

Приложение № 4
к Договору
о комплексном банковском обслуживании физических лиц
в ЗАО «Приднестровский Сбербанк»

**Порядок дистанционного обслуживания Клиентов ЗАО «Приднестровский
Сбербанк»**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок определяет условия и порядок проведения операций по Счетам и предоставления необходимой Клиенту информации с использованием Системы «Интернет-Банк».

1.2. В Заявлении о присоединении к Договору КБО/Заявлении о подключении услуг дистанционного обслуживания с использованием системы ИНТЕРНЕТ-БАНК Клиент в обязательном порядке указывает номер мобильного телефона или E-mail для получения по этим каналам связи конфиденциальной информации.

1.3. Для проведения операций и получения информации Клиент использует Персональные средства аутентификации, которые позволяют Банку однозначно аутентифицировать Клиента.

Стороны признают, что Персональные средства аутентификации, Одноразовые коды являются аналогом собственноручной подписи, ЭД, исполненные в рамках Договора с применением Персональных средств аутентификации — документами, совершенными в простой письменной форме, распоряжения Клиента на проведение определенных действий, подтвержденные путем ввода Персональных средств аутентификации, Одноразового кода являются аналогичными подписанным Клиентом распоряжениям на бумажном носителе.

Стороны признают, что использование аналога собственноручной подписи в операциях, проводимых в рамках Договора, влечет юридические последствия, аналогичные использованию собственноручных подписей в соответствии с требованиями законодательства ПМР.

1.4. Если у Клиента возникли основания полагать, что Персональные средства аутентификации скомпрометированы и имеются случаи несанкционированного доступа, Клиент обязан немедленно обратиться в Банк для блокировки каналов доступа либо самостоятельно заблокировать канал доступа путем использования функциональных возможностей Системы «Интернет-Банк». Банк блокирует доступ к каналам в момент обращения Клиента.

Замена Персональных средств аутентификации производится в Банке в присутствии Клиента, и указываются в уведомлении об изменении Персональных средств аутентификации.

1.5. Вся информация, связанная с использованием Клиентом Персональных средств аутентификации, является конфиденциальной и не может быть передана третьим лицам иначе, как с письменного согласия Сторон, либо в случаях, предусмотренных действующим законодательством ПМР.

1.6. Банк вправе отказать Клиенту в доступе, если Клиент использует Персональные средства аутентификации, отличные от заявленных и/или присвоенных ему Банком, за исключением пароля присвоенного Клиентом самостоятельно.

1.7. Банк не берет на себя ответственность за случаи несоблюдения Клиентом требований по охране и защите Персональных средств аутентификации и последствия, связанные с несанкционированным доступом к конфиденциальным данным Клиента.

2. Условия предоставления услуг

2.1. Банк предоставляет Клиенту услуги:

- по приему от Клиента и исполнению ЭД на выполнение операций по Счетам, картам, эмитированным Банком;
- по передаче Клиенту выписок по Счетам и платежных документов с подтверждением об оплате;
- прием от Клиента и предоставление Клиенту информации свободного формата в электронном виде.

2.2. Доступ Клиента к Системе «Интернет-Банк» осуществляется при условии его успешной аутентификации на основании Логина и Пароля, которые предоставляются Клиенту Банком и указываются в Уведомлении о подключении к Системе «Интернет-Банк». После регистрации в Системе «Интернет-банк» Клиент получает Уведомление о подключении к Системе «Интернет-Банк», в котором указаны:

– Логин;

– Пароль. Пароль генерируется Банком для первого входа в Систему «Интернет-банк». В дальнейшем для входа в Систему «Интернет-Банк» Клиент меняет пароль, предоставленный Банком на собственный.

2.3. Вход в Систему «Интернет-Банк» осуществляется с сайта Банка (www.online.prisbank.com). Для входа в Систему «Интернет-Банк» Клиент применяет Персональные средства аутентификации.

2.4. Операции в Системе «Интернет-Банк» Клиент подтверждает (совершает) одноразовыми кодами. Одноразовые коды Клиент может получить в SMS-сообщении на номер мобильного телефона и/или на E-mail (способ получения одноразового кода определяет Клиент в Заявлении о присоединении к Договору КБО).

Необходимость подтверждения операции Одноразовым кодом определяет Банк и доводит данную информацию до Клиента путем ее отображения в Системе «Интернет-Банк» при совершении операции, а также в Инструкции по использованию Системы «Интернет-Банк».

Все операции, проведенные через Систему «Интернет-Банк», подтвержденные Одноразовым кодом, считаются совершенными от имени Клиента и с его согласия.

2.5. Клиент соглашается с тем, что Персональные средства аутентификации и Одноразовый код являются аналогом собственноручной подписи. ЭД, подтвержденные Паролем, Одноразовым кодом, признаются Сторонами равнозначными документам на бумажном носителе и могут служить доказательством в суде.

2.6. Стороны признают, что уведомление об исполнении ЭД, доступное Клиенту для просмотра в Системе «Интернет-Банк», является способом уведомления Клиента об исполнении ЭД о переводе денежных средств.

2.7. Стороны признают, что Логин, созданный Банком с использованием программно-технических средств Банка и используемый Клиентом при прохождении процедуры аутентификации, является уникальным.

2.8. Клиент уполномочивает Банк в случае обнаружения или возникновения подозрений у Банка о незаконности проводимых операций с использованием Логина и Пароля, а также в случае получения от государственных и правоохранительных органов информации о незаконном их использовании, блокировать доступ к Системе «Интернет-Банк» до выяснения обстоятельств.

2.9. Работа Клиента в Системе «Интернет-Банк» выполняется на основе Инструкции по использованию Системы «Интернет-Банк». Актуальная версия Инструкции размещена в сети Интернет по адресу: www.online.prisbank.com.

2.10. Клиент соглашается с получением услуг Системы «Интернет-Банк» через сеть «Интернет», осознавая, что сеть «Интернет» не является безопасным каналом связи, и соглашается нести финансовые риски и риски нарушения конфиденциальности, связанные

с возможной компрометацией информации при её передаче через сеть «Интернет».

2.11. Клиент самостоятельно и за свой счет обеспечивает подключение своих средств доступа к сети «Интернет», доступ к сети «Интернет», а также обеспечивает защиту собственных средств доступа от несанкционированного доступа и вредоносного программного обеспечения.

2.12. Банк взимает с Клиента плату за совершение операций в Системе «Интернет-Банк» в соответствии с Тарифами Банка. Списание сумм платы Банком производится в соответствии с заранее данным акцептом/поручением Клиента со счетов Клиента, с которых производится списание средств по операциям.

2.13. Конвертация по операциям, принятым через Систему «Интернет-Банк», осуществляется по курсу Банка, установленному на момент обработки принятого ЭД. Операции в Системе «Интернет-Банк» в иностранной валюте, а также по счетам, открытым в иностранной валюте, осуществляются с учетом ограничений валютного законодательства Приднестровской Молдавской Республики.

2.14. Стороны признают, что ЭД с аналогом собственноручной подписи Клиента, создаваемые Системой «Интернет-Банк» в Банке, являются доказательным материалом для решения спорных вопросов. Принятие споров к рассмотрению и урегулированию производится в течение 1 месяца с момента исполнения Банком ЭД, поступившего по Системе «Интернет-Банк», оспариваемого Клиентом*.

2.15. ЭД, поступившие в Банк по Системе «Интернет-Банк», принимаются к исполнению в пределах доступных средств на Счете, с учетом комиссионного вознаграждения.

2.16. Банк зачисляет поступившие на Счет денежные средства и перечисляет денежные средства со Счета не позднее дня, следующего за днем поступления в Банк соответствующего ЭД.

2.17. ЭД Клиента считается принятым к исполнению текущим банковским днем, если он был принят Банком до установленного Банком времени. ЭД, поступившие в Банк по истечении установленного Банком времени, исполняются следующим банковским днем.

2.18. Время исполнения ЭД Клиентов устанавливается внутренними нормативными документами Банка и доводится до Клиента в соответствии с условиями Договора.

2.19. При проведении операций в Системе «Интернет-Банк» используется время, применяемое на территории ПМР.

2.20. Для процедуры отзыва ЭД устанавливается следующий порядок:

2.20.1. Клиент имеет право отозвать направленный ЭД в случае, если ЭД не исполнен Банком. Если Клиент не отозвал ЭД, Банк принимает поступившие по Системе «Интернет-Банк» документы к исполнению в порядке и сроки, предусмотренные условиями Договора.

3. Права и обязанности сторон

3.1. Банк обязуется:

3.1.1. Обеспечить регистрацию Клиента в Системе «Интернет-Банк» и предоставить Клиенту Персональные средства аутентификации, т.е. Логин, Пароль, а также Одноразовые коды для доступа в Систему «Интернет-Банк» и получения услуг в соответствии с Договором.

3.1.2. Принимать к исполнению поступившие от Клиента ЭД, оформленные в соответствии с действующим законодательством ПМР, требованиями нормативных документов ПРБ, настоящего Договора и договоров между Клиентом и Банком, подтвержденные Одноразовыми кодами Клиента.

3.1.3. Не разглашать и не передавать третьим лицам информацию о Клиенте и его операциях в Системе «Интернет-Банк», за исключением случаев, предусмотренных

действующим законодательством ПМР и Договором.

3.1.4. Обеспечить сохранность информации об операциях Клиента в Системе «Интернет-Банк» в течение срока, установленного действующим законодательством ПМР.

3.1.5. В случае невозможности предоставления услуг «Интернет-Банк» по техническим или иным причинам разместить на интернет-сайте Банка или в Системе «Интернет-Банк» соответствующую информацию.

3.1.6. Информировать Клиента о мерах информационной безопасности при использовании Системы «Интернет-Банк», рисках Клиента и возможных последствиях для Клиента в случае не соблюдения им мер информационной безопасности, рекомендованных Банком. Информирование осуществляется на интернет-сайте Банка, в Системе «Интернет-Банк», в подразделениях Банка, путем отправки SMS - сообщений на номер мобильного телефона, на E-mail.

3.1.7. При возникновении подозрений в нарушении безопасности Системы «Интернет-Банк», выявления признаков или фактов, а также возможности таких нарушений, немедленно приостановить операции по ЭД, полученным от Клиента по Системе «Интернет-Банк», и оповестить об этом Клиента для принятия совместных мер.

3.1.8. По требованию Клиента заверять штампом ответственного исполнителя Банка бумажные копии ЭД.

3.2. Банк имеет право:

3.2.1. В одностороннем порядке прекратить предоставление услуги «Интернет-Банк» в случае нарушения Клиентом своих обязательств по Договору.

3.2.2. Списывать на основании заранее данного акцепта/поручения Клиента со Счетов Клиента плату за услуги Системы «Интернет-Банк» в соответствии с Тарифами Банка.

3.2.3. Отказать Клиенту в проведении операции в случаях, установленных Договором, а также в случае отсутствия на счетах Клиента средств для списания платы за проведение операции, указания неправильных реквизитов получателя платежа/перевода или некорректном заполнении реквизитов.

3.2.4. Устанавливать лимиты на совершение операций в Системе «Интернет-Банк», а также реализовывать в Системе «Интернет-Банк» другие механизмы, снижающие риски Банка и Клиента.

3.2.5. Приостановить обслуживание Клиента с использованием Системы «Интернет – Банк» с предварительным уведомлением Клиента:

- при несоблюдении Клиентом действующего законодательства ПМР;
- на время спорных ситуаций.

3.3. Клиент обязуется:

3.3.1. Уплачивать Банку плату за услуги Системы «Интернет-Банк» в соответствии с Тарифами.

В случае досрочного расторжения настоящего Договора, денежные средства, оплаченные Клиентом за услуги Банка, возврату Клиенту не подлежат.

Клиент обязан обеспечить на Счете остаток денежных средств, достаточный для уплаты сумм, причитающихся Банку по настоящему Договору.

3.3.2. Хранить в недоступном для третьих лиц месте и не передавать другим лицам свои Логин, Пароль и Одноразовые коды.

3.3.3. При компрометации или подозрении на компрометацию:

- Пароля - незамедлительно произвести смену Пароля в Системе «Интернет-Банк»;

При невозможности незамедлительно выполнить указанные выше действия, а также в случае компрометации или подозрении на компрометацию Логина, незамедлительно обратиться в контакт центр Банка или любое подразделение Банка.

3.3.4. Перед вводом в Системе «Интернет-Банк» Одноразового кода, в обязательном порядке сверить реквизиты совершаемой операции с реквизитами в SMS-сообщении, сообщении на E-mail, содержащем Одноразовый код. Вводить Одноразовый код в

Систему «Интернет-Банк» только при условии совпадения реквизитов совершаемой операции с реквизитами в SMS-сообщении, сообщении на E-mail, содержащем Одноразовый код, и согласии с проводимой операцией.

3.3.5. В случае изменения именных и паспортных данных письменно сообщить Банку новые сведения.

3.3.6. Ознакомиться с мерами информационной безопасности, размещенными в Инструкции по использованию Системы «Интернет-Банк» и на интернет-сайте Банка, а также неукоснительно их соблюдать.

3.3.7. Нести полную ответственность за все действия, произведенные через Систему «Интернет-банк» от его имени и с использованием Персональных средств аутентификации.

3.3.8. Сообщать Банку об обнаружении попытки несанкционированного доступа к Системе «Интернет-Банк», не позднее следующего дня с момента обнаружения.

3.3.9. Соблюдать требования Банка по безопасности и использованию Системы, включая меры по обеспечению целостности программно-аппаратных средств Системы.

3.3.10. Организовать работу в Системе «Интернет-Банк» таким образом, чтобы исключить возможность его использования лицами, не имеющими допуска к работе с Системой, а также использования персональных средств аутентификации, не имеющими права подписи расчетных документов.

3.4. Клиент имеет право:

3.4.1. Получать услуги Системы «Интернет-Банк» в соответствии с Договором.

3.4.2. В случае возникновения у Клиента претензий, связанных с предоставлением услуг Системы «Интернет-Банк», оформить соответствующее заявление (обращение) в подразделении Банка, через интернет - сайт Банка или Систему «Интернет-банк».

3.4.3. В случае необходимости обратиться в подразделение Банка для получения письменного подтверждения об операции, произведенной в Системе «Интернет-Банк».

3.4.4. Осуществить отзыв ЭД в день его отправки в Системе «Интернет-Банк» самостоятельно. Банк принимает отзыв ЭД только в том случае, если он еще не исполнен и у Банка имеется технологическая возможность отменить его исполнение.

4. Ответственность сторон

4.1. Банк не несет ответственность:

4.1.1. В случае невозможности предоставления услуг по Договору по независящим от Банка обстоятельствам, в том числе по причине не предоставления Банку сторонними организациями, сервисов необходимых для Системы «Интернет-Банк».

4.1.2. За последствия компрометации Логина, Пароля и/или Одноразовых кодов Клиента, а также за убытки, понесенные Клиентом в связи с неправомерными действиями третьих лиц.

4.1.3. В случаях необоснованного или ошибочного перечисления Клиентом средств получателям через Систему «Интернет-Банк». Клиент самостоятельно урегулирует вопрос возврата средств с их получателями.

*** Процедура проведения технической экспертизы при возникновении спорных ситуаций**

1. При возникновении спорных ситуаций в связи с эксплуатацией Системы «Интернет-Банк», совершение операций по данной Системе немедленно прекращается.

2. Инициатор спора обязан направить другой Стороне в трехдневный срок заявление (обращение) с изложением существенных обстоятельств случившегося.

3. В трехдневный срок со дня получения другой Стороной соответствующего обращения, создается совместная комиссия для проведения экспертизы и разрешения конфликта.

В состав комиссии включаются представители Банка и Клиент, в случае необходимости, по согласованию Сторон - независимые эксперты. Состав комиссии согласовывается Сторонами в соответствующем акте. Расходы по оплате услуг независимых экспертов несет сторона, чьи требования признаны необоснованными.

4. Все действия комиссии и факты, установленные ею, протоколируются поэтапно.

5. Процедура проведения технической экспертизы заключается:

- В проведении экспертизы электронного документа, сформированного под учетной записью Клиента в Системе «Интернет-Банк», на основании которого Банком выполнены оспариваемые Клиентом действия с его счетом;

- В проведении экспертизы учетной записи Клиента в Системе «Интернет-Банк», период действия и статус учетной записи Клиента, и установление ее принадлежности Клиенту;

- В исследовании внутренних архивов, протоколов и Системных журналов, с целью выяснения причин и обстоятельств возникновения спорной ситуации.

6. На основании данных технической экспертизы комиссией составляется акт об установленных причинах спорной ситуации и ответственности Сторон.