



УТВЕРЖДЕНЫ
Приказом председателя правления
ОИКБ «Русь» (ООО)
От 02.10.2017 № 389-ОД

**ПРАВИЛА СЕРВИСОВ
«МОБИЛЬНЫЙ БАНК» и «ИНТЕРНЕТ-БАНК»**

г. Оренбург

Оглавление

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	3
2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	4
3. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ	4
4. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ СЕРВИСОВ.....	7
4.1. СЕРВИС «МОБИЛЬНЫЙ БАНК».....	7
4.2. СЕРВИС «ИНТЕРНЕТ - БАНК» С ТЕХНОЛОГИЕЙ РАЗОВЫХ ПАРОЛЕЙ	7
5. ПЕРЕДАЧА И ИСПОЛНЕНИЕ ЭЛЕКТРОННЫХ ДОКУМЕНТОВ.....	8
5.1 ФОРМИРОВАНИЕ И ПЕРЕДАЧА ЭД КЛИЕНТА.....	8
5.2. ОТМЕНА И ВОЗВРАТ ЭЛЕКТРОННЫХ ДОКУМЕНТОВ.....	8
5.3. ИСПОЛНЕНИЕ РАСЧЕТНЫХ ДОКУМЕНТОВ КЛИЕНТА	8
5.4. ПОРЯДОК УВЕДОМЛЕНИЯ КЛИЕНТОВ ОБ ОПЕРАЦИЯХ ПО СЧЕТУ/ВКЛАДУ, СОВЕРШАЕМЫХ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ СЕРВИСОВ.	9
6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН.....	9
7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН	11
8. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ИНФОРМАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ ПРИ РАБОТЕ С СЕРВИСОМ «ИНТЕРНЕТ-БАНК», В Т.Ч. С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ МОБИЛЬНОГО ПРИЛОЖЕНИЯ ФАКТURA.RU	12
9. ПРАВИЛА АНТИВИРУСНОЙ ЗАЩИТЫ ЭЛЕКТРОННОГО УСТРОЙСТА ПРИ РАБОТЕ С СЕРВИСОМ «ИНТЕРНЕТ-БАНК»	13
10. ПРАВИЛА ПАРОЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ ПРИ РАБОТЕ С СЕРВИСОМ «ИНТЕРНЕТ-БАНК»	13
11. РИСКИ, СВЯЗАННЫЕ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ СЕРВИСА «ИНТЕРНЕТ-БАНК».....	13
12. ПРЕДЪЯВЛЕНИЕ ПРЕТЕНЗИЙ И РАЗРЕШЕНИЕ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ	14
13. КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ	14
Приложение № 1 ПАРАМЕТРЫ ПОДКЛЮЧЕНИЯ КЛИЕНТА К УСЛУГАМ СЕРВИСА «МОБИЛЬНЫЙ БАНК»	16
Приложение № 2 ФОРМАТЫ СООБЩЕНИЙ НА СЕРВИСНЫЙ НОМЕР 6470, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ДЛЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ СЕРВИСА «МОБИЛЬНЫЙ БАНК»	17
Приложение № 3 РЕКОМЕНДУЕМЫЙ КЛИЕНТУ ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ В СЛУЧАЕ ВЫЯВЛЕНИЯ ХИЩЕНИЯ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ СЕРВИСА «ИНТЕРНЕТ-БАНК».....	19
Приложение №1 к Порядку РЕКОМЕНДУЕМАЯ ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ КЛИЕНТА ОБ ОТЗЫВЕ ПЛАТЕЖА, ВОЗВРАТЕ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ И БЛОКИРОВАНИИ ДОСТУПА К СЕРВИСУ «ИНТЕРНЕТ-БАНК».....	20
Приложение №2 к Порядку РЕКОМЕНДУЕМАЯ ФОРМА КЛИЕНТА ПИСЬМА ИНТЕРНЕТ ПРОВАЙДЕРУ О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ЖУРНАЛОВ СОЕДИНЕНИЙ (ЛОГОВ).....	21
Приложение №3 к Порядку РЕКОМЕНДУЕМАЯ ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ КЛИЕНТА (ПОТЕРПЕВШЕГО) В ПРАВООХРАНИТЕЛЬНЫЕ ОРГАНЫ О ВОЗБУЖДЕНИИ УГОЛОВНОГО ДЕЛА ПО ФАКТУ ХИЩЕНИЯ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ	22
Приложение №4 к Порядку РЕКОМЕНДУЕМАЯ ФОРМА СПРАВКИ ПО ФАКТУ ИНЦИДЕНТА В СИСТЕМЕ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ (ДБО)	24
Приложение № 5 к Порядку ПЕРЕЧЕНЬ ДОКУМЕНТОВ, КОТОРЫЕ МОГУТ БЫТЬ ИСТРЕБОВАНЫ У КЛИЕНТА В СЛУЧАЕ ВЫЯВЛЕНИЯ ХИЩЕНИЯ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ	26

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.

Аутентификация - удостоверение правомочности обращения Клиента или его представителя в Банк для совершения операций либо получения информации по Счетам/Вкладам/Кредитам Клиента в порядке, предусмотренном Правилами.

Банк – Оренбургский ипотечный коммерческий банк «Русь» (Общество с ограниченной ответственностью), зарегистрированный ЦБ РФ 02.11.1990г., лицензия № 704 от 07.12.2012г e-mail: bankrus@bankrus.ru.

Вклад – денежные средства в рублях и/или иностранной валюте, размещенные Клиентом в Банке на основании договора вклада.

Вредоносный код – компьютерная программа, предназначенная для внедрения в автоматизированные системы, программное обеспечение, средства вычислительной техники, телекоммуникационное оборудование Банка и Клиента – пользователей систем ДБО, приводящего к уничтожению, созданию, копированию, блокированию, модификации и (или) передаче любой информации в электронном виде, а также к созданию условий для такого уничтожения, создания, копирования, блокирования, модификации и (или) передачи.

Дистанционное банковское обслуживание (ДБО)– предоставление Банком Клиенту банковских и/или информационных услуг с использованием сервиса «Интернет-банк», «Мобильный банк» и/или др., в том числе предоставление возможности дистанционно осуществлять банковские операции, подключать/отключать дополнительные услуги.

Интернет-банк – Сервис, позволяющий Клиенту управлять своими Счетами/Вкладами, получать информацию по Счетам/Вкладам с использованием системы обмена электронными документами Faktura.ru в порядке и на условиях, предусмотренных Правилами.

Клиент – физическое лицо - открывшее Счет и/ или Вклад в Банке, являющейся абонентом оператора сотовой связи GSM-стандарта и оформивший соответствующее заявление по форме Банка в соответствии с Правилами использования банковских карт и/или Правилами сервисов «Мобильный банк» и «Интернет-банк».

Лимиты – ограничение на сумму платежей и переводов, совершенных Клиентом с использованием Сервисов в течение одного дня (календарные сутки по времени сервера) и/или за одну операцию.

Мобильный банк – Сервис, позволяющий Клиенту через сеть GSM в порядке и на условиях, предусмотренных Правилами, совершать расходные операции по Счету/Вкладу, указанному Клиентом в заявлении на подключение Сервисов, в том числе переводы денежных средств в пользу операторов сотовой связи, переводы денежных средств со Счета/Вклада на иные счета Клиента в Банке, либо обмениваться информацией о состоянии/движении средств по Счету/Вкладу.

Мобильное приложение Faktura.ru - приложение, позволяющее Клиенту осуществлять основные банковские операции через мобильные устройства: проверять доступные средства на банковской карте или Счете/Вкладе, выполнять операций по шаблонам, оплачивать услуги, а также просматривать историю операций за любой период времени. Допускается только использование Мобильного приложения Faktura.ru из авторизованных магазинов (репозиторий) «App Store» и «Google Play».

Оператор сервиса – ЗАО «Биллинговый центр» (ИНН 5401152049, местонахождение: 630128, г. Новосибирск, ул. Инженерная, д. 4а), осуществляющее информационное и технологическое обслуживание Сторон в рамках Сервиса.

Разработчиком Сервисов, приложений является «Center of Financial Technologies». Требования Правил, применяемые к «Интернет-банку», равносильны для применения Мобильного приложения «Faktura.ru», если не оговорено иное.

Расчетный документ - оформленное в виде ЭД распоряжение Клиента о списании денежных средств со своего Счета/Вклада и их переводе на счет получателя средств. Расчетный документ создается Клиентом самостоятельно и отправляется в Банк с использованием средств Сервисов.

Правила – настоящие Правила сервисов «Мобильный банк» и «Интернет-банк».

Сервисы – сервисы «Мобильный банк» и «Интернет-банк».

Стороны – именуемые вместе Клиент и Банк.

Счет – личный банковский счет, открытый Клиенту в Банке в рублях и/или иностранной валюте на основании договора личного банковского счета.

Тарифы - тарифы по обслуживанию физических лиц, утвержденные в порядке, установленном внутренними документами Банка, определяющие стоимость и порядок оплаты услуг Сервисов.

Устройство самообслуживания – УСО (банкомат, платежный терминал, электронный кассир и т.п.) – электронный программно-технический комплекс, предназначенный для совершения без участия уполномоченного работника Банка операций выдачи (приема) наличных денежных средств, в том числе с использованием банковских карт, и передачи распоряжений Банку о перечислении денежных средств со Счета/Вклада, а также для составления документов, подтверждающих соответствующие операции.

Электронный документ (ЭД) – документированная информация, представленная в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин, а также для передачи по информационно-телекоммуникационным сетям или обработки в информационных системах (Расчетный/информационный документ).

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом от 27 июня 2011 г. N 161-ФЗ "О национальной платежной системе", Федеральным законом от 6 апреля 2011 г. N 63-ФЗ «Об электронной подписи», Гражданским кодексом РФ и другими законодательными актами РФ.

Правила определяют порядок работы и условия использования Сервисов, регулируют правоотношения Строн.

Присоединение Клиента к Правилам осуществляется путем оформления соответствующего заявления одним из следующих способов (далее – Заявление):

- при обращении в Банк для проведения операций по Счету/Вкладу, при открытии Счета/Вклада, получении банковской карты к Счету, при этом, производится автоматическое безусловное подключение **Сервисов** ко всем действующим Счетам/Вкладам в соответствии с параметрами (Приложение № 1 к Правилам);

– при личном обращении Клиента в структурное подразделение Банка для подключения Сервисов;

- путем регистрации Клиента в УСО Банка с использованием в качестве идентификатора Клиента его банковской карты и пароля доступа к ней (ПИН-кода карты), что аналогично предоставлению Клиентом соответствующего письменного Заявления в Банк. При этом, к Сервисам подключается Счет, к которому выдана банковская карта и все имеющиеся Счета/Вклады в соответствии с параметрами (Приложение №1 к Правилам).

Подача Заявления Клиентом является фактом присоединения Клиента к Правилам в целом и заключения договора в порядке, предусмотренном статьей 428 ГК РФ (далее - Договор). Договор включает в себя в качестве составных и неотъемлемых частей Правила, Заявление о присоединении к Правилам, Тарифы и Лимиты.

Банк размещает Правила, Лимиты, а также Тарифы Банка в сети Internet на WEB-сайте Банка по адресу www.bankrus.ru и/или в структурных подразделениях Банка, где осуществляется обслуживание физических лиц. Все изменения и дополнения в Правила и приложения к ним, Тарифы, Лимиты вносятся Банком в одностороннем порядке. Информация об изменении/дополнении Правил и приложений к ним, Тарифов (в части предстоящего увеличения стоимости услуг), Лимитов доводится Банком до сведения Клиентов посредством уведомления не менее чем за 10 (Десять) календарных дней до даты вступления в силу таких изменений/дополнений. Уведомление осуществляется путем размещения соответствующей информации на официальном сайте Банка в сети Internet по адресу www.bankrus.ru, на информационных стендах в структурных подразделениях Банка, в которых осуществляется обслуживание физических лиц.

3. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

3.1. Сервис «Мобильный банк» позволяет осуществлять посредством сотовой связи через сеть GSM:

– обмен СМС-сообщениями между Банком и Клиентом о состоянии/движении средств по Счету/Вкладу (остаток, краткая выписка о 5 (пяти) последних совершенных операциях), открытому Клиенту в рублях РФ и/или иностранной валюте, либо получение от Банка сообщений рекламного/информационного характера;

– проведение приходных/расходных операций по Счету/Вкладу в рублях РФ (если условиями договора Счета/Вклада предусмотрено проведение расходных операций), перечисление денежных средств на иные счета, открытые Клиенту в Банке (услуга – «Мобильный перевод»), в том числе и в погашение кредита.

Банк предоставляет возможность получать Клиенту информацию об операциях_оплаты товаров, услуг и выдачи наличных по карте, совершенных, в том числе и по сети Интернет, путем предоставления услуги «SMS-информирование» (при наличии и подключении Клиентом соответствующей услуги Банка и оплаты согласно действующим Тарифам).

3.2. Сервис «Интернет - банк» позволяет с использованием сети Интернет по технологии разовых паролей:

– просматривать информацию о состоянии/движении средств по Счету/Вкладу (остаток, выписка о совершенных операциях);

– проводить приходные/расходные операции по Счету/Вкладу, если они предусмотрены условиями договора Счета/Вклада (оплата сотовой связи, коммунальных и прочих услуг по Системе «Город», налогов, покупок в Интернет-магазинах, совершение любых произвольных платежей и переводов, в том числе перевод процентов по Вкладу, части Вклада на Счет);

– осуществлять просмотр актуальных курсов валют Банка, совершать операции по покупке/продаже/конверсии валют;

– осуществлять просмотр информации по кредитам, открытым в Банке: текущая задолженность, графики погашения;

- управлять настройками безопасности банковской карты, а именно самостоятельно Клиентом без личного обращения в Банк в соответствии с Правилами использования банковских карт:
 - ✓ блокировать/разблокировать карту, при этом заблокированные карты сотрудником Банка не могут быть разблокированы самостоятельно Клиентом
 - ✓ подключать/отключать некоторые параметры использования карты, за исключением Кредитной карты.

3.3. Подключение Сервисов/услуг:

Клиенту доступны следующие **режимы доступа к Сервисам**:

- **в режиме просмотра** - позволяет Клиенту получать информацию о состоянии Счетов/Вкладов Клиента, в том числе в виде выписки, осуществлять иные операции, предусмотренные возможностями Сервиса без права формирования Расчетных документов.

- **в режиме совершения платежей** - позволяет Клиенту получать информацию о состоянии Счетов/Вкладов Клиента, в том числе в виде выписки, осуществлять иные операции, предусмотренные возможностями Сервиса, не связанные с формированием Расчетных документов, формировать Расчетные документы на совершение операций по Счету/Вкладу (если условиями договора Счета/Вклада предусмотрены соответствующие операции).

При подключении к сервису «Интернет-банк» в УСО к Сервису будет подключен Счет, к которому выдана используемая для подключения банковская карта (в режиме совершения платежей).

Клиент вправе изменить режим доступа в Сервисах по каждому из подключенных счетов на основании предоставленного в Банк соответствующего Заявления.

Подключение Клиента к услуге «Мобильный перевод» (в рамках подключенного сервиса «Мобильный банк») производится автоматически при отправке Клиентом СМС-запроса установленного формата на соответствующий номер доступа (Приложение №2 к Правилам) с номера мобильного телефона, указанного в Заявлении на подключение к сервису «Мобильный банк».

3.4. Проведение расходных операций в рамках Сервисов производится с учетом установленных Лимитов за счет свободных денежных средств на Счете, доступных для списания, либо лимита авторизации банковской карты. Проведение расходных операций в рамках Сервисов за счет денежных средств, пополненных на банковскую карту платежной системы «Золотая корона», невозможно.

Все операции, осуществляемые Клиентом с использованием Сервисов, не предполагают переводы, связанные с осуществлением предпринимательской деятельности.

3.5. Порядок идентификации Клиента в Сервисах:

Идентификация Клиента при подключении производится на основании документа, удостоверяющего личность Клиента в соответствии с законодательством Российской Федерации, а в УСО - по реквизитам банковской карты, выданной Банком Клиенту, и PIN-коду к ней, признаваемому аналогом собственноручной подписи Клиента при совершении им операций с использованием банковской карты.

Идентификация Клиента в сервисе «Интернет-банк» производится на основании совпадения передаваемых Клиентом логина и пароля с данными, имеющимися в Сервисе, а также на основании паролей, получаемых Клиентом в соответствии с п.4.2.2. Правил.

При использовании Мобильного Приложения Faktura.ru идентификация Клиента возможна по коду доступа, который устанавливается на мобильное устройство, с которого осуществляется доступ к сервису «Интернет-банк» с использованием Мобильного Приложения Faktura.ru.

Идентификация Клиента в «Мобильном банке» осуществляется при получении Банком корректных СМС-запросов установленного формата (Приложение №2 к Правилам) с указанного в Заявлении номера мобильного телефона.

3.6. За пользование услугами Сервисов Клиент уплачивает Банку комиссию в размерах и с периодичностью, установленными действующими Тарифами. Клиент предоставляет Банку право списывать плату за услуги Сервисов со Счета Клиента в соответствии с действующими Тарифами. Клиент подтверждает, что условие, указанное в настоящем пункте, является распоряжением Клиента на списание с его Счета платы за услуги Сервисов.

В случае списания Банком комиссионного вознаграждения со Счета Клиента, валюта которого отличается от валюты обязательства, Банк осуществляет конвертацию денежных средств со Счета Клиента в валюту обязательства по курсу Банка на день списания.

3.7. Банк осуществляет проведение работ по спорным ситуациям только по заявлениям Клиентов.

3.8. Банк временно не предоставляет Клиенту услуги Сервисов/блокирует доступ к сервису «Интернет -банк»/приостанавливает исполнение/отказывает в исполнении Расчетных документов Клиента без предварительного уведомления Клиента в случаях:

- отключения от Сервиса (-ов)/приостановления по инициативе Клиента на основании его устного обращения (по телефону) при условии правильно названного кодового слова;
 - при закрытии последнего СЧЕТА, с которого возможно удержание комиссии;
 - прекращения работы в рамках Сервисов обслуживающего Клиента оператора сотовой связи (кроме услуг сервиса «Интернет – банк» в части получения информации о состоянии/движении средств по Счету/Вкладу Клиента через сеть Интернет);
 - отказа Клиента от получения услуг Сервисов, выраженного путем неуплаты Клиентом комиссии за пользование услугами Сервисов в размере и сроки, установленными действующими Тарифами;
 - отсутствия или недостаточности на Счете/Вкладе Клиента денежных средств или невозможности их списания для исполнения Расчетных документов Клиентов;
 - выявления признаков нарушения безопасности при использовании Сервисов или подозрения на возможный несанкционированный доступ к Сервисам от имени Клиента,;
 - невыполнения Клиентом обязательств, указанных в п.6.3.8., 6.3.9. Правил;
 - если Банку стало известно о признаках, указывающих на изменение получателя информации, направленной Банком с целью установления правомочности Клиента;
 - если Банку стало известно о признаках, указывающих на изменение отправителя сообщений (кодов) с номера телефона, указанного Клиентом в Заявлении, на основании которых осуществляется перевод денежных средств. К указанным признакам может быть отнесена информация о замене SIM-карты Клиента, прекращении обслуживания или смене номера телефона, указанного в Заявлении Клиента;
 - проведения Банком технических работ;
- Обращение Клиента в Банк необходимо в случаях:
- выявления использования Сервисов без согласия Клиента;
 - невозможности смены пароля для входа в сервис «Интернет-банк»/кода доступа в Мобильное приложение «Faktura.ru»;
 - утраты телефона, указанного в Заявлении, и/или информации о Разовом секретном пароле;
 - иных случаях, вследствие наступления которых существует вероятность несанкционированного использования услуг Сервисов.

Идентификация личности Клиента производится на основании названного им кодового слова, указанного в Заявлении на подключение к услугам Сервисов, на получение банковской карты. Блокировка Сервисов возможна в рабочее время, установленное Банком как время обслуживания физических лиц соответствующих подразделений Банка.

Приостановление проведения созданных с использованием Сервисов и не проведенных на момент обращения Клиента Расчетных документов Банком в выходные, праздничные (нерабочие) дни не осуществляется. При этом под рабочим днем понимается любой день, за исключением субботы, воскресенья и официальных праздничных нерабочих дней в Российской Федерации (далее – рабочий день).

Банк самостоятельно определяет признаки, на основании которых принимает решение о приостановлении исполнения/неисполнения Расчетных документов.

В случае приостановления/блокировки обслуживания Клиента в Сервисах Банк не возвращает полученное от Клиента комиссионное вознаграждение, пересчет уплаченной Клиентом суммы комиссионного вознаграждения также не производится. Убытки Клиента, возникшие в связи с приостановлением/блокировкой обслуживания, Банк не возмещает.

При приостановлении/блокировке Банком доступа к Сервисам со Счета Клиента списываются денежные средства по операциям, совершенным с использованием Сервисов, до момента приостановления/блокировки Банком обслуживания Клиента в Сервисах.

3.9. Возобновление работы с Сервисами осуществляется:

- при личном обращении Клиента в Банк - в случае приостановления/ блокировки Сервиса на основании обращения Клиента по причине выявления/подозрения в проведении мошеннических операций;
- при личном обращении Клиента либо по телефону при условии правильно названного кодового слова – в случаях устранения причин приостановления/блокировки Сервисов не связанных с выявлением/ подозрением в проведении мошеннических операциях.

Банк возобновляет обслуживание Клиента в Сервисах, высылает новый временный пароль СМС-сообщением на номер мобильного телефона Клиента, указанный в Заявлении на подключение к Сервисам, для первоначального входа Клиента в Сервис (срок действия пароля ограничен и указывается в СМС-сообщении).

При первом входе в Сервис, Клиент обязан изменить временный пароль, ознакомившись с рекомендациями по составлению пароля в Сервисе;

– автоматически - после окончания технических работ/ при оплате Клиентом (обеспечении наличия на Счете) суммы, достаточной для совершения платежа по оплате комиссии за следующий месяц предоставления услуги в соответствии с действующими Тарифами, но не позднее 3 (трех) месяцев после отключения услуги. Банк рассматривает поступление денежных средств на Счет Клиента, которые могут быть использованы, в том числе для оплаты комиссии за сервис «Интернет - банк», как Заявление Клиента на возобновление предоставления ему услуг сервиса «Интернет-банк».

3.10. Клиент уведомлен о том, что в отношении некоторых банковских операций, осуществляемых Клиентом по Счетам/Вкладам, могут применяться ограничения, установленные законодательством РФ.

4. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ СЕРВИСОВ

4.1. СЕРВИС «МОБИЛЬНЫЙ БАНК»

4.1.1. Проведение расходных операций по Счету/Вкладу осуществляется на основании СМС-запроса Клиента установленного формата, отправленного на номер доступа (Приложение №2 к Правилам) с указанного в Заявлении номера мобильного телефона, при этом Клиент при проведении расходных операций поручает Банку рассматривать указанные СМС-запросы как распоряжения/Расчетные документы на перечисление средств со Счета/Вклада по реквизитам, определяемым в СМС-запросе.

Получение Клиентом информации о состоянии/движении средств осуществляется:

– по Счетам/Вкладам - на основании СМС-запроса Клиента установленного формата, отправленного на номер доступа (Приложение №2 к Правилам) с указанного в Заявлении номера мобильного телефона. При получении запроса Клиента Банк определяет запрашиваемую услугу, идентифицирует Клиента и формирует ответное сообщение;

– по Счетам - автоматически, при наступлении определенных событий, в частности при совершении приходных и/или расходных операций по Счету, перечень которых определяется на основании Заявлений Клиента с учетом параметров, указанных в Приложении №1 к Правилам. Автоматические уведомления формируются и направляются Клиенту при отражении операции по Счету при условии наличия на Счете денежных средств, достаточных для оплаты Клиентом комиссии в соответствии с действующими Тарифами.

4.1.2. Клиент признает, что отправка Банком сообщений на номер мобильного телефона, указанного в Заявлении, в ответ на сообщение, полученное Банком с этого номера, или при наступлении определенных событий (например, зачисление денежных средств на Счет Клиента) рассматривается как предоставление Банком Клиенту услуг Сервиса. Исключение составляет отправка сообщений с уведомлением о временной недоступности услуги в Сервисе.

4.1.3. Оплата Клиентом запросов в Банк, направляемых в виде СМС- сообщений, не является предметом Правил и оплачивается Клиентом самостоятельно в рамках договора с оператором сотовой связи.

4.2. СЕРВИС «ИНТЕРНЕТ - БАНК» С ТЕХНОЛОГИЕЙ РАЗОВЫХ ПАРОЛЕЙ

4.2.1. Для использования услуг Сервиса «Интернет – Банк» при регистрации в Сервисе Клиент получает логин и пароль, с помощью которых осуществляет вход в Сервис с сайта www.bankrus.ru (Банк onlin физическим лицам). Логин генерируется Банком при подключении Клиента к Сервису и выдается ему в чеке УСО или в письменном Заявлении. Первоначальный пароль высылается Клиенту СМС-сообщением на номер мобильного телефона, указанного в Заявлении, и имеет ограниченный срок действия, в течение которого Клиент должен изменить первоначальный пароль на постоянный. Клиент вправе изменять действующий пароль самостоятельно на сайте Сервиса www.faktura.ru., осуществив вход с сайта www.bankrus.ru (Банк onlin физическим лицам). Банк может выполнить сброс постоянного пароля и повторную генерацию временного пароля на основании соответствующего заявления Клиента либо на основании обращения по телефону при условии правильно названного кодового слова.

4.2.2. Взаимодействие между Банком и Клиентом в рамках Сервиса осуществляется в порядке и на условиях, определенных Правилами. Проведение расходных операций по Счету/Вкладу, предусмотренных условиями договора Счета/Вклада, осуществляется по распоряжению Клиента, оформленному в виде Расчетного документа, содержащего поручение о списании средств со Счета/Вклада, создаваемого Клиентом самостоятельно путем заполнения соответствующих полей соответствующих форм в Сервисе на сайте www.bankrus.ru / www.faktura.ru и отправляемого с помощью Сервиса в Банк. Авторство, удостоверение права распоряжения денежными средствами, правильность, неизменность и целостность отправляемого Расчетного документа в Банк удостоверяются фактом регистрации Клиента в Сервисе на момент направления соответствующего Расчетного документа, а также должны быть подтверждены паролем, представляющим собой уникальный набор символов, отправляемый Клиенту на номер мобильного телефона, указанный в Заявлении (далее - Разовый секретный пароль).

Разовый секретный пароль действует с момента получения его Клиентом и до момента, указанного в СМС-сообщении, либо до момента получения Банком заявления Клиента о блокировке Сервиса. Клиент и Банк призна-

ют, что получение Банком Расчетного документа, подтвержденного Разовым секретным паролем, юридически эквивалентно получению Банком документа на бумажном носителе, заверенного собственноручной подписью Клиента, и влечет юридические последствия, аналогичные последствиям, порождаемым сделками, заключенными путем собственноручного подписания документов при физическом присутствии лиц, совершающих сделку, являются основанием для проведения Банком финансовых операций с денежными средствами, находящимися на Счете/Вкладе Клиента, от его имени и не могут быть оспорены или отрицаться Клиентом, Банком и третьими лицами или быть признаны недействительными только на том основании, что они переданы в Банк с использованием Сервиса и/или оформлены в виде Расчетного документа.

5. ПЕРЕДАЧА И ИСПОЛНЕНИЕ ЭЛЕКТРОННЫХ ДОКУМЕНТОВ

5.1 ФОРМИРОВАНИЕ И ПЕРЕДАЧА ЭД КЛИЕНТА

5.1.1. Для формирования и передачи ЭД Клиентом заполняются соответствующие поля/реквизиты соответствующих форм/запросов в Сервисах.

5.1.2. Стороны признают, что переданный в Банк ЭД, содержащий все постоянные и индивидуальные параметры Расчетного документа, соответствует в части соблюдения формы документам, использование которых предусмотрено нормативными актами Банка России при регулировании расчетов физических лиц в безналичном порядке.

5.1.3. Прием Сервисами ЭД осуществляется круглосуточно.

5.1.4. Моментом поступления в Банк ЭД считается момент регистрации ЭД с указанием времени и даты записи ЭД в журнал работы Сервисов на сервере Банка. Время определяется по времени системных часов аппаратных средств Банка, настроенных на московское время.

5.1.5. ЭД должен быть подтвержден с помощью Разового секретного пароля, отправленного Клиенту. При отсутствии подтверждения ЭД не регистрируется и считается, что Клиент отказался от передачи ЭД, даже если им были произведены все остальные действия, необходимые для его передачи.

5.1.6. Банк вправе отказать в регистрации ЭД и не принять распоряжение Клиента к исполнению в следующих случаях:

- если реквизиты перевода не соответствуют установленным требованиям и анализ возможности выполнения Расчетного документа, проведенный Банком при его получении в соответствии с установленными Банком критериями, дает отрицательный результат (Расчетный документ составлен с нарушением требований нормативных актов Банка России, регулирующих расчеты физических лиц в безналичном порядке);
- при отсутствии/недостаточности доступного остатка денежных средств на Счете/Вкладе Клиента для выполнения Расчетного документа Клиента, включая уплату соответствующего комиссионного вознаграждения Банку согласно Тарифам и/или условиям договора, на основании которого Клиенту открыт Счет/Вклад;
- при выявлении признаков нарушения безопасности при использовании Сервисов, в том числе, если Банк имеет основания считать, что исполнение Расчетного документа может повлечь убытки Клиента или Банка, или Расчетный документ противоречит законодательству РФ, Правилам, договорам между Банком и Клиентом;
- если право Клиента распоряжаться средствами ограничено в соответствии с требованиями законодательства РФ (наложение ареста, банкротство физических лиц и др.).

5.2. ОТМЕНА И ВОЗВРАТ ЭЛЕКТРОННЫХ ДОКУМЕНТОВ

5.2.1. Клиент при необходимости (ошибочно указанные реквизиты получателя, неверно указанная сумма и др.) может обратиться в БАНК с целью приостановления проведения созданных с использованием СЕРВИСОВ и не проведенных на момент обращения КЛИЕНТА документов. Приостановление проведения созданных с использованием Сервисов и не проведенных на момент обращения Клиента Расчетных документов Банком в выходные, праздничные (нерабочие) дни не осуществляется. При этом под рабочим днем понимается любой день, за исключением субботы, воскресенья и официальных праздничных нерабочих дней в Российской Федерации (далее – рабочий день).

С целью приостановления проведения операций КЛИЕНТ может обратиться в БАНК лично либо устно по телефону при условии правильно названного кодового слова.

Отмена ЭД самостоятельно Клиентом при помощи Сервисов невозможна. Отмена ЭД по переводам денежных средств в пользу операторов сотовой связи не производится.

5.2.2. Банк вправе отказать в отмене ранее переданного Клиентом ЭД, если в ходе исполнения этого ЭД Банком уже были произведены действия, в результате которых отмена ЭД невозможна.

5.3. ИСПОЛНЕНИЕ РАСЧЕТНЫХ ДОКУМЕНТОВ КЛИЕНТА

5.3.1. Расчетные документы Клиента исполняются в сроки, установленные законодательством РФ, договором между Банком и Клиентом, определяющим порядок проведения операций по соответствующему Счету/Вкладу.

5.3.2. Расчетные документы, представленные Клиентом после 17-30 часов местного времени (GMT+5 часов) в рабочие дни, Банк вправе принять к исполнению следующим операционным днем. Расчетные документы, представленные Клиентом в выходные и праздничные дни, Банк принимает к исполнению следующим операционным днем.

5.3.3. В целях исполнения Расчетных документов по оплате услуг (например, оплата услуг в рамках Системы «Город», сотовой связи, Интернет, цифрового ТВ и т.д.) Клиент поручает осуществлять от имени Банка, но в интересах Клиента и за счет Клиента оплату услуг поставщиков услуг в соответствии с информацией, указываемой Клиентом в Расчетном документе, отправляемом в Банк с использованием средств Сервисов.

5.3.4. Банк вправе отказать Клиенту в исполнении зарегистрированного Расчетного документа, если при проверке будет установлено, что исполнение предусмотренной им финансовой операции противоречит законодательству РФ, нормативным актам Банка России, Правилам или договору между Банком и Клиентом, определяющему порядок проведения операций по соответствующему Счету/Вкладу.

5.3.5. Банк по поручению Клиента осуществляет безналичные конверсионные операции – покупка/продажа иностранной валюты за российские рубли или другую иностранную валюту. Банк осуществляет конверсионные операции с денежными средствами в иностранной валюте, курс которой устанавливается Банком на день совершения операции.

5.3.6. При совершении операций по Счету/Вкладу в иностранной валюте Банк выполняет функции валютного контроля в соответствии с предоставленными ему полномочиями в рамках валютного законодательства РФ.

5.4. ПОРЯДОК УВЕДОМЛЕНИЯ КЛИЕНТОВ ОБ ОПЕРАЦИЯХ ПО СЧЕТУ/ВКЛАДУ, СОВЕРШАЕМЫХ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ СЕРВИСОВ.

Банк уведомляет Клиента о регистрации ЭД, принятии/не принятии ЭД Клиента к исполнению, исполнении ЭД Клиента не позднее рабочего дня, следующего за днем получения ЭД Клиента:

- посредством сообщения Клиенту соответствующего статуса ЭД при помощи средств Сервисов:
 - через личный кабинет Клиента в сервисе «Интернет – банк»:
 - Статус «Принят Банком» означает, что ЭД считается переданным Клиентом и принятым к исполнению Банком.
 - Статус «Возвращен» означает, что ЭД не принят к исполнению Банком.
 - Статус «Исполнен» означает, что ЭД исполнен Банком.
 - путем предоставления Клиенту возможности получения с использованием Сервисов выписки по Счету/Вкладу, содержащей информацию о проведенных операциях по Счету/Вкладу, в том числе с использованием Сервисов.
 - путем предоставления Клиенту по запросу Клиента документов на бумажном носителе, подтверждающих исполнение Расчетных документов, согласно действующим условиям обслуживания счетов физических лиц в Банке и Тарифами. Указанная информация и/или документы предоставляются при личном обращении Клиента в Банк.
- Обязанность Банка по уведомлению Клиента о совершении им каждой расходной операции по Счету/Вкладу с использованием Сервиса(-ов) признается исполненной (моментом получения Клиентом информации считается) в момент:
- размещения Банком информации о статусах ЭД в сервисе «Интернет – банк», направления СМС-уведомления на номер телефона, указанный в Заявлении клиента в сервисе «Мобильный банк»;
 - предоставления Клиенту возможности формирования выписки по Счету/Вкладу с использованием Сервисов;
 - предоставления Клиенту по требованию Клиента документов на бумажном носителе, подтверждающих исполнение Расчетных документов.

6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

6.1. Банк обязан:

6.1.1. На основании Заявления Клиента проводить его подключение к услугам Сервисов, вносить изменения регистрационной информации в Сервисах. Производить отключение от предоставления услуг Сервисов не позднее рабочего дня, следующего за днем обращения Клиента в Банк с соответствующим заявлением либо по телефону при условии правильно названного кодового слова. Предоставлять услуги Сервисов в соответствии с требованиями Заявления Клиента и положениями Правил.

6.1.2. Исполнять Расчетные документы Клиента в сроки, установленные законодательством РФ и договором между Банком и Клиентом, определяющим порядок проведения операций по соответствующему Счету/Вкладу.

6.1.3. Принять все необходимые и зависящие от Банка меры для обеспечения конфиденциальности информации о Клиенте, находящейся в распоряжении Банка, при предоставлении услуг Сервисов.

- 6.1.4. Производить срочную блокировку услуг Сервисов при личном обращении Клиента либо по телефону при условии правильно названного кодового слова.
- 6.1.5. Публиковать актуальные версии руководства пользователя при работе с Сервисами на официальном сайте Банка www.bankrus.ru, либо указать общедоступный ресурс, с использованием которого Клиент получит указанную документацию.
- 6.1.6. Фиксировать на сервере Банка и хранить в течение срока, установленного законодательством РФ, историю отправления/получения СМС/e-mail – сообщений/иных сообщений в электронном виде/на бумажном носителе, а также время и дату предоставления доступа Клиенту к выписке по Счету/Вкладу в электронном виде.
- 6.1.7. Хранить полученные от Клиента ЭД в течение предусмотренных законодательством РФ сроков для хранения аналогичных документов, составленных на бумажном носителе. Способ и формат хранения определяются Банком самостоятельно.

6.2. Банк имеет право:

- 6.2.1. В соответствии с распоряжением Клиента, предоставленным Банку согласно п.3.6 Правил, списывать причитающиеся Банку денежные средства за предоставление услуг в рамках Сервисов со Счета Клиента в соответствии с действующими Тарифами на момент списания средств, в течение срока предоставления услуг Сервисов.
- 6.2.2. Устанавливать значения параметров подключения Клиента к «Мобильному банку», указанные в Приложении № 1 к Правилам, в том числе в случае, когда Клиентом не были указаны иные параметры в Заявлении.
- 6.2.3. Устанавливать Лимиты на суммы проводимых операций по Счету с использованием Сервисов, указанные в Приложениях №1, №3 к Правилам.
- 6.2.4. В любой момент потребовать от Клиента предоставление подтверждающих документов на бумажном носителе, определяющих смысл и цель операции в соответствии с переданными в Банк Расчетными документами. Банк вправе не принимать к исполнению новые Расчетные документы до получения Банком подтверждающих документов.
- 6.2.5. Не предоставлять Клиенту услуги Сервисов/блокировать доступ к сервису «Интернет -банк»/ приостанавливать исполнение/отказать в исполнении Расчетных документов Клиента без предварительного уведомления Клиента в случаях, указанных в п.3.8. Правил.
- 6.2.6. Отказать Клиенту в предоставлении услуг Сервисов в случае неисполнения Клиентом обязательств, предусмотренных Правилами.
- 6.2.7. Отказать Клиенту в исполнении Расчетных документов с указанием причины отказа, в том числе в случае непредставления Клиентом документов и сведений, необходимых Банку для реализации требований Федерального закона от 7 августа 2001 г. N 115-ФЗ "О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма", в том числе в случае выявления операций попадающих под признаки сомнительных в соответствии с Федеральным законом от 7 августа 2001 г. N 115-ФЗ "О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма".
- 6.2.8. Требовать от Клиента предоставления информации и документов, в том числе необходимых для обновления сведений о Клиенте, в соответствии с требованиями Федерального закона от 7 августа 2001 г. N 115-ФЗ "О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма".
- 6.2.9. Направлять Клиенту коммерческие предложения, информацию по новым продуктам и услугам Банка посредством почтовых отправлений, возможностей Сервисов, электронных средств связи, СМС - сообщений на адреса/номера телефонов, указанных Клиентом в Заявлении, либо иным образом.
- 6.2.10. Изменять перечень доступных в Сервисах услуг с учетом развития ДБО. Указанные изменения и дополнения доводятся до Клиента посредством возможностей Сервисов и/или вносятся Банком в Правила в установленном порядке.

6.3. Клиент обязан:

- 6.3.1. Ознакомиться с содержанием Правил и принять их условия целиком в порядке, предусмотренном ст.428 ГК РФ. Самостоятельно следить за изменениями и знакомиться с Правилами, Тарифами, Лимитами.
- 6.3.2. Обеспечивать наличие денежных средств на Счете/Вкладе, достаточных для совершения расходных операций, предусмотренных Правилами, и/или оплаты комиссии Банка за предоставление услуг Сервисов.
- 6.3.3. Не разглашать пароль для входа в сервис «Интернет-банк»/Разовый секретный пароль /код доступа в Мобильное приложение «Faktura.ru» третьим лицам. В случае возникновения подозрения о том, что пароль для входа в сервис «Интернет-банк»/Разовый секретный пароль /код доступа в Мобильное приложение «Faktura.ru» стал известен третьим лицам, произвести смену пароля для входа в сервис «Интернет-банк»/кода доступа в Мобильное приложение «Faktura.ru».
- Немедленно уведомить Банк о необходимости заблокировать Сервис (-ы) согласно порядку, указанному в п.3.8. Правил.

- 6.3.4. Немедленно после выявления факта утраты телефона, указанного в Заявлении, обратиться к оператору сотовой связи для блокировки sim-карты телефона.
- 6.3.5. В случае выявления Клиентом факта хищения денежных средств и/или использования Сервисов без согласия Клиента, незамедлительно после обнаружения данного факта, уведомить Банк лично либо по телефону при условии правильно указанного кодового слова.
- 6.3.6. В случае несогласия Клиента с проведением операции с использованием Сервисов не позднее 30 (тридцати) календарных дней, следующих за днем получения от Банка уведомления о совершенной такой операции обратиться в Банк с заявлением о несогласии, оформленном в свободной форме. Предъявление претензий и разрешение конфликтных ситуаций осуществляется в порядке согласно п.12 Правил.
- 6.3.7. Самостоятельно обеспечивать поддержку функции приема и отправки СМС-сообщений на своем мобильном телефоне, указанном в Заявлении. Читать и проверять все поступающие от Банка сообщения. Регулярно знакомиться с изменениями, вносимыми Банком в Правила, Тарифы и Лимиты.
- 6.3.8. По требованию Банка предоставлять и подписывать подтверждающие документы, указанные в п.6.5.4. Правил.
- 6.3.9. Предоставлять Банку информацию (не реже одного раза в год), необходимую для идентификации и обновления сведений о Клиенте, его представителях и выгодоприобретателях (при наличии), а также информацию о бенефициарных владельцах в объеме и порядке, предусмотренных Федеральным законом от 7 августа 2001 г. N 115-ФЗ "О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма".
- 6.3.10. В сроки, указанные Банком, предоставлять в Банк документы и сведения, затребованные Банком для осуществления функций, предусмотренных Федеральным законом от 7 августа 2001 г. N 115-ФЗ "О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма", в том числе необходимые для фиксации информации об операциях.
- 6.3.11. Клиент обязан информировать Банк об изменении данных (кроме данных самостоятельно измененных Клиентом в УСО), указанных в его Заявлении, путем обращения в структурные подразделения Банка и оформления соответствующего заявления с предоставлением, при необходимости, подтверждающих документов согласно действующему законодательству РФ и Правилам.
- 6.3.12. Регулярно самостоятельно осуществлять вход в Сервисы для получения информации/уведомлений о зарегистрированных ЭД и о состоянии Счета/Вклада в целях проверки проведенных по ним операций.

6.4. Клиент имеет право:

- 6.4.1. Требовать от Банка предоставления услуг Сервисов в порядке и на условиях, предусмотренных Правилами, действующими Тарифами и Лимитами.
- 6.4.2. Изменять регистрационную информацию, а также значения параметров, указанных в Заявлении, самостоятельно с использованием УСО либо при личном обращении в Банк согласно Приложению №2 к Правилам. Не подлежит редактированию логин, присвоенный Клиенту.
- 6.4.3. Отказаться от получения услуг Сервисов либо отменить отправленные в Банк Расчетные документы, обратившись в Банк в порядке, указанном в п. 5.2.1. Правил.
- 6.4.4. Обратиться в Банк с письменным запросом о проведенных Клиентом операциях. Сведения о Счетах/Вкладах Клиента в Банке и операциях по ним, о наличии или отсутствии у Клиента задолженности перед Банком и размерах задолженности, а также иные сведения, предоставление которых предусмотрено Сервисами, предоставляются по состоянию на конец предыдущего рабочего дня в Банке, если иная дата не указана в запросе Клиента.
- 6.4.5. Запросить в Банке дополнительные разъяснения в случае получения отказа в обработке/ принятии/ исполнении переданного ЭД.
- 6.4.6. В случае несогласия с внесением Банком изменений в Правила, Тарифы (в части предстоящего увеличения стоимости услуг) до вступления в действие указанных изменений предоставить Банку письменное уведомление о намерении отказаться от получения услуг Сервисов. При этом неполучение Банком письменного уведомления Клиента об отказе является основанием для применения измененных Правил, Тарифов с даты вступления их в силу.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

- 7.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение условий Правил Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.
- 7.2. Банк не несет ответственность перед Клиентом:
- за неисполнение Расчетного документа в случае неисполнения Клиентом обязательств, указанных в Правилах, а также, если, по мнению Банка, его исполнение могло привести к нарушению требований действующего законодательства РФ и/или условий Правил;

- за неисполнение Расчетного документа, если, по мнению Банка, существуют признаки нарушения безопасности при использовании Сервисов, в том числе, если Банк имеет основания считать, что исполнение Расчетного (-ых) документа (-ов) может повлечь убытки Банка и/или Клиента,
- за несанкционированное использование услуг Сервисов, в том числе за исполнение Расчетных документов Клиента, в случае утраты Клиентом телефона, указанного в Заявлении, а также в случае, когда пароль для входа в сервис «Интернет-банк»/Разовый секретный пароль после передачи его Клиенту/ код доступа в Мобильное приложение «Faktura.ru» стали известны третьим лицам, если Клиент несвоевременно уведомил об этом Банк;
- за предоставление Клиентом недостоверной информации, потери актуальности информации, ранее предоставленной Клиентом, используемой Банком при предоставлении Клиенту услуг Сервиса;
- за качество и скорость передачи информации через каналы сотовой связи/сеть Интернет, за возможные сбои при подключении к Сервисам в УСО, а также за сбои в работе Сервисов и невозможность предоставления Банком услуг Сервисов по независящим от Банка причинам;
- если информация, предоставляемая в рамках Сервисов, при передаче ее по каналам операторов сотовой связи или с использованием сети Интернет станет доступной третьим лицам;
- по претензиям лиц - владельцев мобильных телефонов, указанных Клиентом в Заявлении или участвующих в работе Сервисов по инициативе Клиента;
- по спорам и разногласиям, возникающим между Клиентом и поставщиками услуг во всех случаях, когда споры и разногласия не относятся к предоставлению услуг Сервисов;
- если информация об изменении положений Правил, Тарифов, размещаемая в порядке и сроки, предусмотренные Правилами, Тарифами не была получена и/или изучена, и/или правильно истолкована Клиентом;
- за причиненный Клиенту ущерб в результате блокировки Банком услуг Сервисов на основании обращения по телефону третьего лица при условии правильно названного кодового слова;
- в случае финансовых потерь, понесенных Клиентом, в связи с нарушением и (или) ненадлежащим исполнением им требований по защите электронных/мобильных устройств от Вредоносного кода (в т.ч. с учетом требований п. 9.3. Правил).

7.3. Клиент несет ответственность перед Банком:

- за достоверность и актуальность информации, предоставляемой Банку при подключении/использовании услуг Сервисов;
- за доступ к паролю/Разовому секретному паролю/кодовому слову/ коду доступа к Мобильному приложению «Faktura.ru»/телефону, указанному в Заявлении, третьих лиц и своевременное доведение данной информации до Банка.

8. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ИНФОРМАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ ПРИ РАБОТЕ С СЕРВИСОМ «ИНТЕР-НЕТ-БАНК», В Т.Ч. С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ МОБИЛЬНОГО ПРИЛОЖЕНИЯ FAKTURA.RU

- 8.1. На электронном устройстве, используемом для работы с сервисом «Интернет-банк» рекомендуется устанавливать только лицензионное программное обеспечение. Электронное устройство, используемое для работы с сервисом «Интернет-банк» в обязательном порядке должно быть оснащено средствами антивирусной защиты, а также, желательно, программно-аппаратными системами защиты от несанкционированного доступа.
- 8.2. Не рекомендуется использовать на электронном устройстве, применяемом для работы с сервисом «Интернет-банк», средства удаленного (дистанционного) доступа, которые часто применяют IT-специалисты для удалённой поддержки.
- 8.3. Не рекомендуется использовать электронное устройство, применяемое для работы с «сервисом «Интернет-банк», для доступа к посторонним сайтам.
- 8.4. Не рекомендуется устанавливать на электронном устройстве, применяемом для работы с сервисом «Интернет-банк», постороннее программное обеспечение, например, программы автоматического переключения раскладки клавиатуры, различные дополнения к браузерам и т.п. Доказано, что подобные программы передают информацию о содержимом просматриваемых страниц посторонним лицам.
- 8.5. Не рекомендуется запускать на электронном устройстве, используемом для работы с сервисом «Интернет-банк» программы, полученные из не заслуживающих доверия источников.
- 8.6. Клиент должен перед вводом своего логина и пароля убедиться, что установлено соединение с легальным сайтом сервиса «Интернет-банк». Необходимо проверить правильность указания адреса сайта, наличие сертификата безопасности.
- 8.7. Клиент должен всегда явным образом завершать сеанс работы с сервисом «Интернет – банк», используя пункт меню «Выход».
- 8.8. Не рекомендуется совершать доступ к сервису «Интернет – банк» с использованием постороннего электронного устройства.

8.9. В случае обнаружения подозрительных сайтов, доменные имена и стиль оформления которых сходны с именами и оформлением официальных сайтов Банка/Faktura.ru Банк рекомендует сообщить об этом по электронной почте bankrus@bankrus.ru.

9. ПРАВИЛА АНТИВИРУСНОЙ ЗАЩИТЫ ЭЛЕКТРОННОГО УСТРОЙСТА ПРИ РАБОТЕ С СЕРВИСОМ «ИНТЕРНЕТ-БАНК»

9.1. Обязательному антивирусному контролю подлежит любая информация (текстовые файлы любых форматов, файлы данных, исполняемые файлы), информация на съемных носителях (магнитных дисках, лентах, CD-ROM и т.п.).

9.2. Клиент должен производить регулярную антивирусную проверку и регулярное обновление антивирусных баз.

9.3. При возникновении подозрения на наличие Вредоносного кода, компьютерного вируса (нетипичная работа программ, появление графических и звуковых эффектов, искажений данных, пропадание файлов, частое появление сообщений о системных ошибках и т.п.) или обнаружении компьютерных вирусов (выдается сообщение от антивируса об обнаружении вируса) должны быть приняты все меры для их удаления, после этого необходимо сменить пароль для доступа в сервис «Интернет-банк» и проконтролировать состояние Счёта/Вклада (путем просмотра выписки по Счету/Вкладу).

9.4. В случае обнаружения вирусов категории Trojan-Banker (вредоносные программы, предназначенные для кражи пользовательской информации, относящейся к банковским системам, системам электронных денег и пластиковых карт), Trojan-Spy (вредоносные программы, предназначенные для ведения электронного шпионажа за пользователем), Backdoor (вредоносные программы, предназначенные для скрытого удалённого управления злоумышленником пораженным Электронным устройством) необходимо незамедлительно обратиться в Банк, предпринять все меры для прекращения любых операций с использованием сервиса «Интернет-банк», произвести его блокировку. Категорически запрещается работать на электронном устройстве с финансовыми документами при наличии вирусов.

9.5. Клиент должен незамедлительно обратиться в Банк в случае:

- подозрительной активности на электронном устройстве, используемом для работы с сервисом «Интернет-банк» (самопроизвольное сворачивание или открывание окон, движение курсора, запуск различных программ и прочее) в период неактивности пользователя;
- появления каких-либо дополнительных окон или сообщений при попытке доступа в сервис «Интернет-банк» либо в процессе работы в сервисе «Интернет-банк»;
- невозможности получения доступа к сервису «Интернет-банк» и т. д.

10. ПРАВИЛА ПАРОЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ ПРИ РАБОТЕ С СЕРВИСОМ «ИНТЕРНЕТ-БАНК»

10.1. На учетные записи пользователей электронного устройства, используемого для работы с сервисом «Интернет-банк» необходимо устанавливать пароль.

10.2. Полная плановая смена паролей пользователей электронного устройства, используемого для работы с сервисом «Интернет-банк» должна проводиться регулярно, не реже одного раза в 30 (Тридцать) дней.

10.3. Личные пароли должны генерироваться пользователями самостоятельно с учетом следующих требований:

- пароль должен быть не менее 6 символов;
- в числе символов пароля обязательно должны присутствовать буквы в верхнем или нижнем регистрах, цифры и/или специальные символы (@, #, \$, &, *, % и т.п.);
- символы паролей должны вводиться в режиме латинской раскладки клавиатуры;
- пароль не должен включать в себя легко вычисляемые сочетания символов (имена, фамилии и т.д.), а также общепринятые сокращения (USER и т.п.);
- при смене пароля новое значение должно отличаться от предыдущих паролей;
- пользователь не имеет права сообщать личный пароль другим лицам.

10.4. В случае компрометации личного пароля одного из пользователей электронного устройства, используемого для работы с сервисом «Интернет-банк», должна быть произведена внеплановая полная смена паролей всех пользователей данного электронного устройства.

10.5. Клиент не должен использовать функцию запоминания логина и пароля в браузерах.

10.6. Клиент не должен использовать одинаковый логин и пароль для доступа к различным системам.

11. РИСКИ, СВЯЗАННЫЕ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ СЕРВИСА «ИНТЕРНЕТ-БАНК»

11.1. Разделы 8-10 Правил определяют защитные меры по снижению рисков нарушения информационной безопасности при использовании Клиентом сервиса «Интернет – банк».

При этом Клиент обязан учитывать то, что:

- сеть Internet не имеет единого органа управления (за исключением службы управления пространством имен и адресов) и не является юридическим лицом, с которым можно было бы заключить договор (соглашение). Про-

вайдеры (посредники) сети Internet могут обеспечить только те услуги, которые реализуются непосредственно ими;

- существует вероятность несанкционированного доступа, потери и искажения информации, передаваемой посредством сети Internet;
- существует вероятность атаки злоумышленников на оборудование, программное обеспечение и информационные ресурсы Клиента, подключенные/доступные из сети Internet;
- гарантии по обеспечению информационной безопасности при использовании сети Internet никаким органом/учреждением/организацией не предоставляются;
- меры по нейтрализации злоумышленных действий могут быть эффективными только в течение первых часов после инцидента.

11.2. Банк фиксирует все действия, совершенные Клиентом в электронном журнале сервиса «Интернет – банк», содержание которого используется при разрешении спорных ситуаций и предоставляется по запросу правоохранительных органов в целях проведения расследования злоумышленных действий.

11.3. Вследствие несанкционированного использования злоумышленниками пароля для входа в сервис «Интернет-банк»/Разового секретного пароля/ кода доступа к Мобильному приложению «Faktura.ru» возможно нанесение материального и/или морального ущерба Клиенту.

12. ПРЕДЪЯВЛЕНИЕ ПРЕТЕНЗИЙ И РАЗРЕШЕНИЕ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ

12.1. Клиент обязан в соответствии с п.6.3.5 Правил информировать Банк о несанкционированных Клиентом операциях, совершенных с использованием Сервисов, с целью приостановления обслуживания в Сервисах. Неполучение Банком от Клиента уведомления в указанный в п.6.3.5 Правил срок означает согласие Клиента с операциями, операции считаются подтвержденными Клиентом, и впоследствии претензии от Клиента по указанным операциям не подлежат удовлетворению. По требованию Банка, Клиент обязан в течение 5 рабочих дней представить первичные документы по оспариваемой операции и/или иные документы, необходимые для урегулирования спорных вопросов.

12.2. Банк рассматривает письменное заявление Клиента о совершении несанкционированной операции с использованием Сервисов, а также предоставляет Клиенту возможность получать информацию о результатах рассмотрения заявления (в том числе в письменной форме по требованию Клиента) в сроки, предусмотренные законодательством РФ: не более 30 календарных дней со дня получения заявления, а также не более 60 календарных дней со дня получения заявления в случае использования Сервисов для осуществления трансграничного перевода денежных средств.

По результатам рассмотрения заявления Банк возвращает денежные средства Клиенту или направляет Клиенту письменный ответ, содержащий информацию о результате рассмотрения Заявления о совершении несанкционированной операции с использованием Сервисов, подтверждающий факт совершения операции с согласия Клиента или факт нарушения Клиентом Правил.

12.3. В случае если произошло приостановление обслуживания в Сервисах без распоряжения Клиента по причинам, указанным в п.3.8. Правил, Клиент должен обратиться в Банк для выяснения причины приостановления обслуживания в Сервисах. В зависимости от причины приостановления обслуживания уполномоченный сотрудник Банка либо возобновляет обслуживание в Сервисах, либо Клиенту разъясняются причины, по которым было приостановлено обслуживание в Сервисах и сообщается о мерах, которые необходимо предпринять для возобновления работы в Сервисах.

12.4. Все споры и разногласия разрешаются на взаимоприемлемой основе с участием обеих Сторон в досудебном (претензионном) порядке. Неурегулированные споры разрешаются путем обращения в суд в соответствии с нормами действующего законодательства РФ о подсудности.

13. КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

г. Оренбург

461014, Оренбургская обл.,

г. Оренбург, ул. 8 Марта, д.35.

Управление розничных продаж

Телефоны: (3532) 445788, 445801 (доб.1301,1302), 408242 (доб.2011), 643363 (доб. 5301), 532467 (доб. 5501), 445711 (доб.5701), 445810 (доб.6101).

Отдел пластиковых карт

Телефоны: (3532) 445772 (доб.1321,1322,1323)

г. Бузулук

461040, Оренбургская обл.,

г. Бузулук, ул. 1-й мкр-н, д.16в,



Оренбургский ипотечный коммерческий банк «Русь» (Общество с ограниченной ответственностью)

Телефоны: (35342) 5-77-30 (вн. 1801)

г. Орск

462419, Оренбургская обл.,
г. Орск, пр-т Мира, д.26,
встроенное помещение № 3
Телефон: (3537) 203-140, 203-139

Телефон (3532) 445-735 - по которому можно связаться с дежурными специалистами Банка в указанные часы:

в понедельник – четверг с 13.00. до 14.00, с 17.30. до 19.00,
пятница с 13.00. до 14.00, с 16.30 до 19.00
суббота с 09.00 до 17.00

**Приложение № 1 к ПРАВИЛАМ СЕРВИСОВ
«МОБИЛЬНЫЙ БАНК» и «ИНТЕРНЕТ-БАНК»**

**ПАРАМЕТРЫ ПОДКЛЮЧЕНИЯ КЛИЕНТА К УСЛУГАМ
СЕРВИСА «МОБИЛЬНЫЙ БАНК»**

1. Параметры информирования Клиента в рамках Сервиса:

Минимальная сумма для информирования**	100 рублей
Информирование об остатке средств на счете (по СМС-запросу)	Да
Информирование о 5-ти последних операциях по счету (по СМС-запросу)	Да
Автоматическое уведомление о поступлении на счет	Нет
Автоматическое уведомление о списании со счета	Нет

* - используется, если запрос на пополнение баланса телефона отправлен без указания суммы.

** - устанавливается по умолчанию, когда Клиентом не были указаны иные параметры в Заявлении. При этом, минимальная сумма для информирования по зарплатным счетам, на остаток по которым начисляются проценты, не может быть менее 100 рублей.

2. Перечень операций, о которых в рамках Сервиса направляются автоматические уведомления Клиенту:

Автоматические уведомления о поступлении на счет:

- пополнение счета наличными денежными средствами в кассе Банка,
- пополнение счета наличными денежными средствами с использованием устройств самообслуживания,
- пополнение счета безналичным путем, в том числе путем зачисления средств на счет со счета Клиента или другого физического лица, открытого в Банке, зачисление со счета юридического лица, открытого в Банке (в том числе зачисление на счет заработной платы и иных выплат), со счетов физических или юридических лиц, открытых в других кредитных организациях,
- зачисление на счет начисленных процентов.

Автоматические уведомления о списании со счета:

- выдача наличных денежных средств через кассы Банка,
- списание денежных средств со счета в результате проведения безналичной операции, в частности: перечисление на счет юридического или физического лица, открытый в Банке, перечисление денежных средств в другие кредитные организации.

3. Параметры подключения СЧЕТОВ/ ВКЛАДОВ к Сервису «ИНТЕРНЕТ-БАНК»:

- СЧЕТА – совершение расходных операций, просмотр информации,
- ВКЛАДЫ, «ЛБС для кредитной карты», ЛБС «Ипотечный» - **в режиме просмотра информации, совершение расходных операций не предусмотрено,**
- **ВКЛАДЫ - предоставление права совершения расходных операций по ВКЛАДАМ (в соответствии с условиями договора) по ЗАЯВЛЕНИЮ КЛИЕНТА.**

**Приложение № 2 к ПРАВИЛАМ СЕРВИСОВ
«МОБИЛЬНЫЙ БАНК» и «ИНТЕРНЕТ-БАНК»**

**ФОРМАТЫ СООБЩЕНИЙ НА СЕРВИСНЫЙ НОМЕР 6470, ИСПОЛЪЗУЕМЫЕ ДЛЯ ПРЕ-
ДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ СЕРВИСА «МОБИЛЬНЫЙ БАНК»**

Цель запроса	Формат запроса	Примечания
Запрос информации об остатке на СЧЕТЕ/ВКЛАДЕ	Остаток	если к Сервису подключен только один СЧЕТ/ВКЛАД
	Остаток <i>,алиас Счета/ВКЛАДА*</i>	если к Сервису подключено несколько СЧЕТОВ/ВКЛАДОВ
Запрос информации о последних операциях по СЧЕТУ/ВКЛАДУ	Выписка	если к Сервису подключен только один СЧЕТ/ВКЛАД
	Выписка <i>,алиас СЧЕТА/ВКЛАДА*</i>	если к Сервису подключено несколько СЧЕТОВ/ВКЛАДОВ
Подключение услуги «Мобильный перевод», получение информации об алиасах СЧЕТОВ/ВКЛАДОВ КЛИЕНТА	Перевод	если к Сервису подключен только один СЧЕТ/ВКЛАД
Перевод на другой СЧЕТ/ВКЛАД в БАНКЕ	Перевод, <i>алиас СЧЕТА/ВКЛАДА*, сумма**</i>	если к Сервису подключено несколько СЧЕТОВ/ВКЛАДОВ

* - условный номер СЧЕТА/ВКЛАДА - алиас

** - если необходимо указать сумму с копейками, то в качестве разделителя необходимо использовать точку.

Параметры МОБИЛЬНОГО БАНКА, доступные для редактирования в УСО

1. максимальный месячный лимит всех платежей;
2. регистрация дополнительных номеров телефонов для пополнения их баланса;
3. основной номер телефона (номер, с которого и на который направляются СМС-сообщения/иные сообщения в рамках МОБИЛЬНОГО БАНКА).

Действия с договором ИНТЕРНЕТ-БАНКА, доступные в УСО

1. изменение номера телефона для направления разовых паролей;
2. получение нового пароля для входа в ИНТЕРНЕТ-БАНК;
3. напоминание логина для входа в ИНТЕРНЕТ-БАНК.

**Приложение № 3 к ПРАВИЛАМ СЕРВИСОВ
«МОБИЛЬНЫЙ БАНК» и «ИНТЕРНЕТ-БАНК»**

Лимиты на сумму платежей в течение одного дня (календарные сутки по времени сервера):

Группа риска*	Сумма дневного лимита, рублей
Низкая группа риска	200 000
Средняя группа риска	150 000
Высокая группа риска	100 000
Общий суточный лимит	300 000
Оплата услуг Федеральной Системы Город (ФСГ)	150 000

Лимиты ФСГ

Наименование	Суточный лимит для клиентов с авторизацией по логину/ паролю, рублей	Суточный лимит для клиентов с авторизацией по ключу электронной подписи, рублей
За народную благотворительность	5 000	5 000
За образовательные ресурсы	50 000	50 000
За кредит	100 000	100 000
За сотовую связь	5 000	5 000
За коммунальные платежи	30 000	30 000
За городскую телефонную связь, ТВ, интернет (городская телефонная связь, междугородние переговоры, кабельное ТВ, спутниковое ТВ, Интернет)	5 000	5 000
За интернет – ресурсы (оплата интернет – магазинов, интернет – игр, электронных кошельков и прочее)	10 000	10 000
За услугу (платежи, которые не входят в «Остальные лимиты»)	50 000	50 000

* Категория риска определяется каналом совершения платежа и способом его подтверждения.

**Приложение № 4 к ПРАВИЛАМ СЕРВИСОВ
«МОБИЛЬНЫЙ БАНК» и «ИНТЕРНЕТ-БАНК»****РЕКОМЕНДУЕМЫЙ КЛИЕНТУ ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ
В СЛУЧАЕ ВЫЯВЛЕНИЯ ХИЩЕНИЯ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ
С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ СЕРВИСА «ИНТЕРНЕТ-БАНК»****Клиенту рекомендуется:**

1. В случае выявления хищения денежных средств с использованием сервиса «Интернет-банк» немедленно прекратить любые действия с электронным устройством (персональный компьютер, ноутбук, планшетный компьютер и т.п.), подключенным к сервису «Интернет-банк», обесточить его (принудительно отключить электропитание в обход штатной процедуры завершения работы, извлечь аккумуляторную батарею из ноутбука и т.п.) и отключить от информационных сетей (если было подключение, например, по USB, Wi-Fi и др.) или перевести в режим гибернации (режим пониженного потребления электроэнергии, разработанный в первую очередь для ноутбуков; при переходе в режим гибернации все открытые документы и программы сохраняются на жестком диске, затем компьютер выключается).

2. Обратиться в Банк с заявлением о блокировке Сервиса, об отзыве Расчетного документа, возврате средств и блокировании доступа к сервису «Интернет-банк» (Приложение № 1 к настоящему Порядку). Копия заявления может быть направлена в Банк незамедлительно по факсу или по электронной почте (скан-копия) (по телефонам и адресам, указанным в настоящих Правилах).

3. Обеспечить сохранность (целостность) электронного устройства как возможного средства совершения преступления, поместив его в место с ограниченным доступом, обеспечив при этом защиту от вскрытия (стикеры, наклейки, пластилин и т.п.) и по возможности зафиксировать средства контроля целостности фотографированием со всех ракурсов.

4. Проинформировать все банки, с которыми Клиент имеет договорные отношения, предусматривающие использование ДБО, о факте хищения денежных средств и обратиться с просьбой о внеплановой замене ключевой информации.

5. В течение одного дня обратиться с письменным заявлением к своему Интернет-провайдеру (Приложение № 2 к настоящему Порядку) для получения в электронной форме журналов соединений с Интернет с электронного устройства Клиента или из его локально-вычислительной сети как минимум за три месяца, предшествовавшие факту хищения денежных средств.

6. Не предпринимать никаких действий для самостоятельного или с привлечением сторонних ИТ-специалистов поиска и удаления компьютерных вирусов, восстановления работоспособности электронного устройства, не отправлять электронное устройство в сервисные службы для восстановления работоспособности.

7. Подготовить объяснения о значимых действиях и событиях, в том числе действия с электронным устройством, подключенным к сервису «Интернет-банк», предшествовавших факту хищения денежных средств об использовании электронного устройства в целях, отличных от осуществления операций в сервисе «Интернет – банк», посещаемых сайтах, о странностях при работе электронного устройства, перебоях или отказах электронного устройства, обращениях в ИТ-службы, в Банк, о сторонних лицах, побывавших в месте расположения электронного устройства и т.д.

8. В течение одного дня обратиться с заявлением в правоохранительные органы о возбуждении уголовного дела по факту хищения денежных средств (Приложение № 3 к настоящему Порядку).

9. Оперативно обратиться в суд с исковым заявлением в отношении получателя денежных средств (указав все известные реквизиты получателя) о взыскании неосновательно полученного обогащения и процентов за пользование денежными средствами, а также с ходатайством о принятии судом мер по обеспечению иска в виде ареста денежных средств на счете получателя в сумме неосновательно полученного обогащения. К исковому заявлению необходимо приложить копию заявления о возбуждении уголовного дела либо копию талона КУСП (Книга о едином учете преступлений), содержащую отметку правоохранительного органа о его приеме.

10. Копии вышеуказанных документов направить в Банк с приложением Справки по факту инцидента в сервисе «Интернет-банк» (Приложение № 4 к настоящему Порядку).

11. Банком могут быть дополнительно запрошены документы в соответствии с перечнем в Приложении №5 к настоящему Порядку.



Приложение №2 к Порядку

**РЕКОМЕНДУЕМАЯ ФОРМА КЛИЕНТА ПИСЬМА ИНТЕРНЕТ ПРОВАЙДЕРУ
О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ЖУРНАЛОВ СОЕДИНЕНИЙ (ЛОГОВ)**

_____ должность руководителя

_____ наименование организации

_____ ФИО

от _____ ФИО заявителя

проживающего:

_____ адрес места жительства

паспорт:

_____ номер паспорта, дата выдачи, кем и когда выдан

контактный телефон: _____ телефон заявителя

адрес для корреспонденции

_____ почтовый адрес

Уважаемый (ая) _____ имя, отчество руководителя

«___» _____ 20__ года в ___:___ по местному времени со счета _____ по системе дистанционного банковского обслуживания (ДБО) был осуществлен несанкционированный перевод денежных средств. Компьютер, с которого осуществляется подключение к системе ДБО, располагается по адресу _____ и использует IP-адрес ____:____:____:____.

Вероятной причиной несанкционированного перевода могло послужить заражение компьютера вредоносным программным обеспечением, кража логина, пароля и ключей электронной подписи системы ДБО.

«___» _____ 20__ года между _____ и вами был заключен договор № _____ об оказании _____ услуг.

Для выявления обстоятельств несанкционированного перевода прошу предоставить информацию из журналов (логов) о входящем и исходящем трафике за период с «___» _____ 20__ года по «___» _____ 20__ года с указанием времени соединения, IP и MAC адресов.

_____ подпись

_____ расшифровка подписи

«___» _____ 20__

тел. _____



РЕКОМЕНДУЕМАЯ ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ КЛИЕНТА (ПОТЕРПЕВШЕГО) В ПРАВООХРАНИТЕЛЬНЫЕ ОРГАНЫ О ВОЗБУЖДЕНИИ УГОЛОВНОГО ДЕЛА ПО ФАКТУ ХИЩЕНИЯ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

Начальнику _____
наименование подразделения полиции

от

ФИО заявителя

проживающего:

адрес места жительства

паспорт:

_____,
номер паспорта, дата выдачи, кем и когда выдан

место работы _____
наименование организации

контактный телефон: _____
телефон заявителя

адрес для корреспонденции _____
почтовый адрес

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу провести проверку по факту незаконного завладения принадлежащими

_____ денежными средствами (кражи) с использованием _____
ФИО потерпевшего

системы дистанционного банковского обслуживания (далее – ДБО) ОИКБ «Русь» (ООО) _____ 20__ г. неизвестными лицами по системе ДБО был осуществлен несанкционированный перевод денежных средств со следующими реквизитами:

Дата платежа: _____

Номер платежного поручения: _____

Наименование банка плательщика: _____

Наименование плательщика: _____

ИНН плательщика: _____

Номер счета плательщика: _____

Наименование банка получателя: _____

Наименование получателя: _____

ИНН получателя: _____

Номер счета получателя: _____

Сумма платежа: _____

Назначение платежа: _____

Оснований для данного денежного перевода нет: с получателем платежа отсутствуют договорные и иные деловые отношения, равно как и какие-либо обязательства перед ним; перевод расцениваю как хищение денежных средств.

Признаком хищения является то, что этот перевод не был осуществлен уполномоченными лицами.

Факт появления этого перевода был установлен «__» _____ 201__ г.

ФИО лица, установившего факт несанкционированного перевода

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ФОРМА СПРАВКИ ПО ФАКТУ ИНЦИДЕНТА В СИСТЕМЕ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ (ДБО)

«__» _____ 20__ неустановленным лицом через систему ДБО была совершена несанкционированная операция по переводу денежных средств со следующими реквизитами:

Дата		платежа:
Номер	платежного	поручения:
Наименование		банка
Наименование		плательщика:
ИНН		плательщика:
Номер	счета	плательщика:
Наименование		банка
Наименование		получателя:
ИНН		получателя:
Номер	счета	получателя:
Сумма		платежа:
Назначение		платежа:

Дополнительно сообщая:

Количество электронных устройств (ЭУ), настроенных для доступа в систему ДБО: _____.

Для доступа в системы ДБО хотя бы раз использовались

- корпоративные ЭУ
- личные ЭУ
- ЭУ, находящиеся в общественном пользовании

Периодичность смены пароля системы ДБО: _____

Применяемые элементы безопасности ЭУ включают:

- соблюден порядок подготовки ЭУ к установке системы ДБО
- используется только программное обеспечение для работы системы ДБО
- используется только лицензионное программное обеспечение
- операционная система и приложения обновляются в автоматическом режиме
- используется антивирусное программное обеспечение: _____
- антивирусное программное обеспечение обновляется ежедневно
- из числа съемных носителей информации на ЭУ используются только ключевые носители
- передача файлов и обмен сообщениями электронной почты на ЭУ ограничены
- целостность исполняемых файлов и файлов конфигураций контролируется с периодичностью _____

используются средства сетевой защиты: _____

на ЭУ запрещены входящие соединения из сети Интернет

с ЭУ разрешены исходящие соединения с Банком и ограниченным числом сайтов сети Интернет для проведения обновлений программного обеспечения, число разрешенных сайтов составляет _____

обеспечивается возможность доступа к ЭУ только уполномоченных лиц

обеспечивается возможность доступа к ключевым носителям только уполномоченных лиц

Иная информация, имеющая отношение к инциденту: _____



Подтверждаю отсутствие у меня претензий к _____
наименование банка плательщика

_____ / _____
подпись плательщика

Я намерен обратиться в правоохранительные органы по факту хищения денежных средств.

Заявление в правоохранительные органы принято в ОВД

_____ район, округ, город, субъект федерации и иные идентифицирующие ОВД данные

и зарегистрировано за № _____ в КУСП

Я не намерен обращаться в правоохранительные органы по факту хищения денежных средств.

О необходимости предоставления доступа сотрудников правоохранительных органов к электронному устройству, об ответственности за использование нелегализованного и контрафактного программного обеспечения в соответствии со статьей 146 УК Российской Федерации предупрежден.

Заявитель: _____ / _____ /

Дата: _____ / Телефон: _____

**ПЕРЕЧЕНЬ ДОКУМЕНТОВ, КОТОРЫЕ МОГУТ БЫТЬ ИСТРЕБОВАНЫ У КЛИЕНТА
В СЛУЧАЕ ВЫЯВЛЕНИЯ ХИЩЕНИЯ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ**

1. Копия лицензии на операционную систему ПК.
2. Копия чека на приобретение операционной системы ПК.
3. Описание используемого ПО (перечень использованного лицензионного ПО на рабочем месте, информация о версии операционной системы и наличии критических обновлений, рекомендуемых разработчиком операционной системы).
4. Копия договора на оказание телематических услуг информационно–телекоммуникационной сети Интернет.
5. Описание организации доступа в сеть Интернет на рабочем месте.
6. Копия чека на оказание доступа в сеть Интернет на повременной основе.
7. Копия заявления в правоохранительные органы.
8. Копия лицензии на антивирусное ПО.
9. Копия чека на антивирусное ПО.
10. Описание по антивирусной защите рабочего места (наличие установленного на жестком диске автоматизированного рабочего места клиента антивирусного программного обеспечения и актуальность его баз, частота обновления, сканирования, наличие сведений о проявлении на автоматизированном рабочем месте клиента вредоносных программ).
11. Описание системы защиты информации (наличие или отсутствие персонального межсетевых экранов у клиента, сведения об использовании рабочего места в иных целях, кроме осуществления платежно-расчетных операций, в частности – интернет-серфинга, сведения о порядке хранения и использования ключевых носителей).

