность ЭД конкретному Клиенту – пользователю СДБО. Авторство ЭД определяется путем Идентификации и Аутентификации Клиента, а также проверки Банком корректности введенного Клиентом Кода.

2.3. **Аутентификация** – удостоверение правомочности обращения Клиента в Банк для совершения операций (получения информации) по Счетам Клиента. Аутентификация Клиента при использовании Интернет-банка осуществляется посредством введения Клиентом Логина и Пароля. Аутентификация Клиента при использовании Мобильного банка осуществляется посредством введения Passcode или введения Логина и Пароля.

2.4. **Блокировочное слово** - уникальное слово, определяемое Клиентом при регистрации в Интернет-банке и используемое Банком для Идентификации Клиента в Службе поддержки клиентов. Изменение Блокировочного слова осуществляется на основании заявления Клиента при личном обращении Клиента в Подразделение Банка.

2.5. **Защита информации от несанкционированного доступа** – комплекс мероприятий, проводимых с целью предотвращения несанкционированного копирования, уничтожения, искажения, модификации (подделки), блокирования информации.

2.6. **Код** - одноразовый пароль, представляющий собой последовательность символов, имеющий ограниченный срок действия, формируемый и направляемый Банком Клиенту на

номер Доверенного телефона посредством SMS-сообщения и применяемый Клиентом не более одного раза для подтверждения (подписания) ЭД в СДБО. В соответствии с п. 3 ст. 847 Гражданского кодекса Российской Федерации Стороны принимают Код в качестве аналога собственноручной подписи Клиента (далее – АСП), а также в качестве Электронной подписи.

2.7. **Компрометация идентификационных данных** – утрата доверия Банка или Клиента к тому, что используемые Клиентом Логин, Пароль, Passcode или Доверенный номер обеспечивают защиту от несанкционированного доступа в СДБО.

2.8. **Логин** – последовательность символов, сформированная Банком и предоставленная Банком Клиенту, используемая для Идентификации Клиента при входе Клиента в СДБО.

2.9. **Мобильное приложение** – специальное программное приложение для платформ iOS, Android, разработанное и размещенное Банком на официальных интернет порталах (App Store, Google Play), предназначенное для установки на Мобильных устройствах, позволяющих осуществлять доступ через Интернет к Мобильному банку.

2.10. **Мобильное устройство** – мобильный телефон (смартфон) или иное устройство, имеющее доступ в Интернет и используемое для установки на него Мобильного приложения.

2.11. **Пароль** – последовательность символов, первоначально сформированная Банком и предоставленная Клиенту или сформированная Клиентом при прохождении Клиентом процедуры самостоятельной регистрации в Интернет-банке, используемая для Идентификации Клиента при входе Клиента в СДБО. Пароль может быть изменен Клиентом.

2.12. **Подтверждение подлинности Логина и Пароля** – положительный результат проверки Банком, в порядке определенном Банком, соответствия введенного Клиентом Логина и Пароля информации, хранящейся в базе данных Банка.

2.13. **СДБО** – система дистанционного банковского обслуживания «Интернет-банк» и система дистанционного банковского обслуживания «Мобильный банк» при совместном упоминании по тексту Условий.

3. ПОДКЛЮЧЕНИЕ КЛИЕНТА К СДБО

3.1. Подключение Клиента к Интернет-банку осуществляется на странице <https://client.atbbank.ru> и проводится Банком при одновременном соблюдении Клиентом следующих условий:

- наличие в Банке информации о Доверенном номере;
- наличие у Клиента как минимум одного действующего продукта Банка из следующего перечня: банковский счет, банковская карта;
- наличие у Клиента устройства с браузером;
- наличие доступа в Интернет.

При каждом входе Клиента в Интернет-банк Клиент обязан проверять совпадение адреса интернет страницы Интернет-банка с адресом: <https://client.atbbank.ru>. При несовпадении данных адресов, Клиент обязуется закрыть интернет страницу не указывая Логин, Пароль и иных запрашиваемых страницей идентификационных данных.

3.2. Подключение Клиента к Мобильному банку проводится Банком при одновременном соблюдении Клиентом следующих условий:

- подключение Клиента к Интернет-банку;
- установка Клиентом Мобильного приложения на Мобильное устройство в порядке, определенном Условиями.

3.3. Доступ Клиента в СДБО предоставляется при условии успешного проведения Банком Идентификации и Аутентификации Клиента.

3.4. Подписывая Заявление, указанное в пункте 1.5 Условий, Клиент заверяет, что понимает и соглашается с предложенной процедурой доступа в СДБО, принимает на себя риски,

связанные с возможными спорами в отношении операций, сделок/договоров, совершаемых путем обмена ЭД с использованием СДБО.

3.5. Банк не несет ответственности за ущерб, полученный Клиентом, возникший вследствие использования третьими лицами Логина, Пароля, Passcode, Кода.

3.6. В случае утраты мобильного устройства или SIM-карты с Доверенным номером необходимо заблокировать SIM-карту через оператора сотовой связи, при этом Клиент также должен заблокировать доступ к СДБО.

3.7. Для блокировки доступа в СДБО Клиенту необходимо обратиться в Службу поддержки клиентов или обратиться в Подразделение Банка и заполнить заявление на блокировку учетной записи Клиента в СДБО. После проведения Идентификации Клиента доступ Клиента в СДБО блокируется.

3.8. Для разблокировки доступа в СДБО Клиенту необходимо обратиться в Подразделение Банка, заполнить заявление на разблокировку учетной записи Клиента в СДБО и предоставить новый Доверенный номер. В случае непредставления Клиентом Доверенного номера Банк имеет право отказать Клиенту в заключении Договора или расторгнуть Договор и (или) ДКБО в любой момент. После проведения Идентификации Клиента доступ Клиента в СДБО восстанавливается.

3.9. Для восстановления Логина/Пароля для доступа в СДБО Клиенту необходимо самостоятельно воспользоваться соответствующим сервисом на главной странице Интернет-банка по ссылке «Зарегистрироваться» и далее следовать указаниям системы. В случае корректного ввода Блокировочного слова Клиенту становится доступным функционал (техническая возможность) по восстановлению/замене Логина/Пароля для доступа в СДБО. В случае невозможности указания Блокировочного слова Клиент должен обратиться в Подразделение Банка и заполнить заявление на изменение Блокировочного слова. Замена Блокировочного слова осуществляется после проведения Идентификации Клиента.

3.10. Для замены Доверенного номера и (или) e-mail для работы с СДБО Клиенту необходимо обратиться в Подразделение Банка и заполнить заявление о замене Доверенного номера и (или) e-mail. После проведения Идентификации Клиента осуществляется замена данных о Доверенном номере и (или) e-mail Клиента.

3.11. Отключение доступа к СДБО (постоянное/временное прекращение обслуживания Клиента с использованием СДБО) по инициативе одной из Сторон не влечет прекращения обязательств по взаиморасчетам и возмещению убытков, возникших до прекращения обслуживания.

4. ПРОВЕДЕНИЕ ОПЕРАЦИЙ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ СДБО

4.1. Перечень операций и услуг, проводимых с использованием СДБО, публикуется на соответствующей странице Сайта Банка.

4.2. Операции и услуги предоставляются Банком при условии их соответствия требованиям законодательства Российской Федерации, нормативным актам Банка России, а также при наличии на Счете денежных средств в сумме, достаточной для совершения операции и взимания Банком платы за её совершение.

4.3. Банк вправе изменять перечень доступных к использованию в СДБО услуг и операций, лимиты их проведения и иные условия предоставления банковских услуг с использованием СДБО при уведомлении Клиента в порядке, определенном ДКБО.

4.4. Операции по Счету осуществляются Банком при условии технической реализации проведения таких операций в СДБО на основании полученного от Клиента ЭД, подтвержденного Кодом.

4.5. Обмен ЭД между Сторонами и обязательства Сторон по ЭД, вытекающие из Условий, начинают действовать с момента подключения Клиента к СДБО. ЭД порождает обязательства Сторон в соответствии с Условиями в том случае, если передающей Стороной

он надлежащим образом оформлен, заверен АСП и передан, а принимающей Стороной получен, прошел проверку корректности АСП и принят в обработку. Банк не принимает к обработке и исполнению ЭД, оформленный с нарушением требований, установленных Условиями.

4.6. Проверка, прием и исполнение Банком ЭД осуществляются в соответствии с требованиями Положения Банка России от 19 июня 2012 г. N 383-П «О правилах осуществления перевода денежных средств» с учетом следующего порядка:

4.6.1. При составлении Клиентом ЭД осуществляется контроль правильности его заполнения, соответствия реквизитов ЭД установленным требованиям, а также установленным лимитам на осуществление операций в СДБО.

4.6.2. При подтверждении Клиентом ЭД Кодом Банком проводится проверка корректности введенного Клиентом Кода.

4.6.3. При положительном результате проверки корректности Кода ЭД сохраняется в СДБО (принимается Банком на обработку) и ему присваивается статус «На обработке». По результатам обработки ЭД Банком его статус меняется на «Исполнен» (по факту исполнения ЭД Банком) либо «Отказан» (в случае если ЭД не может быть исполнен Банком). Информация о результатах обработки ЭД отражается в строке «Статус» СДБО.

4.6.4. ЭД, составленный и переданный в Банк в соответствии с требованиями Условий и подтвержденный Кодом, признается оформленным и направленным в Банк Клиентом и не может быть оспорен или отвергнут Сторонами и (или) третьими лицами или быть признан недействительным. Клиент не вправе отозвать или отменить ЭД, направленный в Банк.

4.6.5. Прием ЭД и предоставление информации об остатках на Счетах и операциях по Счетам Клиента осуществляются Банком круглосуточно, без выходных дней, за исключением периодов проведения технического обслуживания СДБО.

4.6.6. Прием и исполнение ЭД Клиента осуществляются Банком в порядке их поступления. Обработка и исполнение ЭД проводится Банком в соответствии с установленным в Банке порядком обработки ЭД и нормативными документами Банка России.

4.6.7. Временем принятия ЭД Банком является текущее время по системным часам Банка в момент сохранения ЭД в СДБО.

4.7. Отражение совершенных операций по Счетам Клиента проводится не позднее рабочего дня, следующего за днем совершения операции. Подтверждение на бумажном носителе о статусе проведения ЭД предоставляется в Подразделение Банка по запросу Клиента не позднее рабочего дня, следующего за днем обращения Клиента.

4.8. Стороны признают, что используемые во взаимоотношениях между Банком и Клиентом ЭД, подтвержденные Клиентом с использованием Кода, составленные и переданные с помощью программного обеспечения СДБО в соответствии с процедурами защиты информации, предусмотренными Условиями, юридически эквивалентны документам на бумажном носителе, подписанным Сторонами.

Стороны признают, что ЭД, подтвержденный Клиентом с использованием Кода и переданный в Банк, равнозначен (в том числе имеет равную юридическую силу и доказательственную силу) аналогичному по содержанию и смыслу документу на бумажном носителе, составленному в соответствии с требованиями, предъявляемыми к документам такого рода, и подписанным собственноручной подписью Клиента, и является основанием для проведения Банком операции и совершения иных действий по распоряжению Клиента.

4.9. Стороны доверяют используемому программному обеспечению СДБО. Клиент понимает и соглашается с тем, что доступ в СДБО осуществляется посредством сети Интернет. Клиент настоящим подтверждает, что он понимает и соглашается с тем, что сеть Интернет является незащищенным каналом связи, и соглашается нести все риски, связанные с возможным нарушением конфиденциальности и целостности информации (возможным несанкционированным доступом третьих лиц), при ее передаче с использованием сети Интернет. Настоящим Клиент заверяет, что понимает и согласен с тем, что он самостоятельно несет все риски, связанные с получением услуг по организации доступа к

сети Интернет и ее использованию, в соответствии с договором между Клиентом и поставщиком указанных услуг Интернета (провайдером).

4.10. Стороны признают, что ЭД, подтвержденные Клиентом Кодом, переданные в Банк Клиентом:

- удовлетворяют требованию совершения сделки в простой письменной форме в случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации, и влекут юридические последствия, аналогичные последствиям совершения договоров (сделок), совершаемым с физическим присутствием лица (взаимном присутствии лиц), совершающего (совершающих) сделку;
- могут быть представлены в качестве доказательств, равносильных письменным доказательствам, в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации, при этом допустимость таких доказательств не может отрицаться только на том основании, что они представлены в виде ЭД или распечаток их копий.

4.11. Банк вправе приостановить обмен ЭД с Клиентом в соответствии с Условиями, в том числе в случае возбуждения в отношении Клиента дела о банкротстве.

4.12. При прекращении обслуживания Клиента в СДБО в соответствии с п. 5.2.4 Условий Банк без предварительного уведомления Клиента прекращает прием от него ЭД. Все ЭД Клиента, принятые Банком к исполнению до наступления этого момента, подлежат исполнению Банком в порядке, определенном Условиями.

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

5.1. Банк обязуется:

5.1.1. Подключить Клиента к СДБО не позднее трех рабочих дней, следующих за днем выдачи Карты Клиенту либо самостоятельной регистрации Клиента в Интернет-банке.

5.1.2. Принимать к исполнению ЭД.

5.1.3. Обрабатывать ЭД в строгом соответствии с установленными нормами, техническими требованиями, стандартами, инструкциями Банка России, Банка и Условиями.

5.1.4. Информировать Клиента об отказе в обработке или исполнении ЭД.

5.1.5. Предоставлять Клиенту информацию по его Счетам в СДБО.

5.1.6. Консультировать Клиента по вопросам правильной эксплуатации СДБО.

5.1.7. Обеспечивать защиту от несанкционированного доступа и сохранять конфиденциальность информации по Счетам (в части вопросов, относящихся к компетенции Банка).

5.1.8. Вести архивы ЭД, осуществлять их хранение в течение срока, установленного для хранения эквивалентных документов на бумажных носителях. Хранить в журналах информационной безопасности СДБО все значимые действия, совершаемые как со стороны Банка, так и со стороны Клиента.

5.1.9. Приостановить пересылку извещений и иной защищаемой информации на Доверенный номер и осуществить блокировку доступа в СДБО при получении заявления Клиента о блокировке учетной записи Клиента.

5.2. Банк имеет право:

5.2.1. В одностороннем порядке и без предварительного уведомления Клиента приостановить на неопределенный срок его доступ в СДБО в случае возникновения у Банка технических неисправностей или других обстоятельств, препятствующих использованию СДБО или обеспечению требуемого уровня безопасности проведения операций в СДБО, в том числе в случае изменения законодательства Российской Федерации.

5.2.2. Приостановить обмен ЭД с Клиентом в случае возникновения технических неисправностей, в случае возбуждения в отношении Клиента дела о банкротстве или других обстоятельств, в том числе по заявлению/сообщению Клиента о возможном несанкционированном использовании СДБО.

5.2.3. Осуществлять блокировку доступа Клиента к СДБО в случае возникновения подозрений в Компрометации идентификационных данных.

5.2.4. В одностороннем порядке и без предварительного уведомления Клиента отключить Клиента от СДБО и (или) отказать в проведении операций и (или) расторгнуть Договор в случае нарушения Клиентом своих обязательств, принятых в соответствии с Условиями, выявления признаков нарушения безопасности с использованием программно-аппаратных средств Клиента, а также прекратить его доступ в СДБО на время разрешения спорных ситуаций, указанных в разделе 6 Условий. Банк имеет право отключить Клиента от СДБО в случае отсутствия активности (использования СДБО) в течение 6 месяцев. В этом случае, Банком осуществляется предварительное уведомление Клиента с использованием СДБО или SMS за 5 календарных дней.

5.2.5. Отказать Клиенту в приеме или исполнении ЭД в случаях:

- выявления признаков нарушения безопасности при использовании СДБО, в том числе если Банк имеет основания считать, что исполнение ЭД может повлечь убытки для Банка либо Клиента;
- если на Счете Клиента отсутствует доступный остаток средств, достаточный для исполнения ЭД;
- при обнаружении несуществующих/неверных реквизитов, указанных Клиентом в ЭД;
- выявления признаков нарушения Клиентом законодательства Российской Федерации и нормативных документов Банка России, в том числе при наличии оснований для приостановления операций или отказа от выполнения операций по поручению Клиента, установленных Федеральным законом от 07.08.2001 № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма»;
- технических неполадок в работе систем Банка, Процессингового центра, Партнеров Банка, поставщиков услуг.

Уведомление Клиента об отказе исполнения операции осуществляется Банком с использованием СДБО посредством указания статуса операции.

5.2.6. Принимать все необходимые и достаточные меры организационного и технического характера для обеспечения режима конфиденциальности в отношении Пароля, Логина и (или) Кода до их передачи Клиенту.

5.2.7. В целях расширения перечня услуг, предоставляемых Клиенту, и в целях обеспечения безопасности устанавливать, изменять перечень доступных с использованием СДБО услуг и операций, лимиты их проведения и способы подтверждения при условии публичного размещения соответствующей информации на Сайте Банка.

5.2.8. Устанавливать минимальный и (или) максимальный размер переводов и (или) платежей, совершаемых в СДБО.

5.2.9. Списывать суммы комиссий в соответствии с Тарифами Банка со Счета Клиента.

5.2.10. Использовать сведения, содержащиеся в Заявлении, для направления Клиенту сообщений (в целях обслуживания Договора) и (или) предоставления ему рекламной информации (в целях продвижения Банком своих банковских услуг).

5.3. Клиент обязуется:

5.3.1. Оплачивать услуги Банка за обслуживание в СДБО согласно Тарифам Банка в установленном Банком порядке.

5.3.2. Осуществлять операции по Счетам в пределах доступного остатка денежных средств.

5.3.3. Самостоятельно, за свой счет, обеспечить подключение своего компьютера к сети Интернет и доступ в сеть Интернет. Обеспечивать безопасность и целостность программных средств на своем компьютере (защиту от вирусов, отсутствие программ-закладок и другого опасного программного обеспечения), не допускать несанкционированного доступа третьих лиц к программным средствам, с помощью которых осуществляется обмен ЭД с Банком в соответствии с Условиями.

5.3.4. Осуществлять установку Мобильного приложения на Мобильное устройство исключительно через официальные магазины приложений App Store (itunes.apple.com), Google Play (play.google.com).

5.3.5. Обеспечить конфиденциальность, сохранность, невозможность доступа третьих лиц и неразглашение третьим лицам Логина, Пароля, Passcode, Кода, Блокировочного кода.

5.3.6. В случае подозрения в несанкционированном доступе к СДБО и (или) Компрометации идентификационных данных незамедлительно обращаться в Банк для принятия необходимых мер (в том числе для блокировки доступа к СДБО).

5.3.7. Клиент обязуется уведомить Банк о несанкционированном переводе денежных средств с его Счета с использованием СДБО не позднее дня, следующего за днем получения от Банка уведомления о совершенной операции.

5.3.8. Получив по своему запросу SMS-сообщение с Кодом, сверить данные совершаемой операции/проводимого действия с информацией, содержащейся в SMS-сообщении, и вводить Код в СДБО только при условии их соответствия и согласия Клиента с проводимой операцией/действием. Положительный результат проверки Банком Кода означает безопасное подтверждение Клиентом проводимой операции.

5.3.9. В случае утраты мобильного устройства с Доверенным номером обратиться в Подразделение Банка или позвонить по телефону Службы поддержки клиентов для блокировки доступа к СДБО.

5.3.10. Знакомиться с информацией о возможных рисках, возникающих в связи с несанкционированным получением доступа третьими лицами к СДБО, и рекомендациями по их снижению, размещенными на Сайте Банка.

5.3.11. Настоящим Клиент обязуется ознакомиться с перечнем доступных с использованием СДБО услуг и операций, их лимитами и способами подтверждения и в дальнейшем следить за их изменениями, о которых Банк уведомляет в порядке, определенном п. 3.4 ДКБО.

5.3.12. При возникновении внештатных ситуаций, связанных с работой СДБО, Клиент должен незамедлительно известить об этом Банк.

5.4. Клиент имеет право:

5.4.1. Получать от Банка и передавать в Банк ЭД.

5.4.2. Получать консультации Банка по вопросам эксплуатации СДБО, а также справочно-информационные материалы об обслуживании в СДБО.

5.4.3. В случае любого подозрения в Компрометации идентификационных данных обратиться в Банк для их блокировки и (или) замены в соответствии с порядком, установленным Банком.

5.4.4. Производить смену Пароля в порядке, установленном Банком.

5.4.5. Обратиться в Банк для блокировки доступа в СДБО в случае Компрометации идентификационных данных.

5.4.6. Расторгнуть Договор на основании заявления об отключении СДБО путем подачи заявления при личной явке в Банк.

5.4.7. Обратиться с заявлением на установку ограничений на проведение операций в СДБО или на изменение ограничений, установленных на проведение операций в СДБО. Возможность установки или изменения ограничений на проведение операций в СДБО определяется Банком.

6. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ, СВЯЗАННЫХ С ПОДЛИННОСТЬЮ ЭД

6.1. ЭД считается подлинным, если он был надлежащим образом оформлен и подтвержден, после чего проверен и принят.

6.2. Рассмотрение споров производится согласительной экспертной комиссией.

6.3. При наличии сомнений в подлинности ЭД или его содержания Сторона – инициатор спора обязана направить другой Стороне письмо с подробным изложением нарушения,

обстоятельств происшедшего и предложением создать согласительную экспертную комиссию.

6.3.1. В случае согласия с претензией, содержащейся в письме, Сторона, получившая письмо, незамедлительно уведомляет другую Сторону и устраняет нарушения, описанные в письме. Согласительная экспертная комиссия в таком случае не создается.

6.3.2. В случае несогласия с претензией, содержащейся в письме, Сторона, получившая письмо, инициирует создание согласительной экспертной комиссии.

6.4. Согласительная экспертная комиссия рассматривает споры следующего типа: Сторона – получатель ЭД утверждает, что инициирующая Сторона-отправитель должным образом оформила и передала на обработку документ, а Сторона-отправитель отрицает факт подготовки и передачи на обработку этого ЭД.

В этом случае Сторона-получатель предъявляет комиссии файл, содержащий спорный ЭД и результаты Аутентификации Стороны-отправителя, на специально выделенном компьютере с установленным эталонным программным обеспечением.

В том случае если запись в файле подтверждает корректность проведенной Аутентификации, то виновной признается Сторона – отправитель ЭД, в противном случае виновной признается Сторона – получатель ЭД.

6.5. Согласительная экспертная комиссия создается по письменному заявлению одной из Сторон. Дата сбора комиссии назначается не позднее 15 календарных дней с момента отправки предложения о ее создании. В состав комиссии входит равное количество представителей обеих сторон. При необходимости с согласия обеих Сторон в состав комиссии могут быть дополнительно введены эксперты третьей стороны. Полномочия членов комиссии подтверждаются доверенностями, выданными в установленном порядке. Состав комиссии должен быть зафиксирован в итоговом документе (Акте), отражающем результаты работы комиссии.

6.6. Экспертная комиссия осуществляет свою работу на территории Банка, с использованием ПЭВМ и эталонного программного обеспечения.

6.7. Срок работы комиссии – 5 рабочих дней. В особо сложных случаях, по обоюдному письменному согласию Сторон, этот срок может быть увеличен, но не более чем до одного календарного месяца.

6.8. Целью работы созданной комиссии является установление подлинности ЭД.

6.9. Стороны обязаны предоставить комиссии возможность ознакомиться с условиями и порядком работы СДБО. Стороны способствуют работе комиссии и не допускают отказа от представления необходимых документов, имеющих отношение к рассматриваемому Спору.

6.10. В ходе рассмотрения комиссией Спора о подлинности (наличии или отсутствии) ЭД каждая Сторона обязана доказать лишь то, что она своевременно и надлежащим образом выполнила обязательства, взятые на себя по Договору.

6.11. По итогам работы комиссии составляется Акт, в котором в обязательном порядке отражаются:

- установленные обстоятельства;
- действия членов комиссии;
- выводы о подлинности предъявленного ЭД;
- основания, послужившие для формирования выводов.

Акт подписывается уполномоченными представителями Сторон не позднее 10 календарных дней с момента окончания работы комиссии. Подтверждение подлинности ЭД/его содержания, зафиксированное в Акте между сторонами, означает, что этот ЭД имеет юридическую силу и влечет возникновение прав и обязательств сторон, установленных Условиями и зафиксированных в Акте. Указанный Акт признается обязательным для сторон и служит доказательством в суде. В случае если подписание Акта в этот срок не состоится, заинтересованная Сторона вправе обратиться в суд в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и без выработанного Сторонами решения.

6.12. В случае если предложение о создании комиссии оставлено другой Стороной без ответа (по истечении 15 календарных дней), либо Сторона отказывается от участия в комиссии, либо работе комиссии были учинены препятствия, которые не позволили комиссии оформить надлежащий Акт, заинтересованная Сторона составляет Акт в одностороннем порядке с указанием причины составления его в одностороннем порядке. В указанном Акте фиксируются обстоятельства, позволяющие сделать вывод о том, что оспариваемый ЭД является подлинным, либо формулируется вывод об обратном. Акт направляется другой Стороне для сведения.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

7.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств указанных в Условиях Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

7.2. Банк не несет ответственности за техническое состояние компьютерного оборудования Клиента, возможные помехи на линии связи, плохое соединение или невозможность установить соединение, отключение электроэнергии и другие, не зависящие от Банка неисправности, делающие невозможным обмен ЭД.

7.3. Банк не несет ответственности за просрочку в выполнении своих обязательств, произошедшую из-за отсутствия инициативы Клиента в установлении сеанса связи с Банком.

7.4. Банк не несет ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение ЭД не по вине Банка, в том числе в случае нарушения Клиентом Условий.

7.5. Банк не несет ответственности за ущерб, возникший вследствие нарушения системы защиты информации не по вине Банка.

7.6. Банк не несет ответственности за убытки, возникшие вследствие несвоевременного обращения Клиента в Банк в случае несанкционированного доступа к СДБО третьих лиц, Компрометации идентификационных данных. В этом случае Банк не возмещает Клиенту сумму операции, совершенной без согласия Клиента.

7.7. Стороны договорились о том, что операции, совершенные и подтвержденные в порядке, установленном Условиями, признаются совершенными Клиентом и оспариванию не подлежат. Банк не несет ответственности в случае, если операция была совершена и подтверждена способами, установленными Условиями.

7.8. Банк не несет ответственности по рискам Клиента, связанным с получением Клиентом услуг по организации доступа к сети Интернет и ее использованию, в соответствии с договором между Клиентом и поставщиком услуг Интернет (провайдером).

7.9. Банк не несет ответственности:

- по претензиям лиц - владельцев номеров мобильных телефонов, указанных Клиентом в Заявлении или в ином заявлении, предоставленном Клиентом в Банк, в том числе указанным Клиентом в качестве Доверенного номера;
- за недоставку SMS-сообщения на мобильное устройство Клиента, в случае если это обусловлено причинами, не зависящими от Банка (SMS-сообщение не отправлено оператором мобильной связи, отсутствует подключение к мобильной связи, сети Интернет, номер телефона Клиента недоступен длительное время и т.п.);
- за ущерб и факт разглашения банковской тайны, возникшие вследствие допуска Клиентом третьих лиц к использованию Доверенного номера, который используется для доступа в СДБО и проведение операций в СДБО;
- за последствия исполнения распоряжения, переданного в Банк с использованием Доверенного номера, в том числе, в случае использования мобильного устройства Клиента неуполномоченным лицом;
- за ущерб, возникший в результате несвоевременного уведомления Банка о прекращении использования Доверенного номера;

- за ущерб, возникший вследствие утраты или передачи Клиентом Доверенного номера неуполномоченным лицам.

8. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

8.1. Договор может быть расторгнут по инициативе одной из Сторон путем письменного уведомления другой Стороны или иным способом. Договор считается расторгнутым по истечении 30 (Тридцати) календарных дней с даты получения стороной уведомления о расторжении при условии исполнения Сторонами обязательств в соответствии с Условиями.

8.2. Стороны, прекращающие исполнение Договора, обязаны исполнить все обязательства, предусмотренные Условиями. Договор считается расторгнутым при условии исполнения сторонами всех обязательств.

8.3. Стороны договорились о том, что по вопросам исполнения настоящего Договора Клиент обращается в Банк по телефонам указанным на сайте Банка [www. avtotorgbank.ru](http://www.avtotorgbank.ru). В отношении переговоров между Банком и Клиентом в рамках настоящих Условий осуществляется аудиозапись. Стороны признают, что указанные в настоящем пункте аудиозаписи могут быть использованы Сторонами в качестве доказательств в суде.

8.4. В случае возникновения между Сторонами споров или разногласий, вытекающих из Договора или связанных с ним, Стороны примут все меры к разрешению их путем переговоров, в том числе в соответствии с Договором.

9. ПОРЯДОК УВЕДОМЛЕНИЙ

9.1. Порядок уведомления Сторон, не установленный Условиями, определяется ДКБО.