

Порядок информирования при работе в Системе Интернет-Банк

1. Клиент обязан незамедлительно извещать Банк о компрометации (или подозрении на компрометацию) ключа ЭП Клиента, ПАКа, а также направлять уведомления об утрате ПАКа и(или) их использовании без согласия Клиента незамедлительно после обнаружения факта утраты электронного средства платежа и (или) его использования без согласия Клиента, но не позднее дня, следующего за днем получения от Банка уведомления о совершенной операции любым из перечисленных способов исключительно в следующем порядке:

1.1. Клиент обязан известить/уведомить Банк, позвонив по следующему телефону Банка: **+7 (495) 502-94-80 в Операционный отдел.**

При этом Клиент обязан сообщить полное наименование Клиента, ФИО владельца ключа ЭП, а также кодовое слово.

Стороны настоящим пришли к соглашению, что если хотя бы одно из вышеуказанных требований к извещению/уведомлению по телефону не будет выполнено (в частности, извещение/уведомление будет сделано не на вышеуказанный телефонный номер, и/или не будет названо полное наименование Клиента и/или ФИО владельца ключа ЭП Клиента и/или не названо либо неправильно названо кодовое слово), то Банк не считается извещенным о компрометации (или подозрении на компрометацию) ключа ЭП Клиента и(или) средства подтверждения /уведомленным об утрате ключа ЭП, средства подтверждения и (или) их использования без согласия Клиента и не обязан приостанавливать использование в Системе Интернет-Банк ключа ЭП Клиента и(или) средства подтверждения.

Такое извещение по телефону не влечет никаких правовых последствий, кроме обязанности Банка приостановить использование в Системе Интернет-Банк того ключа ЭП Клиента и(или) средства подтверждения о компрометации (или подозрении на компрометацию), которого извещен Банк.

1.2. Извещение дистанционным способом не освобождает Клиента от обязанности представить в Банк Заявление о блокировке ключа ЭП Клиента в системе Интернет-Банк по форме Приложения № 12 к настоящему Договору на бумажном носителе

Вышеуказанное Заявление предоставляется в Банк не позднее 3-х (Трех) рабочих дней со дня направления извещения/уведомления по телефону.

В случаях, если в Банк не представлены документы, подтверждающие полномочия представителя Клиента; и/или хотя бы один образец подписи уполномоченных лиц Клиента и/или отпечаток печати Клиента не соответствуют образцам, заявленным в Карточке с образцами подписей и отпечатка печати Клиента,- такое уведомление считается не полученным Банком и соответственно обязанность Клиента по уведомлению Банка считается невыполненной.

2. Банк обязан информировать Клиента о совершении каждой операции с использованием ключа(ей) ЭП Клиента путем направления Клиенту соответствующего уведомления средствами Системы Интернет-Банк (в том числе посредством направления Клиенту выписки по соответствующему Счету, изменения статуса ЭД и/или направления Клиенту ЭСИД) .

При положительном результате процедур приема к исполнению Банк принимает ЭПД к исполнению и направляет Клиенту информацию, позволяющую Клиенту идентифицировать ЭПД и дату приема его к исполнению, при этом в Системе Интернет-Банк ЭД присваивается статус «На исполнении».

В случае помещения ЭПД в очередь не исполненных в срок распоряжений в ЭПД и в уведомлении в электронном виде, направляемом с использованием Системы, Банк указывает дату помещения распоряжения в очередь, ЭПД в Системе Интернет-Банк присваивается статус «В картотеке».

В случае отказа Банком в приеме ЭД к исполнению, Банк направляет Клиенту информацию об аннулировании документа с указанием причины, по которой документ не будет

исполнен Банком, даты аннулирования, в строке статуса ЭД устанавливается значение «Отвергнут».

Банк информирует Клиента о каждой операции, совершенной с использованием Системы Интернет-Банк, посредством направления Клиенту ежедневной (промежуточной, окончательной) выписки по соответствующему Счету в электронном виде по Системе Интернет-Банк и исполненного ЭПД с указанием даты его исполнения.

Ежедневные выписки становятся доступны Клиенту в Системе Интернет-Банк с момента их отправки.

В случае если Банк выступает в качестве банка плательщика уведомление в электронном виде о списании денежных средств со Счета плательщика осуществляется также путем присвоения Банком ЭПД Клиента в системе Интернет-Банк статуса, подтверждающего исполнение «Исполнен».

При данном способе информирования уведомление о совершении операции считается полученным Клиентом с момента присвоения ЭПД Клиента в Системе Интернет-Банк определенного статуса, при этом с данного момента обязанность Банка по информированию Клиента является полностью и надлежаще исполненной,

Клиент самостоятельно несет ответственность за своевременность вхождения в Систему Интернет-Банк и за своевременность ознакомления со статусом своего ЭПД, присвоенного Банком.

SMS-сообщения с одноразовым паролем.

Банк обязан направлять Клиенту SMS-сообщения, содержащие одноразовые пароли входа в Систему или подтверждения ЭПД (пакета ЭПД), направленного(ных) Банку для исполнения.

SMS-сообщение для подтверждения одиночного ЭПД содержит одноразовый пароль, номер платежного поручения, сумму перевода, наименование и последние четыре цифры расчетного счета получателя средств,

SMS-сообщение для подтверждения пакета ЭПД содержит одноразовый пароль, общую сумму и количество подтверждаемых расчетных документов.

Для подтверждения исполнения ЭПД (пакета ЭПД) Банком, Клиент обязан проверить информацию, содержащуюся в полученном SMS-сообщении, и в случае согласия ввести полученный одноразовый пароль в соответствующем поле Системы Интернет-Банк,

В случае несогласия с реквизитами ЭПД (пакета ЭПД), полученными в SMS-сообщении, Клиент не подтверждает одноразовым паролем ЭПД (пакет ЭПД) и в обязательном порядке уведомляет Банк о появлении несанкционированного ЭПД.

Банк исполняет ЭПД Клиента только после подтверждения его Клиентом одноразовым паролем.

3. Банк обязан информировать Клиента по Системе Интернет-Банк посредством направления ЭСИД и (или) по заявленным Клиентом телефонам, адресам электронной почты:

- о попытках несанкционированного доступа к Системе Интернет-Банк, если это затрагивало операции Клиента, в срок не позднее 1 одного рабочего дня с момента обнаружения таких фактов,
- об изменениях порядка осуществления обработки ЭД,
- о непредвиденных сбоях в работе Системы Интернет-Банк для принятия им мер по своевременной доставке бумажного документа в Банк,
- о принятом решении о приостановлении обработки ЭД и блокировке действия ключа ЭП, в случае возникновения подозрений в компрометации ключа ЭП в течение 1 рабочего дня со дня принятия такого решения,
- о выявлении операций, соответствующих признакам осуществления перевода денежных средств без согласия Клиента и о приостановлении исполнения ЭПД, соответствующего указанным признакам незамедлительно после выявления таких операций в порядке установленном п 2.1.18. Договора;
- о приостановлении зачисления денежных средств на банковский счет Клиента в сумме перевода и необходимости представления документов, подтверждающих обоснованность получения переведенных денежных средств в случае указанном в п. 2.1.21 Договора;

- об отказе в приеме электронных документов Клиента в случае выявления Банком факта совершения Клиентом сомнительных операций

При данном способе информирования уведомление считается полученным Клиентом с момента передачи Банком сообщения на указанный Клиентом телефонный номер, адрес электронной почты, при этом с данного момента обязанность Банка по информированию Клиента является полностью и надлежаще исполненной,

Клиент самостоятельно несет ответственность за:

- своевременность передачи информации сотрудником Клиента, принявшим сообщение Банка, заинтересованным лицам,
- своевременность оплаты за использование телефонного номера, сети Интернет, за исправность мобильных телефонов, нахождение в зоне покрытия оператора связи, за недопущение ситуаций переполнения памяти мобильных телефонов, что может являться препятствием для приема сообщений Банка

4. Банк обязан информировать Клиента об обеспечении информационной безопасности при работе в Системе Интернет-Банк, рекомендациях по снижению рисков осуществления перевода денежных средств без согласия Клиента в виде Памятки клиенту (Приложение № 11 к настоящему Договору), Тарифах на обслуживание в Системе Интернет-Банк и их изменениях, об изменениях в Договоре на обслуживание клиентов в Системе Интернет-Банк путем размещения информации на стендах в Банке, на сайте Банка в сети Интернет или с помощью электронных служебно-информационных документов, передаваемых по Системе Интернет-Банк.

Изменения Договора вступают в силу по истечении 10 календарных дней с даты опубликования Банком информации, либо с даты вступления изменений в силу, если такая дата указана в опубликованной информации, но не ранее 10 календарных дней с даты опубликования информации.

Клиент обязан не реже одного раза в 10 дней знакомиться с информацией, публикуемой Банком.

Банк не несет ответственности, если с информацией об изменении условий Договора, опубликованной в порядке и в сроки, установленные настоящими Договором, не был ознакомлен Клиент.