

# ПРАВИЛА ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ ПростоБанк (Система ДБО «Просто|Банк»)

## 1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**1.1.** В Правилах дистанционного банковского обслуживания клиентов ПростоБанк (далее по тексту – Правила ДБО) используются термины и определения, содержащиеся в «Общих условиях по расчетному обслуживанию с использованием продукта «ПростоБанк», при условии распоряжения денежными средствами, находящимися на счете, исключительно с использованием аналога собственноручной подписи» (далее по тексту – Общие условия), а также термины и определения, имеющие следующие значения:

**1.2. Авторизация** – подтверждение полномочий (предоставление прав доступа) Клиента, успешно прошедшего Аутентификацию входа, на получение услуг Банка, предусмотренных Договором, с использованием Систем ДБО.

**1.3. Аутентификация** – удостоверение правомочности обращения Клиента в Банк для совершения банковских операций и/или получения информации по Счетам дистанционно и совершения иных действий в порядке, предусмотренном настоящими Правилами ДБО.

**1.4. Аутентификация входа** – процедура проверки соответствия предъявленных Аутентификационных данных и Одноразового ключа, выполняемая перед входом в Систему ДБО.

**1.5. Аутентификационные данные** – взаимосвязанные сведения, предназначенные для Аутентификации Клиента при обращении в Банк с использованием Системы ДБО: Логин и Пароль.

**1.6. Колл-центр** – подразделение Банка, оказывающее Клиенту по телефону услуги с использованием Кодового слова. Номер телефона Колл-центра Банка: 8-495-159-33-61.

**1.7. Компрометация** – утрата доверия к тому, что используемые Аутентификационные данные, Кодовое слово, Одноразовый ключ, мобильный телефон, к которому подключен Авторизованный номер, SIM-карта, привязанная к Авторизованному номеру недоступны посторонним лицам. К событиям, связанным с Компрометацией, в том числе относятся следующие:

- утрата/потеря (в т.ч. потеря контроля)/хищение мобильного телефона, к которому подключен Авторизованный номер, SIM-карты, привязанной к Авторизованному номеру (в том числе с их последующим обнаружением/получение контроля);

- замена SIM-карты, привязанной к Авторизованному номеру;

- увольнение работников, прекращение полномочий лиц, имевших доступ к Аутентификационным данным, Кодовому слову;

- временный доступ посторонних лиц к Аутентификационным данным, Кодовому слову, Одноразовым ключам, мобильному телефону, к которому подключен Авторизованный номер, SIM-карте, привязанной к Авторизованному номеру;

- воздействие вредоносного программного обеспечения на любые аппаратные средства Клиента, предназначенные для работы с Системой ДБО;

- иные обстоятельства, прямо или косвенно свидетельствующие о наличии возможности несанкционированного доступа к Аутентификационным данным, Кодовому слову, Одноразовым ключам, мобильному телефону, к которому подключен Авторизованный номер, SIM-карте, привязанной к Авторизованному номеру неуполномоченных лиц.

**1.8. Ключ электронной подписи** – уникальная последовательность символов, предназначенная для создания НЭП.

**1.9. Ключ проверки электронной подписи** – уникальная последовательность символов, однозначно связанная с ключом электронной подписи и предназначенная для проверки подлинности НЭП.

**1.10. Логин** – адрес электронной почты Клиента, указанный в Заявлении о присоединении к Общим условиям и, который регистрируется Банком в Системе ДБО и используется Клиентом для Аутентификации входа.

**1.11. Неквалифицированная электронная подпись (НЭП)** – вид усиленной электронной подписи, созданной в порядке, предусмотренном Правилами ДБО, с использованием средств электронной подписи в результате криптографического преобразования информации с использованием ключа электронной подписи, позволяющей определить лицо, подписавшее электронный документ, а также обнаружить факт внесения изменений в электронный документ после момента его подписания. Сторонами используются НЭП, Ключ электронной подписи которой выпущен Банком. Если иное не предусмотрено соглашением Сторон, Клиент использует облачную НЭП, средства электронной подписи которой хранятся на сервере Банка. По тексту Правил ДБО под неквалифицированной электронной подписью понимается облачная неквалифицированная электронная подпись.

**1.12. Одноразовый ключ** – набор цифр и/или символов, отправленных Банком Клиенту в СМС-сообщении на Авторизованный номер. Время действительности Одноразового ключа является ограниченным, и определяется Банком. Применение Одноразового ключа на операцию является однократным.

**1.13. Операционный день** – часть рабочего дня Банка, в течение которой Банк принимает от Клиента и передает Клиенту расчетные документы. Продолжительность операционного дня устанавливается Банком самостоятельно и доводится до сведения Клиента путем размещения данной информации в доступных для обозрения Клиента местах в операционных залах Банка, а также на Официальном сайте Банка.

**1.14. Пароль** – уникальная последовательность буквенных, числовых и иных символов, известная только Клиенту, соответствующая Логину Клиента и используемая для Аутентификации Клиента в Системе ДБО. Пароль Клиента в сочетании с логином обеспечивают однозначную Аутентификацию в Системе ДБО. Пароль используется многократно, и может быть изменен Клиентом самостоятельно неограниченное количество раз.

**1.15. Электронная подпись (ЭП)** – информация в электронной форме, которая присоединена к другой информации в электронной форме (подписываемой информации) или иным образом связана с такой информацией, и которая используется для определения лица, подписывающего информацию.

В соответствии с настоящими Правилами ДБО под электронной подписью подразумевается облачная неквалифицированная электронная подпись.

**1.16. Электронный платежный документ (ЭПД)** – распоряжение Клиента по Счету в форме ЭД.

**1.17. Электронный документ (ЭД)** – электронный документ (в т.ч. ЭПД, письма, вложения и пр. документы, связанные с исполнением и/или расторжением Договора банковского счета, заключенного в соответствии с Общими условиями).

**1.18. URL** - система унифицированных адресов электронных ресурсов, или единообразный определитель местонахождения ресурса (файла).

## **2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**2.1.** Правила ДБО устанавливают порядок взаимодействия, права, обязанности и ответственность Сторон при использовании Системы ДБО, а также содержат стандартные условия, регламентирующие:

1) предоставление Клиентом по своему Счету, открытому в Банке «КУБ» (АО) в соответствии с Общими условиями по расчетному обслуживанию с использованием продукта «ПростоБанк», ЭПД, подписанных НЭП Клиента, с использованием Системы ДБО (электронным способом);

2) направление Клиентом по Системе ДБО иных ЭД, подписанных НЭП, связанных с обслуживанием Счета (письма, документы по обновлению данных по Клиенту, документы по запросам Банка и пр.);

3) получение Клиентом информации о состоянии Счета и проведенных операциях в Системе ДБО.

**2.2.** Настоящие Правила ДБО являются неотъемлемой частью Общих условий и применяются к отношениям между Банком и Клиентом, возникающим на основании Договора, заключенного в соответствии с Общими условиями по расчетному обслуживанию с использованием продукта «ПростоБанк». Правила ДБО не применяются к отношениям Сторон, возникшим в связи с заключением между ними договоров, не указанных в настоящем пункте, а также с обслуживанием банковских счетов, открытых не в соответствии с Общими условиями по расчетному обслуживанию с использованием продукта «ПростоБанк».

**2.3.** Система ДБО является корпоративной информационной системой, участниками электронного взаимодействия в которой являются Стороны. В качестве Системы ДБО Сторонами используется программный комплекс для ЭВМ ДБО Просто|Банк. Доступ к Системе ДБО осуществляется с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет по адресу <https://dbo.prostobank.online>.

**2.4.** ЭД порождает обязательства Банка и Клиента, если Клиентом он надлежащим образом оформлен, подписан НЭП и передан, а Банком получен, проверен и принят.

**2.5.** Если иное не предусмотрено Общими условиями, ЭД, переданный Банком в Системе ДБО, порождает обязательства Банка и Клиента, если ЭД передан Клиенту с использованием Системы ДБО и подписан НЭП.

ЭД Банка, переданный по Системе ДБО и полученный Клиентом, является документом, имеющим юридическую силу, равную аналогичным документам, надлежащим образом оформленным, на бумажных носителях, подписанным собственноручными подписями уполномоченных лиц и заверенным печатью Банка.

ЭД, направленный Банком Клиенту в Системе ДБО, считается переданным Клиенту (полученным Клиентом) в момент отправки Банком такого ЭД в Системе ДБО.

**2.6.** ЭД Клиента, созданный с использованием Системы ДБО и подписанный НЭП, переданный по Системе ДБО и полученный Банком, является документом, имеющим юридическую силу, равную аналогичным документам, надлежащим образом оформленным на бумажных носителях, подписанным собственноручными подписями уполномоченных лиц и заверенным печатями Сторон в случае, если наличие печати на документе необходимо в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ, в том числе нормативных актов Банка России, существующими в отношении таких документов.

**2.7.** Банк вправе в любой момент потребовать от Клиента подписания, а Клиент обязан по требованию Банка подписать ранее переданные Банку ЭД на бумажном носителе, независимо от того, исполнены ли указанные ЭД, при этом до подписания указанных ЭД на бумажных носителях Клиент обязан предоставить в Банк нотариально заверенную карточку с образцами

подписей и оттиска печати, оформленную в соответствии с требованиями действующего законодательства и нормативных актов Банка России.

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

**2.9.** ЭД считается переданным Клиентом и полученным Банком, а соответствующая операция выполняется Банком от имени и по поручению Клиента, если ЭД подписан НЭП Клиента в соответствии с Правилами ДБО, Система ДБО подтвердила передачу, присвоила распоряжению регистрационный номер и изменила статус документа на соответствующий в Системе ДБО. В случае если по каким-либо причинам (разрыв связи и т.п.) Клиент не получил подтверждения о получении и регистрации ЭД, ответственность за установление окончательного результата передачи ЭД лежит на Клиенте.

**2.10.** При обмене ЭД Сторонами используются НЭП, выпущенные Банком. Если иное не предусмотрено соглашением Сторон, Клиент использует облачную НЭП, средства электронной подписи которой хранятся на сервере Банка. Порядок подписания Клиентом ЭД с использованием облачной НЭП устанавливается настоящими Правилами ДБО.

**2.11.** Банк осуществляет выпуск НЭП Клиента путем создания с помощью программных средств Банка ключевой пары НЭП в составе неэкспортируемого Ключа электронной подписи и Ключа проверки электронной подписи и их сохранения в программно-аппаратных средствах Банка.

**2.12.** Клиент может использовать выпущенную ему Банком НЭП после ее активации Клиентом.

**2.13.** Активация НЭП Клиента осуществляется следующим способом:

**2.13.1.** Клиент получает от Банка SMS-сообщение на Авторизованный номер, содержащее ссылку на страницу Официального сайта Банка (ссылка на сайт, содержит протокол https), на которой размещен ЭД, включающий в себя сведения о НЭП Клиента.

**2.13.2.** После поступления на Авторизованный номер Клиента SMS-сообщения Банка, Клиент переходит по ссылке на страницу Официального сайта Банка (ссылка на сайт, содержит протокол https). Клиент обязан ознакомиться с содержанием ЭД, направленного Банком Клиенту, и, в случае согласия с содержанием ЭД, осуществляет действия по активации НЭП Клиента, путем введения в соответствующем поле страницы сайта полученного от Банка Одноразового ключа.

**2.13.3.** Банк осуществляет проверку соответствия Одноразового ключа, направленного Клиенту посредством SMS-сообщения на Авторизованный номер Клиента, с Одноразовым ключом, введенным Клиентом в соответствующее поле страницы сайта.

**2.13.4.** В случае положительной проверки тождества Одноразового ключа, направленного Клиенту посредством SMS-сообщения на Авторизованный номер Клиента, с Одноразовым ключом, введенным Клиентом, в соответствующее поле страницы сайта, Банк осуществляет активацию НЭП Клиента.

**2.14.** В случае, если после первичного направления Банком SMS-сообщения на Авторизованный номер, Клиентом не были осуществлены действия по активации НЭП Клиента, Банк вправе повторно, по собственной инициативе, либо по обращению Клиента в Колл-центр, направить Клиенту SMS-сообщение на Авторизованный номер в целях активации НЭП.

**2.15.** При использовании НЭП при обмене ЭД Стороны признают, что:

- недопустимо внесение Клиентом изменений в ЭД после его подписания НЭП;

- при возникновении спора о соблюдении правил обмена ЭД эталоном является журнал обмена ЭД, журнал регистрации блокировок доступа к Системе ДБО и иные сведения об использовании Клиентом Системы ДБО, хранящиеся на аппаратных средствах Банка.

**2.16.** При создании НЭП, подписании ЭД Клиент обязан руководствоваться рекомендациями Банка о необходимых для организации работы в Системе ДБО средствах (оборудование, аппаратные, системные, сетевые и телекоммуникационные средства, программное обеспечение и др.), а также рекомендациями Банка по использованию Системы ДБО, размещенными на Официальном сайте Банка.

**2.17.** Порядок подписания Клиентом ЭД с использованием облачной НЭП осуществляется путем совершения последовательных действий в Системе ДБО согласно инструкциям Банка, при этом:

- Клиент производит Аутентификацию входа в Систему ДБО на основании введенных Клиентом Аутентификационных данных (Логина и Пароля) и Одноразового ключа;

- Клиент формирует ЭД посредством возможностей Системы ДБО согласно требованиям, к заполнению и формату ЭД, размещенным на Официальном сайт Банка, и подписывает ЭД НЭП, тем самым инициирует запрос получения Одноразового ключа посредством СМС-сообщения. При получении Одноразового ключа вводит полученный Одноразовый ключ в соответствующей форме Системы ДБО;

- Формируется ЭД с соответствующей ему НЭП;
- Подписанный ЭД поступает в Банк для обработки.

**2.18.** При поступлении ЭД в Банк для обработки в автоматическом режиме производится проверка НЭП в следующем порядке:

- Банк проверяет в процессе Аутентификации входа, представленные Аутентификационные данные и Одноразовый ключ;

- Банк проверяет отсутствие факта получения Банком сообщения со стороны Клиента о Компрометации, до начала работы с Банком;

- Банк проверяет Одноразовый ключ, полученный Клиентом посредством СМС-сообщения на Авторизованный номер Клиента, сгенерированный в Системе ДБО по запросу Клиента, с Одноразовым ключом, введенным Клиентом и поступившим в Банк;

- Проверка Одноразового ключа осуществляется путем сравнения, введенного Клиентом и отправленного Клиенту Одноразового ключа. Соответствие Одноразовых ключей для ЭД (введенного Клиентом в Систему ДБО и отправленного Клиенту) подтверждает подлинность НЭП и ее принадлежность Клиенту.

Обработка ЭД осуществляется только после проверки корректности НЭП Клиента.

**2.19.** ЭПД Клиентов принимаются круглосуточно, а исполняются Банком в соответствии со сроками выполнения распоряжений Клиентов, установленными Общими условиями.

**2.20.** Для отмены ранее переданного ЭПД Клиент вправе позвонить в Колл-центр Банка на соответствующий номер телефона и произвести отмену ЭПД с использованием Кодового слова или совершить соответствующие действия посредством Системы ДБО.

**2.21.** Смена Авторизованного номера производится в случае его Компрометации, а также в иных случаях, предусмотренных Правилами ДБО, только по письменному заявлению Клиента.

### **3. ПОРЯДОК ПРИОСТАНОВЛЕНИЯ И ПРЕКРАЩЕНИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СИСТЕМЫ ДБО**



**3.1.** Переводы денежных средств с использованием Системы ДБО могут быть приостановлены Банком в порядке и случаях, которые аналогичных порядку и случаям приостановления операций по Банковскому счету, которые предусмотрены законодательством РФ.

**3.2.** Использование Клиентом Системы ДБО может быть приостановлено или прекращено Банком на основании полученного от Клиента уведомления. При получении от Клиента уведомления об утрате электронного средства платежа и (или) его использовании без согласия Клиента после осуществления списания денежных средств со Счета Клиента Банк обязан незамедлительно направить оператору по переводу денежных средств, обслуживающему получателя средств, уведомление о приостановлении зачисления денежных средств на банковский счет получателя средств.

**3.3.** Использование Клиентом Системы ДБО может быть приостановлено по инициативе Банка:

**3.3.1.** При нарушении Клиентом порядка использования Системы ДБО, в том числе при невыполнении требований и рекомендаций Банка по обеспечению информационной безопасности при обмене ЭПД и использованию Системы ДБО;

**3.3.2.** В случае неисполнения Клиентом условий и обязательств, предусмотренных Правилами ДБО, Тарифами Банка;

**3.3.3.** При наличии обстоятельств, свидетельствующих о неправомерном использовании Клиентом или третьими лицами Системы ДБО (не относящихся к признакам осуществления перевода денежных средств по Счету без согласия Клиента);

**3.3.4.** При совершении Клиентом действий с использованием Системы ДБО, влекущих причинение ущерба Банку;

**3.3.5.** При наличии у Банка любой информации, свидетельствующей о Компрометации;

**3.3.6.** В случае не предоставления сведений по запросам Банка;

**3.3.7.** При выявлении операций, соответствующих признакам осуществления перевода денежных средств без согласия Клиента, до осуществления операции, на срок не более двух рабочих дней;

**3.3.8.** По иным основаниям, предусмотренным действующим законодательством или Договором.

**3.4.** Приостановление или прекращение использования Клиентом Системы ДБО не прекращает обязательств Клиента и Банка по переводу денежных средств, возникших до момента приостановления или прекращения указанного использования.

**3.5.** О приостановлении или прекращении использования Клиентом Системы ДБО Клиент Сторона-инициатор, если иное не предусмотрено действующим законодательством и настоящими Правилами ДБО, Общими условиями заблаговременно уведомляет другую Сторону письменно, направлением ЭД или любым иным способом, предусмотренным Договором, с указанием причин, даты начала и срока приостановления использования Системы ДБО. В случае, предусмотренном в п.3.3.5. Правил ДБО, использование Клиентом Системы ДБО приостанавливается с момента получения Банком информации о Компрометации, при этом Банк незамедлительно уведомляет Клиента о приостановлении обмена ЭД. Использование Клиентом Системы ДБО возобновляется после устранения причин его приостановления на основании решения Банка, если иное прямо не предусмотрено действующим законодательством.

**3.6.** В случае, предусмотренном в п. 3.3.7. Правил ДБО, Банк не позднее дня приостановления уведомляет Клиента о приостановлении использования Системы ДБО и запрашивает подтверждение возобновления исполнения распоряжения в порядке и способом, предусмотренным Общими условиями. При получении от Клиента подтверждения

возобновления исполнения распоряжения, в течение двух рабочих дней с даты приостановления Банк незамедлительно возобновляет исполнение распоряжения Клиента и использование Системы ДБО. При неполучении от Клиента подтверждения возобновления исполнения распоряжения Банк возобновляет использование Клиентом Системы ДБО по истечении двух рабочих дней после дня приостановления.

**3.7.** Основанием для прекращения использования Клиентом Системы ДБО является расторжение Договора. Использование Клиентом Системы ДБО может быть также прекращено по инициативе Банка в случаях, предусмотренных ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» от 07.08.2001г. N 115-ФЗ, либо иных случаях, предусмотренных действующим законодательством.

## **4. ПОРЯДОК И ОСОБЕННОСТИ РАБОТЫ В СИСТЕМЕ ДБО**

**4.1.** Банк для начала использования Клиентом Системы ДБО, после заключения Договора выполняет следующие действия:

- Осуществляет выпуск НЭП для Клиента;
- Направляет Клиенту посредством СМС-сообщения на Авторизованный номер временный Пароль, который Клиент обязан заменить на собственный при осуществлении первой Аутентификации входа в Систему ДБО;
- После действий Клиента по активации НЭП, осуществляет активацию НЭП Клиента в системе.

**4.2.** Для начала использования Системы ДБО Клиент выполняет следующие действия:

- заключает с Банком Договор в соответствии с Общими условиями;
- назначает лиц, ответственных за осуществление обмена ЭД с Банком;
- самостоятельно приобретает необходимые аппаратные, системные, сетевые и телекоммуникационные средства, программное обеспечение, средства защиты информации в соответствии с рекомендациями и требованиями Банка;
- осуществляет действия по активации НЭП, выпущенной Банком.

**4.3.** Рабочее место Клиента для работы с Системе ДБО должно быть оборудовано следующим образом:

**4.3.1.** В случае десктопных компьютерных систем:

- работоспособный монитор с размером экрана не менее 20 дюймов, находящийся на уровне глаз, со средней яркостью и контрастом;
- компьютер с процессором с вычислительной мощностью не менее 20 ГФлопс;
- работающее интернет-соединение со скоростью не менее 2 Мбит/с;
- операционную систему Windows 10, Mac OS 10 или выше;
- веб-браузер в стандартной конфигурации версии Yandex Browser 18, Google Chrome 50, Firefox 50, Safari 12, Edge 44 или выше;
- офисный стол с возможностью комфортно размещать руки для использования клавиатуры и мыши;
- стандартную компьютерную клавиатуру;
- стандартную компьютерную мышь.

**4.3.2.** В случае использования мобильного телефона:

- экран размером не менее 4 дюймов со средней яркостью и контрастом;
- процессор с вычислительной мощностью не менее 20 ГФлопс;
- работающее интернет-соединение со скоростью не менее 2 Мбит/с;
- операционная система iOS 11, Android 6 или выше;

- браузер в стандартной конфигурации версии Google Chrome for Android.

**4.4.** В состав Системы ДБО входят два веб-приложения:

**4.4.1.** Демо ДБО - веб-приложение, для знакомства с Системой ДБО. Система отправляет доступы для входа на этапе резервирования счета. На электронный адрес Клиента отправляется URL для входа в систему, СМС-уведомлением отправляется временный пароль для входа в Систему ДБО. При первом входе в Систему ДБО, необходимо установить пароль для авторизации. Этот же пароль можно использовать для авторизации в Системе ДБО.

**4.4.2.** ЛК ДБО (Личный кабинет ДБО) - веб-приложение, предназначенное для управления счетом. Система отправляет на электронный адрес Клиента ссылку для входа сразу после активации счета. Для авторизации используются те же Логин и Пароль, что для авторизации в Демо ДБО. При первом входе в систему (любое из приложений) необходимо задать пароль, который будет использоваться в дальнейшем для входа в систему. Смена пароля доступна как в Демо ДБО, так и в ЛК ДБО.

**4.5.** После надлежащего выполнения всех действий Стороны вправе приступить к использованию по Договору Системы ДБО для обмена ЭД.

**4.6.** Клиент не должен сообщать Пароль и Одноразовые ключи третьим лицам, в т.ч. работникам Банка, по телефону, электронной почте или иным способом. Использование Аутентификационных данных и Одноразовых ключей допускается только при работе с Системой ДБО через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет без участия работников Банка.

**4.7.** Банк направляет Одноразовые ключи Клиенту на Авторизованный номер.

**4.8.** В случае Компрометации средства получения Одноразовых ключей (мобильного телефона, Авторизованного номера), Кодового слова или смены Авторизованного номера Клиента (а также в случае замены SIM-карты при сохранении номера) Клиент обязан лично обратиться в Банк с письменным заявлением для регистрации нового Авторизованного номера (новой SIM-карты) или Кодового слова.

**4.9.** В случае утраты/компрометации Пароля Клиенту необходимо восстановить пароль. Для этого на странице авторизации Системы ДБО:

- Кликнуть по ссылке «Забыли пароль» – Откроется страница с формой ввода электронного адреса Клиента (Логина).
- Указать в поле ввода электронный адрес (Логин).
- Нажать кнопку «Подтвердить» – На электронный адрес Клиента, будет отправлено письмо со ссылкой ввода нового пароля. Старый пароль будет сброшен.
- Пройти по ссылке из письма, указать новый пароль.
- Авторизоваться, указав новый пароль.

**4.10.** Система ДБО позволяет изменить пароль в разделе «Настройки», система сбрасывает пароль и предлагает установить новый.

Для смены пароля необходимо:

- Перейти на страницу «Настройки». – Откроется страница «Настройки» со ссылкой на смену пароля и изменения цифровой подписи.
- Кликнуть по ссылке «Сменить пароль» и подтвердить смену пароля в открывшемся окне. Действующий пароль будет сброшен, система запросит смену пароля.
- Ввести новый пароль и сохранить изменения. После этого для авторизации необходимо использовать новый пароль.

**4.11.** Стороны признают, что используемые средства Системы ДБО исключают искажение ЭД при их обработке (передаче и хранении).

**4.12.**



## 5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

### 5.1. Банк обязан:

**5.1.1.** Принимать к исполнению полученные по Системе ДБО ЭПД, оформленные и подписанные в соответствии с Правилами ДБО;

**5.1.2.** Проинформировать Клиента о совершении каждой операции с использованием Системы ДБО путем направления Клиенту уведомления на Авторизованный номер телефона путем СМС- оповещения в срок не позднее рабочего дня, следующего за днем совершения операции.

В случае невозможности направления Клиенту уведомления о совершении каждой операции с использованием ДБО путем СМС-оповещения, уведомлять Клиента путем направления соответствующего уведомления любым из следующих способов, указанных в пунктах п.12.1.1., 12.1.4., 12.1.5. Общих условий не позднее следующего рабочего после совершения операций.

**5.1.3.** Консультировать Клиента по вопросам обслуживания в Системе ДБО;

**5.1.4.** Принимать меры по защите аппаратных средств Банка, используемых для организации функционирования Системы ДБО, от несанкционированного доступа третьих лиц и сохранять конфиденциальность информации по Счетам Клиента, хранящейся в Банке;

**5.1.5.** В случае выявления факта несанкционированного доступа к Счету Клиента с использованием Системы ДБО, провести служебное расследование в установленном Банком порядке с привлечением Клиента;

**5.1.6.** По телефонному звонку Клиента в Колл-центр Банка, после произношения Клиентом Кодового слова, впредь до письменного уведомления, временно блокировать работу Клиента в Системе ДБО;

**5.1.7.** Информировать Клиента о случаях возникновения технических неисправностей или других обстоятельств, препятствующих обмену ЭД;

**5.1.8.** Изготавливать бумажные копии ЭПД для передачи получателю платежа, не являющемуся участником обмена ЭД;

**5.1.9.** Изготавливать бумажные копии ЭПД для передачи третьим лицам, имеющим право в соответствии с законодательством получать информацию о проведении расчетных операций Клиентом;

**5.1.10.** Вести архивы входящих и исходящих ЭД в соответствии со следующими требованиями:

- входящие ЭД, прошедшие проверку правильности НЭП, хранятся совместно с информацией, свидетельствующей о подписании ЭД НЭП, с указанием даты и времени получения;

- все исходящие ЭПД хранятся с указанием даты и времени их отправки;

- сроки хранения ЭД должны соответствовать срокам хранения, установленным для расчетных документов на бумажных носителях;

- порядок хранения ЭД должен обеспечивать оперативный доступ к ЭД и возможность распечатки их копий на бумажном носителе.

**5.1.11.** Информировать Клиента посредством направления СМС-оповещения об операции, соответствующей признакам осуществления перевода денежных средств без согласия Клиента.

**5.1.12.** При приостановлении или прекращении использования Клиентом Системы ДБО на основании полученного от Клиента уведомления или по инициативе Банка, Банк обязан в день такого приостановления или прекращения способами, указанными в пунктах 12.1.1. 12.1.2.,

12.1.4, 12.1.5., 12.1.6. Общих условий, предоставить Клиенту информацию о приостановлении или прекращении использования Системы ДБО с указанием причины такого приостановления или прекращения.

## **5.2. Банк имеет право:**

**5.2.1.** В случаях выявления любых фактов допуска Клиентом к Системе ДБО неуполномоченных третьих лиц, отключить Клиента от Системы ДБО, а также в случае поступления информации о зачислении на Счет Клиента денежных средств, списанных в результате несанкционированного доступа к счетам Клиентов (в том числе и в других банках), а также любого несанкционированного доступа к счету, Компрометации временно блокировать доступ Клиента к Системе ДБО.

**5.2.2.** При наличии у Банка сведений о компрометации Аутентификационных данных, мобильного телефона, к которому подключен Авторизованный номер, утрате контроля над Авторизованным номером, затребовать от Клиента оформления ЭПД на бумажном носителе (подлиннике) в соответствии с Общими условиями, в качестве подтверждения возобновления исполнения распоряжения.

**5.2.3.** При осуществлении автоматизированного обслуживания Клиента с использованием Системы ДБО отказать Клиенту в приеме от него по Счету распоряжения на проведение операции в виде ЭПД, подписанного НЭП, и переданного Клиентом с использованием Системы ДБО с указанием причины.

**5.2.4.** При выявлении признаков осуществления Клиентом подозрительных операций (сделок) отказать Клиенту в приеме от него распоряжений на проведение операций по Счету с использованием Системы ДБО, прекратить автоматизированное обслуживание Клиента с использованием Системы ДБО.

**5.2.5.** Банк имеет право производить замену средств электронной подписи и других средств обмена ЭД (в т.ч. самой Системы ДБО), используемых при обмене ЭД, о чем Банк направляет Клиенту уведомление не менее чем за тридцать календарных дней до такой замены. Клиент обязан в соответствующий срок приобрести необходимые программно-технические средства и подготовить их ввод в действие в соответствии с порядком, установленным Банком.

**5.2.6.** Отказать в начале использования Клиентом Системы ДБО для обмена ЭД в случае невыполнения Клиентом условий, предусмотренных Правилами ДБО.

**5.2.7.** Приостанавливать обмен ЭД при наличии оснований, предусмотренных в разделе 3 Правил ДБО.

**5.2.8.** Запрашивать у Клиента, при необходимости, копии ЭПД на бумажном носителе.

**5.2.9.** Вносить дополнения и изменения в Правила ДБО в одностороннем порядке, в том числе: изменять перечень ЭД, используемых при обмене ЭД, и их форматы, а также порядок осуществления контроля ЭД – в порядке, предусмотренном в Общих условиях, изменять перечень услуг, предоставляемых Банком по Системе ДБО, по своему усмотрению, разместив соответствующую информацию об услуге и способах ее получения на официальном сайте Банка и Сайте продукта ПростоБанк.

**5.2.10.** Вводить дополнительные способы Аутентификации Клиента.

**5.2.11.** Вводить ограничения на использование Клиентом Средств аутентификации и Аналогов собственноручной подписи.

**5.2.12.** Заблокировать Клиенту доступ в Систему ДБО с момента получения Банком сведений о смене SIM-карты Клиента (в том числе, посредством программно-технического комплекса Банка с использованием сведений, получаемых от сети мобильного оператора).

## **5.3. Клиент обязуется:**

**5.3.1.** Выполнять все требования и рекомендации Банка к использованию аппаратных средств, программного обеспечения и Системы ДБО. Не производить самостоятельных изменений программно-аппаратной конфигурации Клиентской части комплекса, используемой Клиентом для работы в Системе ДБО, без предварительной консультации со специалистами Банка.

**5.3.2.** Не разглашать переданные Банком сведения технического и иного характера, связанные с функционированием Системы ДБО и порядка осуществления операций в Системе ДБО.

**5.3.3.** Использовать при расчетах Систему ДБО, если иное прямо не предусмотрено действующим законодательством или Договором с Банком.

**5.3.4.** Заполнять ЭПД в Системе ДБО в соответствии с действующим законодательством, нормативными актами Центрального Банка Российской Федерации и Договором.

**5.3.5.** Контролировать соответствие суммы платежа с учетом комиссий Банка и остатка средств на Счете Клиента в Банке на момент подписания распоряжения о переводе денежных средств и осуществлять платежи только в пределах этого остатка.

**5.3.6.** Ежедневно проверять выписки по Счетам в Системе ДБО.

**5.3.7.** Соблюдать конфиденциальность информации, касающейся Аутентификационных данных, Кодового слова, Одноразовых ключей и Авторизованного номера используемых в Системе ДБО. Не допускать передачи неуполномоченным лицам мобильного телефона, к которому подключен Авторизованный номер, SIM-карты, привязанной к Авторизованному номеру. Немедленно информировать Банк об обстоятельствах, которые делают возможным создание ЭПД и их передачу посредством Системы ДБО лицами, не имеющими соответствующих полномочий, а также обо всех случаях повреждения программно-технических средств Системы ДБО, в том числе несанкционированного доступа в Систему ДБО.

**5.3.8.** Принять все риски, связанные с получением третьими лицами сведений о движении денежных средств и остатков на Счете в случае утраты/кражи мобильного телефона, используемого для работы в Системе ДБО, либо передачи его третьим лицам, а также по причине утраты/разглашения Клиентом Аутентификационных данных, Кодового слова, Одноразовых ключей и Авторизованного номера.

**5.3.9.** Хранить мобильный телефон, к которому подключен Авторизованный номер, SIM-карту, привязанную к Авторизованному номеру в надежном месте, исключающем доступ к нему неуполномоченных лиц и их повреждение. В случае утери мобильного телефона, используемого для работы в Системе ДБО, и/или SIM-карты, привязанной к Авторизованному номеру, незамедлительно уведомить Банк о данном факте. В противном случае Клиент несет риск неблагоприятных последствий от использования мобильного телефона, используемого для работы в Системе ДБО, и/или SIM-карты, привязанной к Авторизованному номеру, неуполномоченными лицами, в том числе риск проведения платежей неуполномоченными лицами.

**5.3.10.** По первому требованию Банка представлять информацию, подтверждающую подлинность распоряжения, иного документа, направленного в форме ЭД с использованием Системы ДБО, в том числе и бумажный экземпляр соответствующего распоряжения или документа, направленного с использованием данной системы с подписями лиц, уполномоченных распоряжаться счетом. При этом, в случае предоставления в Банк бумажного экземпляра ЭПД, такой экземпляр предоставляется Клиентом вместе с нотариально заверенной карточкой с образцами подписей и оттиска печати, оформленной в соответствии с требованиями действующего законодательства и нормативных актов Банка России.

**5.3.11.** Во избежание проведения сомнительных операций, по первому требованию Банка представлять документы, являющиеся основанием для проведения операций по счету Клиента (договоры, счета, акты и т. д.).

**5.3.12.** Немедленно сообщать Банку об исключении лица из числа пользователей, которые имеют право доступа в Систему ДБО, в связи с его увольнением, переводом на другую должность и т.д.) для замены Авторизованного номера, Кодового слова и Пароля, используемых для работы в Системе ДБО.

**5.3.13.** При осуществлении обмена ЭД:

- информировать Банк о неисправностях в работе Системы ДБО и по запросам Банка письменно подтверждать наличие этих событий с подробным указанием обстоятельств, при которых они возникли;
- не совершать действий, способных привести к нарушению целостности Системы ДБО, а также незамедлительно сообщать Банку о ставших известными попытках третьих лиц совершить действия, способные привести к нарушению целостности Системы ДБО;
- соблюдать порядок разрешения споров, установленный настоящими Правилами.

**5.3.14.** В случае Компрометации или обнаружения факта совершения несанкционированных операций с использованием Системы ДБО, Клиент обязан незамедлительно, но не позднее дня, следующего за днем получения информации о совершенной операции или установления факта компрометации произвести следующие действия:

- уведомить Банк о блокировке использования Клиентом Системы ДБО, путем непосредственного сообщения в Банк по телефону Колл-центра Банка с использованием Кодового слова;
- уведомить Банк об обнаружении факта совершения несанкционированной операции, в случае если такая операция была выявлена Клиентом.

Текст уведомления должен содержать следующие данные:

- 1) ФИО и/или наименование Клиента;
- 2) данные документа, удостоверяющего личность владельца Счета/уполномоченного лица Клиента;
- 3) дату Компрометации;
- 4) даты обнаружения и совершения, сумму несанкционированной операции;
- 5) данные получателя.

**5.3.15.** Выполнять иные обязанности, предусмотренные Договором и действующим законодательством.

#### **5.4. Клиент имеет право:**

**5.4.1.** Изменить Пароль, Кодовое слово, Авторизованный номер (SIM-карту при сохранении номера) в порядке, предусмотренном Правилами ДБО. До регистрации Банком указанных изменений Клиент не вправе передавать, а Банк исполнять распоряжения об осуществлении каких-либо банковских операций по счету Клиента, а также принимать какие-либо ЭД от Клиента.

**5.4.2.** Позвонив в Банк по телефону Колл-центра, и сообщив Кодовое слово, до предоставления Банку письменного уведомления временно блокировать свою работу в Системе ДБО.

**5.4.3.** Осуществлять взаимодействие с Банком в ходе расследования факта несанкционированного доступа к Счету Клиента, а также получать от Банка информацию о результатах расследования.

**5.4.4.** Составлять и направлять в Банк ЭПД, а также получать от Банка ЭД в соответствии с Правилами ДБО.

**5.4.5.** Обращаться в Банк с запросами по вопросам использования Системы ДБО.

**5.4.6.** Обращаться в Банк с заявлением о предоставлении копий ЭД, направленных с использованием Системы ДБО, хранимых Банком.

**5.4.7.** По заявлению поменять Систему ДБО в рамках Общих условий<sup>1</sup>.

## **6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН И РИСКИ УБЫТКОВ**

**6.1.** Стороны не несут ответственности за какие-либо задержки, невозможность использования Системы ДБО, недостатки в процессе выполнения работ и исполнения обязательств по Договору, причинами которых прямо или косвенно являются обстоятельства, выходящие за сферу их реального контроля, включая в том числе стихийные бедствия, забастовки, отказ оборудования систем связи, отключение электричества, военные действия, действия и правовые акты органов государственной власти, местного самоуправления и ЦБ РФ, а также иные аналогичные обстоятельства (обстоятельства непреодолимой силы).

**6.2.** Банк не несет ответственности:

**6.2.1.** За последствия Компрометации, а также за убытки, понесенные Клиентом в связи с Компрометацией.

**6.2.2.** За последствия исполнения ЭПД Клиента, подписанного НЭП Клиента в случае использования Аутентификационных данных, Одноразовых ключей, Авторизованного номера, мобильного телефона и/или SIM-карты, привязанных к Авторизованному номеру неуполномоченными лицами.

**6.2.3.** В случае реализации на стороне Клиента угроз несанкционированного доступа к Системе ДБО Клиента, включая угрозы воздействия вредоносного программного обеспечения из сетевого окружения компьютера(-ов) Клиента, либо вредоносного программного обеспечения, содержащегося на мобильном телефоне, используемом для работы в Системе ДБО.

**6.2.4.** В случае невозможности осуществления обмена ЭД с Клиентом, если это вызвано неисправностями используемых Клиентом программно-аппаратных средств и каналов связи, предоставленных третьими лицами, в результате допущения Клиентом нерабочего состояния собственного оборудования, а также в результате несоблюдения им требований, предъявляемым к работе с оборудованием и программным обеспечением.

**6.3.** Клиент несет ответственность за сохранение секретности Пароля, Одноразовых ключей, Кодового слова, Авторизованного номера, мобильного телефона и/или SIM-карты, привязанной к Авторизованному номеру. Клиент обязан не допускать утерю или передачу неуполномоченным третьим лицам Пароля, Одноразовых ключей, Кодового слова, мобильного телефона и/или SIM-карты, привязанных к Авторизованному номеру. В случае Компрометации, либо при возникновении подозрений о наличии Компрометации, Клиент обязан сообщить об этом Банку для блокировки использования Клиентом Системы ДБО. В противном случае Банк не несет ответственности за проведение операций по Счету Клиента.

**6.4.** Любая просрочка в выполнении Банком своих обязательств по Договору, которая произошла вследствие невыполнения Клиентом его обязательств по Договору, сбоем программных и аппаратных средств Клиента, не влечет за собой ответственности Банка.

**6.5.** Клиент несет ответственность за содержание любого ЭПД, подписанного его НЭП.

**6.6.** Банк несет ответственность за содержание любого ЭД, подписанного его электронной подписью, за исключением исполненных им ЭПД Клиентов-отправителей, подписанных

---

<sup>1</sup> Переход на новую систему ДБО возможен при технической возможности Банка.



электронной подписью Банка и направленных получателям, в этом случае Банк несет ответственность за неизменность реквизитов, указанных в ЭПД.

**6.7.** В случае возникновения ущерба Сторона, не исполнившая (ненадлежащим образом исполнившая) обязательства по Договору, несет ответственность перед другой Стороной за возникшие убытки.

При отсутствии доказательств неисполнения (ненадлежащего исполнения) Сторонами обязательств по Договору, риск убытков несет Сторона, чьей электронной подписью подписан ЭД, исполнение которого повлекло за собой убытки.

**6.8.** Если в результате надлежащего исполнения ЭД возникает ущерб для третьих лиц, ответственность несет Сторона, подписавшая данный ЭД своей электронной подписью.

**6.9.** В случае наступления обстоятельств непреодолимой силы Сторона обязана известить другую Сторону о возникновении и прекращении действия обстоятельств непреодолимой силы, препятствующих исполнению ее обязательств по Договору, при этом срок выполнения обязательств по Соглашению переносится соразмерно времени, в течение которого действовали такие обстоятельства.

**6.10.** Банк не несет ответственности в случае, если информация о Счетах Клиента, сведения о Клиенте и/или операциях по Счету/Счетам Клиента станет известной третьим лицам в результате прослушивания или перехвата каналов доступа к сети Интернет таких, как WiFi, во время использования этих каналов Клиентом при работе в Системе ДБО.

## **7. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ**

**7.1.** При возникновении споров, связанных с использованием Клиентом Системы ДБО, Банк рассматривает заявление Клиента и предоставляет Клиенту возможность получить информацию о результатах рассмотрения заявления, в том числе в письменной форме по требованию Клиента, в срок не более 30 дней со дня получения такого заявления, и не более 60 дней со дня получения заявления в случае использования Системы ДБО для осуществления трансграничного перевода денежных средств.

**7.2.** До разрешения спора Банк приостанавливает проведение всех операций с использованием Системы ДБО.

**7.3.** Разногласия, по которым Стороны не достигнут соглашения, подлежат разрешению в Арбитражном суде Челябинской области.

**7.4.** По всем вопросам, не нашедшим своего решения в Правилах ДБО, Общих условиях и Тарифах Банка, Стороны будут руководствоваться действующим законодательством РФ.