

Правила обмена электронными документами по системе «Интернет-Банк» АО «Банк ФИНАМ» (далее – Правила)

1. Термины и определения

В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

Договор об обмене электронными документами по системе «Интернет-Банк» (далее – Договор) - заключенное между Банком и Клиентом в установленном настоящими Правилами порядке соглашение, включающее в себя в качестве неотъемлемых составных частей настоящие Правила и Заявление о присоединении по форме, установленной Банком.

Остальные термины, используемые в настоящих Правилах, написанные с заглавной буквы, имеют то же значение, что и в Договоре комплексного банковского обслуживания физических лиц в АО «Банк ФИНАМ».

2. Общие условия

2.1. Предметом Договора является использование Участниками электронного взаимодействия системы «Интернет-Банк» для обмена Электронными документами при осуществлении операций, предусмотренных соответствующими договорами, заключенными между Банком и Клиентом.

Конкретный порядок взаимодействия сторон по обмену Электронными документами при проведении банковских операций устанавливается в специальных приложениях к Правилам.

2.2. Договор заключается путем представления Клиентом в Банк Заявления о присоединении. Договор считается заключенным после акцепта Банком Заявления о присоединении путем предоставления доступа в систему «Интернет-Банк» и направления Клиенту соответствующего уведомления одним из способов, указанных в п.7.1. Договора комплексного банковского обслуживания. Банк вправе отказать Клиенту в заключении Договора.

2.3. Банк имеет право в одностороннем порядке вносить в Договор изменения путем опубликования в сети Интернет на web-сайте <http://finambank.ru> новой редакции Правил.

Новая редакция Правил должна быть опубликована на вышеуказанном web-сайте не менее, чем за семь календарных дней до вступления в силу таких изменений.

Стороны соглашаются, что какие-либо поправки, изменения или дополнения в заключенный Договор могут быть внесены только в указанном выше порядке, и что никакие другие документы, публикации, информация или рекламные материалы (как в письменной, так и в любой другой форме) не могут вносить поправки, изменения и дополнения к заключенному Договору.

2.4. При несогласии с изменениями, совершенными в порядке, установленном в пункте 2.3 настоящих Правил, Клиент имеет право расторгнуть Договор в одностороннем порядке, письменно известив об этом Банк и исполнив все обязательства по Договору в течение 7 (семи) календарных дней с момента размещения информации об изменениях на web-сайте <http://finambank.ru>.

Неполучение Банком в указанный выше срок письменного извещения и (или) неисполнение (ненадлежащее исполнение) обязательств по Договору является однозначным выражением согласия Клиента с такими изменениями.

3. Заверения и подтверждения сторон

3.1. Стороны признают, что Электронные документы, создаваемые в электронной форме средствами системы «Интернет-Банк» и подписанные Электронной подписью, являются документами, имеющими равную юридическую силу с надлежащим образом оформленными документами на бумажных носителях, подписанными собственноручной подписью Клиента. Электронные документы без Электронной подписи Клиента не имеют юридической силы, Банком не рассматриваются и не исполняются.

Стороны также признают, что программные и технические средства, используемые Участниками электронного взаимодействия для достижения информационной безопасности при обмене Электронными документами, достаточны.

Стороны также признают, что Банк не несет ответственности за исправность средств мобильной связи Клиента, используемых для получения/чтения им АСП - SMS, за действия операторов мобильной связи и за обеспечение операторами мобильной связи и Клиентом (в части поддержания баланса лицевого счета оператора мобильной связи, необходимого для получения коротких текстовых сообщений) возможности получения Клиентом коротких текстовых сообщений (SMS-сообщений), содержащих АСП

– SMS. Стороны также признают, что Банк не несет ответственности за обеспечение конфиденциальности доступа к средствам мобильной связи Клиента, если сведения, содержащиеся в коротких текстовых сообщениях (SMS-сообщений) в части АСП - SMS, станут известны третьим лицам вследствие действий или бездействия Клиента.

3.2. Стороны признают, что Электронные документы Клиента считаются подписанными Электронной подписью при наличии в них Корректной электронной подписи Клиента.

3.3. Стороны признают, что подделка Усиленной неквалифицированной Электронной подписи сторон, то есть создание Корректной электронной подписи Электронных документов от имени сторон невозможна без знания Ключей Электронной подписи сторон.

3.3.1. Стороны признают, что Ключ проверки Электронной подписи Клиента, указанный в СКП Клиента, принадлежит Клиенту.

3.4. Стороны согласны, что подтверждение Корректности Электронной подписи при передаче Электронного документа позволяет достоверно установить, что Электронный документ исходит от стороны по Договору, чья Электронная подпись содержится в Электронном документе и является подлинным.

3.5. Стороны признают в качестве единой шкалы времени при работе с системой «Интернет-Банк» местное время города Москвы. Контрольным является время системных часов аппаратных средств Банка.

3.6. Стороны признают, что Электронные документы с Электронной подписью Клиента, создаваемые в электронной форме посредством системы «Интернет-Банк», являются доказательственным материалом для урегулирования разногласий в соответствии с разделом 6 настоящих Правил. Электронные документы, не имеющие Электронную подпись, при возникновении споров не могут служить доказательством.

3.7. Стороны признают, что:

– инициатором сеансов связи является Клиент. Банк не несет ответственности за неисполнение или просрочку исполнения Электронных документов Клиента, если таковые произошли из-за отсутствия инициативы Клиента в установлении сеанса связи с Банком;

– консультации по вопросам технической поддержки системы «Интернет-Банк» Банк осуществляет в режиме: Пн – Пт с 09:00 до 24:00, Сб с 10:00 до 16:00 по московскому времени;

– Клиент может передавать Электронные документы Банку по системе «Интернет-Банк» ежедневно и круглосуточно;

– Банк принимает к исполнению и исполняет Электронные документы Клиента в срок и в порядке, предусмотренный в соответствующих специальных приложениях.

3.8. Стороны признают, что Электронный документооборот не является приоритетным по отношению к документообороту с использованием бумажных носителей. При невозможности осуществления Электронного документооборота Стороны могут беспрепятственно осуществлять свои права по договорам, заключенным с Банком, посредством подачи документов на бумажных носителях.

4. Общие положения

4.1. До заключения Договора Клиент должен самостоятельно ознакомиться с условиями использования системы «Интернет-Банк», изложенными в настоящих Правилах, а также с мерами безопасного использования системы «Интернет-Банк», размещенными на официальном web-сайте Банка <http://finambank.ru>.

4.2. Перед началом работы в системе «Интернет-Банк» Клиент должен самостоятельно обеспечить подключение к сети Интернет, при необходимости Банк может оказать технические консультации. В обязанности Банка не входит предоставление Клиенту доступа к сети Интернет.

4.3. Клиент средствами системы «Интернет-Банк» передает Банку для исполнения Электронные документы, содержащие его Электронную подпись. Клиент может удалить из системы Электронные документы, не подписанные Электронной подписью Клиента.

4.3.1. В рамках настоящего Договора для совершения операций по банковским счетам Клиента,

Стороны имеют право обмениваться Электронными документами, список которых приведен в специальных приложениях №01 и №02 к настоящим Правилам. Указанные Электронные документы могут быть подписаны Клиентом Простой Электронной подписью или Усиленной неквалифицированной Электронной подписью. Банк принимает к исполнению документы Клиента в порядке очередности поступления их к Банку независимо от формы (бумажной или электронной) их передачи Клиентом.

Банк не несет ответственности за исполнение документов, представленных Клиентом повторно, или в случае, если Клиент подал документы одновременно в бумажном и электронном виде.

4.3.2. В рамках настоящего Договора Стороны могут обмениваться Электронными документами на управление сервисами, доступными в системе «Интернет-Банк». Указанные Электронные документы могут быть подписаны Клиентом Простой Электронной подписью, за исключением документа о

регистрации/изменении в системе «Интернет-Банк» АО «Банк «ФИНАМ» номера мобильного телефона для получения АСП - SMS.

4.4. Банк вправе в одностороннем порядке расширить или изменить список Электронных документов, предназначенных для передачи по системе «Интернет-Банк».

4.5. Все операции, производимые сторонами в системе «Интернет-Банк», фиксируются в протоколах работы системы «Интернет-Банк», хранящихся в электронном виде на сервере Банка. В случае разногласий между Банком и Клиентом в отношении переданных Электронных документов, стороны признают в качестве доказательства указанные записи, а также записи в протоколе работы системы «Интернет-Банк», хранящемся на сервере Банка.

4.6. Результаты проверки Электронной подписи сторон, передачи Клиенту АСП - SMS и предъявления АСП - SMS Банку для подтверждения фиксируются с использованием электронных средств системы «Интернет-Банк» и отражаются в протоколах работы программы, указанных в п.4.5. Правил.

4.7. Банк взимает вознаграждение за обслуживание Клиента с использованием системы «Интернет-Банк» в порядке и в размере согласно утвержденным Тарифам.

4.8. Для использования Усиленной неквалифицированной Электронной подписи Клиент может получить СКП у Удостоверяющего центра в порядке, установленном Регламентом.

4.8.1. Срок действия СКП составляет не более одного календарного года с даты его выдачи. По окончании срока действия СКП автоматически отзывается.

4.8.2. СКП может быть заменен на новый СКП по инициативе Клиента в любое время в течение срока его действия при условии, что Ключ Электронной подписи не был скомпрометирован, имя Владельца СКП и его полномочия сохранились без изменения.

4.8.3. При замене СКП Удостоверяющим центром производится генерация нового Ключа Электронной подписи и Ключа проверки Электронной подписи, заменяемый СКП автоматически отзывается. Новому СКП, полученному в результате замены, автоматически присваиваются права доступа тех же уровней, которые имел заменяемый СКП. Замена действующего СКП производится электронным способом без применения бумажных носителей, при этом СКП подписывается Усиленной неквалифицированной Электронной подписью. Число замен СКП не ограничено.

4.8.4. Стороны обязуются хранить выведенные из эксплуатации СКП и Ключи проверки Электронной подписи в течение 3 (трех) лет с даты отзыва СКП.

4.8.5. Клиент подтверждает, что в случае возникновения конфликтной ситуации, требующей заключения Удостоверяющего центра, Банк вправе передать Удостоверяющему центру спорный Электронный документ, подписанный Усиленной неквалифицированной Электронной подписью, содержащий сведения, составляющие банковскую тайну, и персональные данные Клиента. Клиент признает, что такие действия Банка необходимы для разрешения спорной ситуации и не являются нарушением банковской тайны и режима персональных данных.

4.9. Клиент средствами системы «Интернет-Банк» передает Банку для исполнения Электронные документы, содержащие его Электронную подпись. Клиент может удалить из системы Электронные документы, не подписанные Электронной подписью Клиента.

4.10. Клиент подтверждает, что при пользовании системой «Интернет-Банк» через web-сайт Банка в случае использования сервисов, позволяющих запрашивать данные о состоянии Клиентских счетов у Брокера, о паях паевых фондов, находящихся под управлением ООО «УК «Финам Менеджмент», размещение вышеуказанной информации и получение ее с использованием web-сайта Банка не расценивается Клиентом как нарушение режима тайны его персональных данных и режима охраняемой законом тайны.

5. Права и обязанности сторон

5.1. Банк обязуется:

5.1.1. Предоставить Клиенту информацию о месте нахождения и загрузки клиентской части системы «Интернет-Банк».

5.1.2. Предоставить Клиенту Средства доступа в систему «Интернет-Банк», а также доступ в Систему в соответствии с п.3.1.2, 3.1.3 Договора комплексного банковского обслуживания.

5.1.3. При наличии у Клиента Усиленной неквалифицированной Электронной подписи заранее информировать Клиента об окончании срока действия каждого СКП не позднее, чем за 30 (Тридцать) календарных дней до окончания срока действия СКП по системе «Интернет-Банк».

5.1.4. Осуществлять прием от Клиента по каналам связи надлежащим образом оформленных Электронных документов в соответствии с Договором.

5.1.5. Своевременно информировать Клиента об изменении порядка осуществления приема/передачи Электронных документов и другой информации в Системе.

5.1.6. Оказывать Клиенту консультационные услуги по вопросам передачи/приема и технологии обработки информации.

5.1.7. Известить Клиента об изменении Тарифов не позднее, чем за 5 (пять) календарных дней до вступления в силу таких изменений.

5.1.8. Информировать Клиента о совершении каждой операции с использованием Электронного средства платежа путем направления Клиенту соответствующего уведомления в порядке, предусмотренном п.7.7.1 настоящего Договора. Временем уведомления Клиента об операциях, совершенных с использованием системы «Интернет-Банк», является время отправки уведомления с сервера Банка.

5.1.9. Обеспечить возможность направления Клиентом в Банк уведомления об утрате Электронного средства платежа и (или) о его использовании без согласия Клиента в порядке, установленном в п.5.3.7., 5.3.7.1. настоящего Договора.

5.1.10. Фиксировать направленные Клиенту и полученные от Клиента уведомления, а также хранить соответствующую техническую информацию не менее трех лет.

5.1.11 предоставлять Клиенту документы и информацию, которые связаны с использованием Клиентом его Электронного средства платежа.

5.1.12. Рассматривать заявления Клиента, в том числе при возникновении споров, связанных с использованием Клиентом его Электронного средства платежа, а также предоставить Клиенту возможность получать информацию о результатах рассмотрения заявлений, в том числе по требованию Клиента в письменной форме, в срок не более 30 календарных дней со дня получения таких заявлений, а также не более 60 календарных дней со дня получения заявлений в случае использования Электронного средства платежа для осуществления трансграничного перевода денежных средств.

5.1.13. После получения направленного Клиентом незамедлительно после обнаружения факта утраты Электронного средства платежа и (или) его использования без согласия Клиента, но не позднее дня, следующего за днем получения уведомления о совершенной операции, уведомления об утрате Электронного средства платежа и (или) его использования без согласия Клиента, возместить Клиенту сумму операции, совершенной без согласия Клиента после получения указанного уведомления.

5.1.14. В случае, если Банк проинформировал Клиента о совершенной операции, а Клиент - не направил уведомление об утрате Электронного средства платежа и (или) его использовании без согласия Клиента, возместить Клиенту сумму указанной операции, совершенной без согласия Клиента до момента направления Клиентом уведомления, за исключением случая, когда Банк докажет, что Клиент нарушил порядок использования Электронного средства платежа, что повлекло совершение операции без согласия Клиента.

5.1.15. В случае неисполнения Банком обязанности в соответствии с п.5.1.8. информировать Клиента о совершенной операции возместить Клиенту сумму операции, о которой Клиент не был проинформирован, и которая была совершена без согласия Клиента.

5.1.17. Банк освобождается от обязанности возмещения Клиенту суммы операции совершенной без согласия Клиента до момента направления Клиентом уведомления о факте утраты, хищения или незаконного использования ЭСП, если докажет, что уведомление о факте утраты, хищения или незаконного использования ЭСП направлено Клиентом с нарушением установленных сроков.

5.2. Банк имеет право:

5.2.1. отказать Клиенту в исполнении Электронного документа в случаях, если:

- не подтверждена Корректность электронной подписи Электронного документа;
- операция, на которую дается поручение в форме Электронного документа, не соответствует требованиям законодательства Российской Федерации или нормативных правовых актов Банка России;
- у Клиента выявлены сомнительные операции и Клиенту было предварительно направлено предупреждение о возможном отказе в приеме от него распоряжений на проведение операций по банковскому счету (вкладу);
- отсутствуют документы, являющиеся основанием для осуществления операции, если обязательное предоставление таких документов предусмотрено законодательством Российской Федерации, нормативными правовыми актами Банка России или соглашением сторон;
- Электронный документ не содержит всех обязательных реквизитов, предусмотренных законодательством Российской Федерации или соглашением сторон;
- в иных случаях, предусмотренных специальными приложениями к Правилам.

5.2.2. При использовании Клиентом Усиленной неквалифицированной Электронной подписи приостанавливать действие СКП Клиента в случае:

- обнаружения попытки совершения с СКП несанкционированных действий, которые могут привести к сбоям в работе системы «Интернет-Банк», либо иным образом нанести ущерб Банку, либо другим пользователям Системы,

– возникновения у Банка обоснованного подозрения, что идентификационная информация или значение любых имен в СКП стали недействительными (получена информация о смерти Клиента, ограничении его дееспособности в соответствии с законодательством Российской Федерации и др.);

– возникновения у иных Координаторов КИС «ФИНАМ» подозрений в компрометации Усиленной неквалифицированной Электронной подписи Клиента или использования мобильного телефона, на который направляются АСП - SMS, третьими лицами;

– в иных случаях, предусмотренных Регламентом Удостоверяющего центра.

Действие СКП приостанавливается до уточнения обстоятельств. По итогам расследования Банк вправе возобновить его действие.

5.2.3. Приостанавливать или прекращать использование системы «Интернет-Банк»:

– на основании полученной от Клиента информации/уведомления об утрате или компрометации Ключей Электронной подписи, Средств доступа, Электронного средства платежа, утрате мобильного телефона, на который направляются АСП - SMS или его использования без согласия Клиента;

– по инициативе Банка при нарушении Клиентом порядка использования системы «Интернет-Банк», установленного Договором или при наличии подозрений в компрометации Средств доступа, Электронного средства платежа, утрате мобильного телефона, на который направляются АСП - SMS или его использования третьими лицами.

5.2.4. в одностороннем порядке вносить изменения в действующие Тарифы на обслуживание Клиента с использованием системы «Интернет-Банк».

5.3. Клиент обязуется:

5.3.1. при работе в системе «Интернет-Банк» использовать утвержденную Банком клиентскую часть и соблюдать условия настоящего Договора. Банк не несет перед Клиентом ответственности за негативные последствия, наступившие в результате нарушения Клиентом требований информационной безопасности, изложенных в настоящем Договоре, а также размещенных на официальном web-сайте Банка <http://finambank.ru>.

5.3.2. при работе в системе «Интернет-Банк» использовать только работоспособное и проверенное на отсутствие компьютерных вирусов оборудование с установленным лицензионным антивирусным программным обеспечением.

5.3.3. осуществлять ввод документов, контроль введенной информации на соответствие ее первичным платежным и иным документам, соблюдая согласованный сторонами порядок подготовки документов и обеспечивая правильное и четкое заполнение форм, предусмотренных рабочими инструкциями.

5.3.4. осуществлять прием от Банка надлежащим образом оформленных Электронных документов.

5.3.5. выступать инициатором сеансов связи с Банком в течение рабочего дня для передачи Электронных документов и получения возможных экстренных служебных сообщений Банка, либо другой актуальной информации (включая уведомления о совершении операций с использованием системы «Интернет-Банк»), своевременно реагировать на служебные сообщения Банка.

5.3.6. не допускать Компрометации Ключей Электронной подписи, перехвата АСП - SMS и несанкционированного доступа к системе «Интернет-Банк».

5.3.7. в случае утраты Электронного средства платежа, перехвата АСП - SMS или попытки несанкционированного доступа немедленно (но не позднее дня, следующего за днем получения уведомления Банка о совершенной операции):

- сообщить об этом Банку, позвонив в Контактный центр по телефону +7 (495) 796-90-23, +7 (800) 200-44-00 (звонок по России бесплатный).

- заблокировать технические средства, используемые для работы в системе «Интернет-Банк»;

- представить в Банк подробное письменное изложение обстоятельств утраты Электронного средства платежа, перехвата АСП - SMS или несанкционированного доступа.

5.3.7.1. в случае обнаружения Компрометации ключей:

- сообщить об этом Банку или Удостоверяющему центру в порядке, указанном в п.6.11.1 Договора комплексного банковского обслуживания.

- заблокировать технические средства, используемые для работы в системе «Интернет-Банк»;

- представить в Банк и Удостоверяющему центру подробное письменное изложение обстоятельств Компрометации ключей.

Возобновление (начало) работы Клиента в системе «Интернет-Банк» возможно лишь с письменного разрешения Банка при условии получения новых СКП у Удостоверяющего центра (в случае использования Усиленной неквалифицированной подписи), указания нового номера мобильного телефона для получения АСП - SMS.

Скомпрометированные ключи не могут использоваться в документообороте. Любая передача данных Клиентом, произведенная без санкции Банка, освобождает последнего от любых видов ответственности.

5.3.8. в случае не подтверждения средствами системы «Интернет-Банк» Корректности Электронной подписи сохранить (зафиксировать) все документы, включая файлы машинной информации, приведшие к не подтверждению Корректности электронной подписи, с одновременным уведомлением об этом Банка.

5.3.9. при возникновении споров, связанных с использованием системы «Интернет-Банк», предоставлять по письменному запросу Банка все документы (включая файлы машинной информации), относящиеся к появлению спорного Электронного документа.

5.3.10. использовать для работы в Системе оборудование и программное обеспечение со следующими характеристиками: для пользователей операционной системы Microsoft Windows рекомендуется компьютер с процессором не ниже Intel Pentium 400 МГц и оперативной памятью не менее 256 Мб и установленным браузером Internet Explorer версии не ниже 9.0.

5.3.11. Клиент обязан немедленно сообщить в Банк об изменении номера мобильного телефона, используемого им для получения АСП - SMS, путем предоставления в Банк заявления по форме, установленной Банком. Указанное заявление может быть представлено Банку в виде документа на бумажном носителе, подписанного собственноручной подписью Клиента либо в виде Электронного документа, оформленного в системе «Интернет-Банк» и подписанного Усиленной неквалифицированной Электронной подписью Клиента.

5.4. Клиент имеет право:

5.4.1. направлять по каналам связи надлежащим образом оформленные Электронные документы, подписанные Электронной подписью в соответствии с настоящим Договором.

5.4.2. заменить действующий СКП в соответствии с п.4.8.2, 4.8.3 настоящих Правил.

5.4.3. при наличии у Клиента Усиленной неквалифицированной Электронной подписи и подписанного Заявления об использовании АСП SMS подключить возможность использования «по умолчанию» АСП SMS в качестве Простой Электронной подписи в системе «Интернет-Банк».

5.4.4. (изменить) номер мобильного телефона, используемого для получения АСП - SMS, представив Банку заявление по форме, установленной Банком. Данное заявление может представлено Банку в виде документа на бумажном носителе, подписанного собственноручной подписью Клиента либо в виде Электронного документа, оформленного в системе «Интернет-Банк» и подписанного Усиленной неквалифицированной Электронной подписью Клиента.

5.5. Стороны обязаны по запросу друг друга предоставлять надлежащим образом оформленные и заверенные сторонами копии Электронных документов на бумажных носителях.

6. Процедура разрешения разногласий

6.1. В случае возникновения между сторонами разногласий, связанных с обменом между сторонами Электронными документами с использованием системы «Интернет-Банк», содержанием переданных Электронных документов, вопросов связанных с определением подлинности и корректности Усиленной неквалифицированной Электронной подписи, Банк обязан рассматривать заявления Клиента, а также предоставить Клиенту возможность получать информацию о результатах рассмотрения заявлений, в том числе в письменной форме по требованию Клиента, в срок, не более 30 дней со дня получения таких заявлений, а также не более 60 календарных дней со дня получения заявлений в случае использования Электронного средства платежа для осуществления трансграничного перевода денежных средств.

Разногласиями, возникающими при обмене Электронными документами с использованием системы «Интернет-Банк», а также содержанием переданных документов могут быть связаны с:

- Моментом получения Электронного документа Банком;
- Корректностью заполнения отдельных реквизитов Электронного документа;
- Соответствием реквизитов Электронного документа требованиям действующего законодательства Российской Федерации, а также иными вопросами.

Спорные вопросы, связанные с определением подлинности и корректности Усиленной неквалифицированной Электронной подписи в Электронном документе разрешаются с Удостоверяющим центром в порядке, установленном Регламентом.

6.2. С целью определения подлинности и корректности используемой Клиентом Усиленной неквалифицированной Электронной подписи по требованию Банка или Клиента может быть создана согласительная комиссия. При этом Сторона, предъявляющая претензии, обязана обратиться к Удостоверяющему центру с заявлением о проверке подлинности и корректности используемой Усиленной неквалифицированной Электронной подписи.

После получения от Удостоверяющего центра подтверждения (не подтверждения) подлинности и корректности используемой Усиленной неквалифицированной Электронной подписи заинтересованная

Сторона направляет другой Стороне заявление о разногласиях, подписанное уполномоченным лицом, с подробным изложением причин разногласий и предложением создать комиссию.

6.3. Комиссия создается не позднее пяти календарных дней с момента получения одной из сторон заявления с предложением создать комиссию.

6.4. Решение о создании комиссии оформляется сторонами в форме соглашения за подписью уполномоченных лиц и составляется в двух экземплярах, по одному для каждой из сторон.

6.5. В решение о создании комиссии обязательно должно быть указано следующее:

- полное наименование сторон;
- ссылка на Договор;
- Ф.И.О. лиц, входящих в состав комиссии;
- предмет разногласий;
- порядок работы комиссии;
- способ и последовательность разрешения спорного вопроса;
- срок действия комиссии;
- дата решения о создании комиссии.

6.6. Порядок работы комиссии, установленный настоящим разделом, обязателен для комиссии, если иное не установлено в решении о создании комиссии.

6.7. Расходы по проведению процедуры согласования разногласий возлагаются на сторону, предъявившую претензии.

6.8. Полномочия представителей сторон - членов комиссии подтверждаются надлежаще оформленными доверенностями.

6.9. В состав комиссии должно входить равное количество представителей каждой стороны, а также, в случае необходимости, независимые эксперты.

В случае необходимости привлечения независимых экспертов эксперт считается назначенным только при согласии обеих сторон, выраженном в письменной форме. Порядок оплаты работы независимых экспертов в комиссии определяется по предварительному согласованию сторон.

6.10. Комиссия создается на срок до десяти календарных дней. В исключительных случаях срок работы комиссии по согласованию сторон может быть продлен до 30 календарных дней.

6.11. Стороны обязуются способствовать работе комиссии и не допускать отказа от предоставления необходимых документов.

6.12. Стороны обязуются предоставить комиссии возможность ознакомления с условиями и порядком работы своих программных и аппаратных средств, используемых для обмена электронными документами.

6.13. В ходе работы комиссии каждая сторона обязана доказать, что она исполнила обязательства по Договору надлежащим образом.

6.14. Работа комиссии начинается после предоставления Удостоверяющим центром подтверждения (не подтверждения) подлинности и корректности Усиленной неквалифицированной Электронной подписи Клиента.

6.14.1. Проверка и анализ спорных документов.

6.14.1.1. Комиссией рассматриваются разногласия следующих типов:

- Отправитель утверждает, что не направлял Электронный документ, а Получатель утверждает, что Электронный документ был получен;

- Получатель утверждает, что не получал Электронный документ, а Отправитель утверждает, что Электронный документ был направлен;

- иные типы разногласий, указанные сторонами в решении о создании комиссии.

6.14.1.2. Разрешение спорной ситуации 1-го типа осуществляется в следующей последовательности:

а) Получатель представляет спорный Электронный документ и подтверждение Удостоверяющего центра о подлинности и корректности Усиленной неквалифицированной Электронной подписи.

В таком случае Комиссией принимается решение о том, что принятие к исполнению Получателем рассматриваемого Электронного документа правомерно и ответственность за Электронный документ возлагается на Отправителя. Если Отправитель настаивает на том, что данный Электронный документ он не отправлял, комиссия может вынести определение о компрометации Ключа Электронной подписи Отправителя, что не снимает ответственности с Отправителя за данный Электронный документ.

б) Получатель представляет спорный Электронный документ, и Удостоверяющий центр не подтверждает подлинность и корректность Усиленной неквалифицированной Электронной подписи.

В таком случае Комиссией принимается решение о том, что принятие к исполнению Получателем рассматриваемого Электронного документа неправомерно и ответственность за исполнение Электронного документа возлагается на Получателя.

6.14.1.3. Разрешение спорной ситуации 2-го типа осуществляется в следующей последовательности:

Банк предоставляет комиссии все записи, содержащиеся в протоколе работы программы за дату предполагаемой отправки спорного Электронного документа, хранящемся на сервере Банка.

При наличии записей об отправке спорного Электронного документа Получателю в протоколе работы программы, хранящемся на сервере Банка, проводится дальнейшее рассмотрение разногласий, предусматривающее проверку корректности Усиленной неквалифицированной Электронной подписи Отправителя в спорном Электронном документе.

Если в протоколе на сервере Банка отсутствует запись об отправке спорного Электронного документа Получателю комиссия принимает решение о том, что Получатель Электронного документа не получал и ответственности за неисполнение Электронного документа не несет. Дальнейшее рассмотрение разногласий не проводится.

Если в результате проведенной проверки Удостоверяющим центром была подтверждена корректность Усиленной неквалифицированной Электронной подписи Отправителя в спорном Электронном документе, то комиссией принимается решение о том, что непринятие к исполнению Получателем рассматриваемого Электронного документа неправомерно и ответственность за неисполнение Электронного документа возлагается на Получателя.

Если в результате проведенной проверки Удостоверяющим центром не была подтверждена корректность Усиленной неквалифицированной Электронной подписи Отправителя под спорным Электронным документам, то комиссией принимается решение о том, что непринятие к исполнению Получателем рассматриваемого Электронного документа правомерно и Получатель не несет ответственности за неисполнение Электронного документа.

6.15. По итогам работы комиссией составляется акт, содержащий:

- полное наименование сторон;
- ссылка на Договор;
- Ф.И.О. лиц, входящих в состав комиссии;
- предмет разногласий;
- порядок работы комиссии;
- способ и последовательность разрешения спорного вопроса;
- фактические обстоятельства, послужившие основанием возникновения разногласий;
- дата составления акта.

Акт составляется в 3-х экземплярах и подписывается всеми членами комиссии. Члены комиссии, не согласные с решением комиссии, подписывают акт с особым мнением, которое прикладывается к акту. Каждой из сторон комиссия направляет по одному экземпляру акта для принятия решения.

6.16. В случае если на предложение стороны, предъявившей претензии, о создании комиссии ответ другой стороны не был получен в установленный срок или получен отказ от участия в работе комиссии, или если другой стороной чинились препятствия работе комиссии, сторона, предъявившая претензии, вправе составить акт в одностороннем порядке с указанием причины его составления и (или) обратиться в суд по месту нахождения Банка в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.17. Акт комиссии является основанием для принятия сторонами окончательного решения, которое должно быть подписано сторонами не позднее 5 календарных дней с даты составления комиссией акта.

Решение оформляется сторонами в форме соглашения, составляется в двух экземплярах, по одному экземпляру для каждой из сторон, подписывается уполномоченными лицами, скрепляется отпечатками печатей и является обязательным для сторон.

7. Дополнительные условия

7.1. Банк не несет ответственности за ущерб, причиненный Клиенту в результате компрометации ключей, несанкционированного использования мобильного телефона Клиента для подтверждения АСП - SMS или несанкционированного доступа в систему «Интернет-Банк», если Банк не был своевременно информирован об обстоятельствах, предусмотренных пунктами 5.3.7. и 5.3.8. настоящих Правил.

7.2. Банк не возмещает Клиенту сумму операции, проведенной до получения Банком направленного Клиентом уведомления о компрометации ключей, несанкционированном использовании мобильного телефона Клиента для подтверждения АСП - SMS или несанкционированном доступе в систему «Интернет-Банк», если докажет, что Клиент нарушил установленные правила хранения и использования ключей, использования мобильного телефона, доступа в Систему, что повлекло совершение операции без согласия Клиента.

7.3. В случае если действия Клиента и (или) третьих лиц, использующих электронную подпись Клиента (имеющих доступ к его мобильному аппарату для использования АСП - SMS), привели к сбоям в работе системы «Интернет-Банк», либо иным образом нанесли ущерб Банку, либо другим пользователям системы «Интернет-Банк», Клиент компенсирует Банку и (или) другим пользователям Системы понесенные ими убытки.

7.4. Стороны не несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору в случае технических сбоев, неполадок или остановки системы «Интернет-Банк», произошедшей в результате нарушения работоспособности коммуникаций, обеспечивающих связь сторон с Системой через сеть Интернет.

7.5. Договор, заключенный посредством присоединения к настоящим Правилам, может быть расторгнут Банком в одностороннем порядке. О расторжении Договора Банк уведомляет Клиента. Договор считается расторгнутым с момента отправления уведомления одним из способов, установленных п.7.7. настоящих Правил.

7.6. Все споры из Договора подлежат рассмотрению в соответствии с действующим законодательством.

7.7. Любые уведомления в рамках Договора направляются с использованием Системы. Уведомление в таком случае считается направленным, если в Системе документ, содержащий электронную подпись одной из Сторон, имеет статус «отправлено». Стороны также вправе направлять сообщения иными способами, указанными в п.7.1. Договора комплексного банковского обслуживания.

7.7.1. При уведомлении Банком Клиента о совершении каждой операции с использованием системы «Интернет-Банк» уведомлением является изменение статуса операции в системе «Интернет-Банк» на «исполнен».

7.7.2. Банк направляет уведомления о совершении каждой операции с использованием системы «Интернет-Банк» на номер мобильного телефона, указанный в Заявлении об использовании АСП SMS и (по желанию Клиента) на адрес электронной почты, указанный Клиентом в Анкете.

8. Приложения

8.1. Условия взаимодействия Банка и Клиента при использовании системы «Интернет-Банк» для управления банковскими счетами в валюте Российской Федерации (Специальное приложение № 01);

8.2. Условия взаимодействия Банка и Клиента при использовании системы «Интернет-Банк» для управления банковскими счетами в иностранной валюте (Специальное приложение № 02).

Условия взаимодействия Банка и Клиента при использовании системы «Интернет-Банк» для управления банковскими счетами в валюте Российской Федерации

1. Настоящее специальное приложение регламентирует особенности взаимодействия Банка и Клиента при обмене Электронными документами с использованием системы «Интернет-Банк» по операциям по Счетам Клиента в валюте Российской Федерации (далее – счета), указанных в Распоряжениях Клиента.

2. Списание и зачисление средств по Счетам Клиента с применением Электронных документов и порядок оформления Банком документов, подтверждающих совершение операции, регламентируются законодательством Российской Федерации, нормативными правовыми актами Банка России и договорами банковского счета, заключенными между Банком и Клиентом, на основании которых Банк открыл Клиенту соответствующие Счета.

3. В рамках настоящего специального приложения Клиент вправе передавать Банку Электронные документы следующих видов:

- заявление на перевод денежных средств (*по форме, установленной Банком*);
- подтверждающие документы, требующиеся для осуществления операций;
- заявление на активацию/блокировку карты (*по форме, установленной Банком*);
- заявление на расторжение договора срочного вклада (*по форме, установленной Банком*);
- заявление на расторжение договора банковского счета (*по форме, установленной Банком*);
- информационное сообщение (*произвольная форма*).

Электронные документы указанных видов представляют собой электронные формы документов соответствующих наименований, заполняемые Клиентом в соответствии с требованиями, установленными законодательством Российской Федерации, нормативными правовыми актами Банка России, а также требованиями Банка. Банк вправе изменить список видов Электронных документов, применяемых в рамках настоящего специального приложения, в случае изменения законодательства Российской Федерации, нормативных правовых актов Банка России, технологий, применяемых в Банке.

4. Банк имеет право отказать Клиенту в исполнении Электронного документа в случаях, перечисленных в пункте 5.2.1 Правил.

5. Стороны обязаны не позднее 3 (трех) рабочих дней предоставлять по письменным запросам друг друга надлежащим образом оформленные и заверенные сторонами бумажные копии Электронных документов.

6. Банк предоставляет по запросу Клиента предварительную информацию о состоянии Счета Клиента на момент запроса, при этом информация может меняться в течение операционного дня. Окончательные выписки по Счетам Клиента за предыдущий рабочий день Банк подготавливает не позднее 10 часов 30 минут текущего рабочего дня по московскому времени.

7. Банк информирует Клиента о совершенной операции путем направления Клиенту соответствующего уведомления.

Условия взаимодействия Банка и Клиента при использовании системы «Интернет-Банк» для управления банковскими счетами в иностранной валюте

1. Настоящее специальное приложение регламентирует особенности взаимодействия Банка и Клиента при обмене документами при использовании системы «Интернет-Банк» по операциям по Счетам Клиента в иностранной валюте.

2. Списание и зачисление средств по Счетам Клиента с применением Электронных документов и порядок оформления Банком документов, подтверждающих совершение операции, регламентируются законодательством Российской Федерации, нормативными правовыми актами Банка России и договорами банковского счета, банковского вклада в иностранной валюте, заключенными между Банком и Клиентом, на основании которых Банк открыл Клиенту соответствующие Счета.

3. В рамках настоящего специального приложения Клиент вправе передавать Банку Электронные документы следующих видов:

- заявление на перевод денежных средств (*по форме, установленной Банком*);
- подтверждающие документы, требующиеся для осуществления операций;
- заявление на активацию/блокировку карты (*по форме, установленной Банком*);
- заявление на расторжение договора срочного вклада (*по форме, установленной Банком*);
- заявление на расторжение договора банковского счета (*по форме, установленной Банком*);
- информационное сообщение (*произвольная форма*).

Электронные документы указанных видов представляют собой электронные формы документов соответствующих наименований, заполняемые Клиентом в соответствии с требованиями, установленными валютным законодательством Российской Федерации, нормативными правовыми актами Банка России, а также требованиями Банка. Банк вправе изменить список видов Электронных документов, применяемых в рамках настоящего специального приложения, в случае изменения валютного законодательства Российской Федерации, нормативных правовых актов Банка России, применяемых Банком технологий.

4. Банк имеет право отказать Клиенту в исполнении Электронного документа в случаях, перечисленных в пункте 5.2.1 Правил, а также, если к моменту получения Электронного документа Банком Клиент не предоставил Банку документы на бумажном носителе, требующиеся для осуществления операции в иностранной валюте согласно законодательству Российской Федерации.

5. Стороны обязаны не позднее 3 (трех) рабочих дней предоставлять по письменным запросам друг друга надлежащим образом оформленные и заверенные сторонами бумажные копии Электронных документов.

6. Банк предоставляет по запросу Клиента предварительную информацию о состоянии Счета Клиента на момент запроса, при этом информация может меняться в течение операционного дня. Окончательные выписки по Счетам Клиента за предыдущий рабочий день Банк подготавливает не позднее 11 часов 15 минут текущего рабочего дня по московскому времени.

7. Банк информирует Клиента о совершенной операции путем направления Клиенту соответствующего уведомления.