



**Правила дистанционного банковского обслуживания
Клиентов юридических лиц (кроме кредитных
организаций), индивидуальных предпринимателей и
физических лиц, занимающихся в установленном
законодательством РФ порядке частной практикой,
ПАО КБ «Восточный»**

(действует с 01.03.2018)

**Благовещенск
2018**

Оглавление

Термины и определения	3
1. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ	4
2. ИНТЕРНЕТ-БАНК.....	5
3. МОБИЛЬНЫЙ БАНК.....	5
4. Условия подключения и работы в СИСТЕМЕ	6
5. Порядок обслуживания Клиента	9
6. Порядок расчетов	9
7. ПРАВА и ОБЯЗАННОСТИ БАНКА	9
8. ПРАВА и ОБЯЗАННОСТИ Клиента.....	10
9. Совместные обязательства и ответственность Сторон.....	11
10. Услуга «СМС-аутентификация».....	12
11. Порядок разрешения спорных ситуаций, связанных с принятием (неприятием) и/или исполнением (неисполнением) Электронного документа в СИСТЕМЕ	14
12. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ	15

Абонентский номер – номер, однозначно определяющий (идентифицирующий) подключенное к сети подвижной связи абонентское устройство (оборудование) с установленной на нем SIM-картой.

Владелец сертификата ключа проверки ЭП – лицо, которому выдан Сертификат ключа проверки ЭП и который владеет существующим Ключом ЭП.

Депозитный счет – банковский счет (банковские счета) Клиента, открытый (открытые) в Банке на основании заключенного между Сторонами Генерального соглашения на размещение банковских депозитов (вкладов), в отношении которого (которых) осуществляется обмен Электронными документами посредством Системы.

Ключ Электронной Подписи (Ключ ЭП) – уникальная последовательность символов, известная Владельцу сертификата ключа проверки ЭП и предназначенная для создания в документах электронной подписи.

Кодовое слово – уникальная последовательность букв, цифр, символов либо слово, известные только Клиенту и используемые Банком в целях дополнительной идентификации Клиента при его дистанционном обращении в Банк для оказания информационных услуг, в том числе смены пароля в Системе.

Компрометация Ключа ЭП – событие, определенное стороной (владельцем ЭП) как ознакомление неуполномоченным лицом (лицами) с его Секретным ключом.

Неквалифицированная электронная подпись (НЭП) – вид электронной подписи, представляющей собой реквизит Электронного документа, предназначенный для защиты данного документа от подделки, полученный в результате криптографического преобразования информации с использованием Ключа Электронной Подписи и позволяющий идентифицировать Владельца сертификата ключа проверки ЭП, а также установить отсутствие искажения информации в Электронном документе.

Оператор – разработчик Системы Закрытое акционерное общество «Центр Цифровых Сертификатов» (ЗАО «ЦЦС»), имеющий эталон программного обеспечения Системы.

Операционный день – операционное время работы Банка, в течение которого совершаются банковские операции и другие сделки, а также период документооборота.

Открытый ключ ЭП Клиента – ключ (последовательность байт), зависящий от Секретного ключа ЭП Клиента, самостоятельно генерируемый Клиентом с использованием средств Системы и предназначенный для идентификации лица, подписавшего информацию в электронной форме.

Правила электронного документооборота корпоративной информационной системы «BeSafe» (Правила Системы) – локальный нормативный акт, опубликованный в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу <http://www.besafe.ru/rules> и устанавливающий общие принципы, порядок и условия осуществления информационного взаимодействия и электронного документооборота при использовании Системы.

Простая электронная подпись (ПЭП) – вид электронной подписи, которая посредством использования одноразовых смс-паролей, отправляемых на Абонентский номер мобильного телефона Владельца ЭП, подтверждает факт формирования Электронной подписи Владельцем Простой электронной подписи.

Сайт Банка – официальный сайт Банка в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу <https://www.vostbank.ru/>.

Смарт-карта - персональное устройство аутентификации и защищённого хранения данных, на котором хранится сгенерированный Клиентом Сертификат.

Секретный ключ ЭП Клиента – ключ (последовательность байт), самостоятельно генерируемый Клиентом с использованием средств Системы и предназначенный для формирования Клиентом электронной подписи электронных документов.

Сервис «Мобильный банк» – сервис, обеспечивающий защищенный доступ Клиента к его счетам с использованием мобильных устройств на базе платформ Android/iOs (iPhone).

Сертификат ключа проверки ЭП (Сертификат) – Электронный документ с ЭП Удостоверяющего Центра. Включает в себя Ключ проверки ЭП Владельца сертификата ключа проверки ЭП и выдается Участнику Системы для подтверждения подлинности ЭП и идентификации Владельца сертификата ключа проверки ЭП.

Система – корпоративная информационная система «BeSafe» (КИС «BeSafe»), включающая сервисы «Интернет-Банк» и «Мобильный банк» и представляющая собой совокупность программного, информационного и аппаратного обеспечения, реализующая электронный документооборот между ее участниками в соответствии с Правилами Системы.

Счет – банковский счет (банковские счета) Клиента, открытый (открытые) в Банке на основании заключенного между Сторонами Договора банковского счета, в отношении которого (которых) осуществляется обмен Электронными документами посредством Системы.

Тарифы Банка (Тарифы) – Базовые тарифы комиссионного вознаграждения за оказание услуг юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям, размещенные на Сайте Банка.

Удостоверяющий центр (УЦ «AUTHORITY») – удостоверяющий центр, созданный Закрытым акционерным обществом «Центр Цифровых Сертификатов» (ЗАО «ЦЦС»).

УЦ «AUTHORITY» действует в соответствии с требованиями Федерального Закона от 06.04.2011 г. №63-ФЗ «Об электронной подписи» и осуществляет изготовление Сертификатов ключей проверки электронной подписи для юридических и физических лиц. Сертификаты предназначены для осуществления Электронного документооборота в рамках корпоративной информационной системы «BeSafe». Сертификаты выпускаются в международном формате X.509 v3 и соответствуют стандарту ГОСТ.

Услуга «СМС-аутентификация» – услуга, представляющая собой способ дополнительной проверки безопасности:

– при входе в Систему путем направления на Абонентский номер мобильного телефона разового смс-пароля и его последующим вводом Клиентом в Систему. Вход в Систему будет разрешен при совпадении введенного в требуемый срок Клиентом разового смс-пароля с направленным разовым смс-паролем на Абонентский номер, указанный в Заявлении о присоединении к Правилам ДБО или в Уведомлении о способе защиты при входе в Систему и подписании документов посредством логина/пароля с смс-аутентификацией (далее – Уведомление о способе защиты);

– при осуществлении платежей, выполненных в Системе, путем направления на Абонентский номер мобильного телефона разового смс-пароля и его последующим вводом Клиентом в Систему. Платеж будет принят Банком в обработку при совпадении введенного в требуемый срок Клиентом разового смс-пароля, с направленным разовым смс-паролем на Абонентский номер, указанный в Заявлении о присоединении к Правилам ДБО или в Уведомлении о способе защиты.

Электронная подпись (ЭП) – информация в электронной форме, присоединенная к другой информации в электронной форме (подписываемой информации) или иным образом связанная с такой информацией, и используемая для определения лица, подписывающего информацию. Электронная подпись – неквалифицированная электронная подпись / простая электронная подпись.

Электронный документ – совокупность байт, содержащая документ или информационное сообщение, представленная в электронно-цифровой форме и заверенная Ключом Электронной подписи.

1. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ

1.1. Правила дистанционного банковского обслуживания Клиентов юридических лиц (кроме кредитных организаций), индивидуальных предпринимателей и физических лиц, занимающихся в установленном законодательством РФ порядке частной практикой, ПАО КБ «Восточный» (далее – Правила ДБО) имеют силу Договора об электронном обмене документами в системе дистанционного банковского обслуживания «Интернет-Банк», в том числе с использованием сервиса «Мобильный банк» и услуги «СМС-аутентификация» (далее – Договор ДБО).

Заключение Договора ДБО осуществляется путем присоединения Клиента к Правилам ДБО в целом в соответствии со статьей 428 Гражданского кодекса Российской Федерации и производится путем акцепта Банком оферты Клиента (Заявления о присоединении к Правилам ДБО), за исключением случаев, указанных в п. 1.6. Правил ДБО.

1.2. Правила ДБО являются типовыми для всех Клиентов и определяют положения Договора ДБО, заключаемого между Банком и Клиентом.

1.3. Текст Правил ДБО и форма Заявления о присоединении к Правилам ДБО опубликованы на Сайте Банка.

1.4. Обязательным условием заключения Договора ДБО является наличие у Клиента открытого в Банке расчетного счета, операции по которому планируется проводить с использованием Системы, условие не распространяется на клиентов, не имеющих расчетный счет в Банке и заключивших с Банком Договор об обслуживании организации по выплате заработной платы.

1.5. Договор заключается на основании подачи Клиентом в Банк подписанного Заявления о присоединении к Правилам ДБО (Приложение 1 к Правилам ДБО) в 2 (двух) экземплярах.

1.6. В случае присоединения Клиента к Договору (Правилам) комплексного банковского обслуживания юридических лиц (кроме кредитных организаций), индивидуальных предпринимателей и физических лиц, занимающихся в установленном законодательством РФ порядке частной практикой ПАО КБ «Восточный» данные Правила ДБО считаются принятыми Клиентом в рамках Договора (Правил) комплексного банковского обслуживания и отдельное Заявление о присоединении к Правилам ДБО не требуется. В случае заключения правопреемниками Банка с Клиентами юридическими лицами (кроме кредитных организаций), индивидуальными предпринимателями и физическими лицами, занимающимися в установленном законодательством РФ порядке частной практикой, Договоров, регулирующих отношения, сходные с отношениями, регулируемые Правилами ДБО, данные Договоры считаются измененными в редакции Правил ДБО с момента направления соответствующего уведомления Банком Клиенту, и отдельное Заявление о присоединении к Правилам ДБО не требуется.

1.7. Правила ДБО определяют условия и порядок обмена Электронными документами Банка и Клиента (далее – Стороны) с помощью Системы.

1.8. Правила ДБО учитывают Правила Системы и Правила работы Удостоверяющего центра и не противоречат им.

1.9. Обслуживание Клиента по Системе осуществляется Банком в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, нормативными актами Банка России, установленными в соответствии с ними банковскими правилами (Правилами Банка), применяемыми в банковской практике обычаями, используемыми в международной практике международными правилами, а также условиями Правил ДБО. В случае изменения законодательства Российской Федерации, нормативных актов Банка России, Правила ДБО до момента их изменения Банком, применяются в части, не противоречащей требованиям законодательства Российской Федерации, нормативных актов Банка России.

1.10. Обслуживание Клиента с использованием Системы осуществляется при условии соблюдения Клиентом требований, установленных Правилами ДБО, Правилами Системы, размещенными на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: www.besafe.ru, Правилами работы Удостоверяющего центра, размещенными на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу www.authority.ru.

1.11. Клиент, предоставляя Заявление о присоединении к Правилам ДБО, Уведомление о способе защиты, подтверждает, что ознакомлен с Правилами Системы, Правилами работы Удостоверяющего центра и Правилами ДБО, и обязуется их соблюдать.

2. ИНТЕРНЕТ-БАНК

2.1. Стороны с помощью Системы «Интернет-Банк» обмениваются и подписывают Электронные документы¹ (при наличии соответствующих полномочий у лица, отправившего и подписавшего документ) связанные с:

2.1.1. осуществлением операций:

- по безналичным переводам денежных средств (платежное поручение);
- валютных операций (заявление на перевод иностранной валюты, поручение на покупку иностранной валюты, распоряжение на списание и продажу части валютной выручки, уведомление о поступлении иностранной валюты, распоряжение на списание средств в иностранной валюте с транзитного счета, сведения о валютных операциях, справка о подтверждающих документах, заявление о регистрации/принятии на обслуживание контракта (кредитного договора), заявление о снятии с учета контракта (кредитного договора), заявление о внесении изменений в раздел I ведомости банковского контроля);

- связанных с получением кредита и размещением депозита (заявление на предоставление кредита/овердрафта, заявление на размещение депозита, заявление на закрытие счета, заявление о досрочном возврате депозита) (при наличии технической возможности);

- по договорам о порядке обслуживания организации по выплате заработной платы, в том числе для Клиентов, не имеющих расчетного счета в Банке (реестр на открытие счетов, реестр на зачисление (распределение средств), протокол проверки реестра, протокол исполнения реестра на открытие счетов, протокол исполнения реестра на зачисление);

- по подключению и/или отключению тарифицируемых услуг Банка (смс-уведомлений о движении по счету, пакетов РКО и др.) (при наличии технической возможности);

- прочих операций в случаях, установленных Банком.

2.1.2. заключением, исполнением, изменением, расторжением любых договоров/соглашений между Банком и Клиентом (в том числе, но, не ограничиваясь, дополнительные соглашения, уведомления, запросы, отчеты, различные виды актов, в том числе акты приема-передачи Сертификата ключа проверки электронной подписи). Способы определения лица, подписавшего указанные выше документы, по его ПЭП и НЭП установлены Разделом 4 Правил ДБО.

Стороны также обмениваются иными электронными документами, необходимыми Банку для исполнения установленных Законом и внутренними Правилами обязанностей.

2.2. Формы электронных документов, связанные с валютными операциями, размещаются в Системе «Интернет-Банк» и доступны для использования Клиентам, подключенным к Системе.

2.3. Условия подключения и работы в Интернет-Банке закреплены в Разделе 4 Правил ДБО.

3. МОБИЛЬНЫЙ БАНК

3.1. Посредством Сервиса «Мобильный банк» Клиенту доступны:

- главная страница со сводной информацией по движениям и остаткам по всем подключенным к Системе счетам Клиента;

- список подключенных к Системе Счетов Клиента с информацией о движении, остаткам, реквизитам в разрезе каждого счета;

- список платежных поручений;

- подпись/отправка документов, созданных из полноценного «Интернет-Банка» (при наличии технической возможности);

¹ Перечень документов не является закрытым и применяется в части, не противоречащей действующему на момент передачи информации законодательству РФ.

- передача распоряжений Клиента о совершении переводов между Счетами Клиента, открытыми в Банке;
- курсы валют, установленные Банком (при наличии технической возможности);
- контакты Банка.

3.2. Банк предоставляет Клиенту Сервис «Мобильный банк» при наличии у Клиента мобильного устройства с операционной системой Android/iOS (iPhone).

3.3. Подключение к Сервису «Мобильный банк» производится Клиентом самостоятельно посредством осуществления установки Приложения «Мобильный банк» и его запуска на своем мобильном устройстве.

3.4. Вход в Приложение «Мобильный банк» осуществляется по технологии «Логин/пароль» (Раздел 4 Правил ДБО), которые используются при входе в «Интернет-Банк».

4. Условия подключения и работы в Системе

4.1. Подключение к Системе производится при наличии у Клиента доступа в Интернет, обеспечиваемого Клиентом, и собственного комплекта технического оборудования, удовлетворяющего требованиям Системы.

4.2. До подключения к Системе Клиент может выбрать один из вариантов Электронной подписи:

- Простая электронная подпись;
- Неквалифицированная электронная подпись.

В зависимости от выбранного варианта ЭП подключение Клиента к Системе производится одним из нижеперечисленных способов, соответственно:

- по технологии «Логин/пароль» и дополнительной СМС-аутентификации (как для Интернет-Банка, так и для Мобильного банка);
- с использованием смарт-карты с Сертификатом (только для Интернет-Банка);

4.3. При подключении Клиента к Системе с использованием смарт-карты:

4.3.1. Банк в течение 15 (Пятнадцати) дней с момента подачи Клиентом Заявления о присоединении к Правилам ДБО по установленной Банком форме:

- предоставляет в пользование Клиента программное обеспечение Системы и документацию о порядке работы Системы (в том числе Инструкции по получению и обновлению Сертификатов и осуществления операций с ее помощью); дополнительно инструктивный материал размещен на Сайте Банка;

- предоставляет ключевой носитель со средствами изготовления Ключей ЭП (закрытых (Секретных) и Ключей проверки ЭП (Открытых ключей шифрования)), или выдает чистый ключевой носитель для дистанционного формирования запросов на получение сертификатов.

Клиенты, ранее подключенные к Системам правопреемников Банка, могут получить новый Сертификат для работы в Системе дистанционно без посещения офиса Банка и подписания Заявления о присоединении к Правилам ДБО путем подписания лицом, наделенным правом подписи, Уведомления о способе защиты Ключом ЭП Клиента и формирования нового Сертификата в Системе.

4.3.2. Создание Секретного и Открытого ключей, PIN-кодов и секретных паролей осуществляется в соответствии с требованиями Системы.

4.3.3. Подключение к Системе подтверждается Сертификатом, факт выдачи Клиенту которого оформляется Актом приема-передачи по форме Банка.

4.3.4. Операции с использованием Системы осуществляются Клиентом с момента подписания и передачи в Удостоверяющий центр Акта приема-передачи Сертификата. При этом Клиенты, сформировавшие Сертификаты дистанционно в соответствии с п. 4.3.1. Правил ДБО подписывают Акт приема-передачи Сертификата и направляют его в Банк посредством Системы.

4.3.5. Передаваемый Банком Клиенту Сертификат формируется в соответствии с требованиями Системы с учетом требований, установленных действующим законодательством.

4.3.6. Информация о Сертификатах содержится в реестре Сертификатов ключей проверки подписей Банка, которые обеспечивают актуальность реестра. Банк обеспечивает возможность свободного доступа Клиента к реестру выдаваемых им Сертификатов.

4.3.7. Срок действия Сертификата составляет один календарный год с даты начала действия Сертификата. Продление срока действия Сертификата оформляется выдачей нового Сертификата с обязательной сменой ключей не позднее 15 (Пятнадцати) дней до момента окончания срока действия Сертификата. При этом:

- при смене лиц, обладающих правом подписи Электронных документов, изменении данных, идентифицирующих Клиента, смене Ключей ЭП, в иных случаях, прекращающих действие Сертификата, Сертификат подлежит замене в порядке, предусмотренном для его оформления при подключении к Системе;

- смена Ключей ЭП должна быть произведена немедленно в случае угрозы несанкционированного доступа к счетам, программно-аппаратным средствам Клиента, копирования или подозрения в копировании ключей третьими лицами, изменений состава лиц, имеющих доступ к Системе (обладающих правом использования Секретного ключа).

4.3.8. Клиент признает метод электронной подписи, функционирующий в соответствии со стандартом ГОСТ Р 34.10-2012 и используемый в Системе при передаче Электронных документов от Клиента в Банк, а также тот факт, что:

- при выборе способа входа (идентификации и аутентификации) в Интернет-Банк с использованием ЭП Клиента, записанной на смарт-карте, Клиент (в рамках текущей сессии) использует НЭП, записанную на смарт-карте, для подписи всех электронных документов, отправляемых в Банк;
- при произвольном изменении Электронного документа, совершенном после его передачи, ЭП и исправленный документ признаются недействительными;
- знание информации, которая передается между Сторонами по каналу связи Системы, не приводит к компрометации закрытых ключей подписи Сторон;
- подделка ЭП Клиента, то есть создание корректной ЭП Электронного документа от имени Клиента, невозможна без знания Ключа ЭП Клиента (закрытого (Секретного) ключа шифрования);
- созданный в единственном экземпляре закрытый ключ шифрования Клиента уникален, создание дубликата закрытого ключа возможно только Клиентом или при нарушении Клиентом условий хранения и/или использования закрытого ключа;
- несет ответственность за сохранение в тайне своих Ключей ЭП, PIN-кодов, паролей, за правильность заполнения и оформления Электронных документов и за действия своего персонала при работе с Системой;
- открытый Ключ ЭП Клиента, указанный в заверенном подписью руководителя и оттиском печати (при наличии) Клиента Сертификате, принадлежит Клиенту.

4.4. Подключение к Системе по технологии «Логин/пароль» и дополнительной СМС-аутентификации может осуществить как новый, так и действующий Клиент со смарт-картой. При этом действующий Клиент со смарт-картой может сформировать пару логин/пароль и передать номер мобильного телефона для последующей аутентификации дистанционно без посещения офиса Банка (подключение и условия использования закреплены в п. 4.4.1.1. Правил ДБО).

4.4.1. Банк на основании подписанного Клиентом Заявления о присоединении к Правилам ДБО / Заявления на осуществление работ (далее – Заявление)/Уведомления о способе защиты производит:

- генерацию логина и направление его на электронную почту Клиента, указанную в Заявлении (при этом логин может быть создан Клиентом дистанционно, исходя из его предпочтений);
- направление временного пароля для входа в Систему на Абонентский номер мобильного телефона Клиента, указанный в Заявлении/Уведомлении о способе защиты (при этом Клиент при первичной авторизации в Системе обязан его изменить).

4.4.1.1. Действующие Клиенты со смарт-картой формируют пару логин/пароль и передают номер мобильного телефона для последующей аутентификации непосредственно в Системе, подписав соответствующую электронную форму своей НЭП (логин может быть создан Клиентом самостоятельно, исходя из его предпочтений). Банк в свою очередь на основании подписанной электронной формы направляет временный пароль для входа в Систему на Абонентский номер мобильного телефона Клиента, указанный в электронной форме (при этом Клиент при первичной авторизации в Системе обязан его сменить). Действующие Клиенты со смарт-картой получают доступ к Системе по технологии «Логин/пароль» с дополнительной СМС-аутентификацией только с правом просмотра информации, без права подписания и отправки Электронных документов в Банк. В случае необходимости получения полных прав для работы в Системе по технологии «Логин/пароль» с дополнительной СМС-аутентификацией, действующий Клиент со смарт-картой должен обратиться в офис Банка и оформить соответствующее Заявление.

4.4.2. При выборе способа входа (идентификации и аутентификации) в Интернет-Банк (Мобильный банк) с использованием технологии «Логин/пароль» Клиент (в рамках текущей сессии) использует ПЭП в виде Логин/Пароль/СМС для подписи всех электронных документов, отправляемых в Банк.

4.4.3. Клиент (представитель Клиента), создающий электронный документ в Системе и подписывающий такой электронный документ ПЭП определяется как лицо, авторизованное и идентифицированное Системой.

4.4.4. Разовый смс-пароль генерируется Банком в момент подтверждения Клиентом факта отправки документа в Банк и отправляется Клиенту посредством СМС-сообщения на Абонентский номер мобильного телефона Клиента, указанный в Заявлении/ Уведомлении о способе защиты.

4.4.5. Электронные документы, подтвержденные разовым смс-паролем, считаются переданными Клиентом, и в случае доставки их в Банк, полученными Банком, а соответствующая операция подлежит исполнению и выполняется Банком от имени и по поручению Клиента, если Системой подтверждена передача.

4.4.6. Стороны договорились считать, что Клиент отказался от передачи электронного документа до его отправки в Банк, если он не подтвердил правильность ввода информации ПЭП.

4.5. Электронные документы, заверенные НЭП/ПЭП Клиента, юридически эквивалентны соответствующим документам на бумажном носителе, подписанным руководителем Клиента и имеющим оттиск печати Клиента (при наличии), обладают юридической силой и подтверждают наличие правовых отношений между Сторонами. Электронные документы без НЭП/ПЭП Клиента не имеют юридической силы, Банком не рассматриваются и не исполняются.

4.6. Электронные документы, содержащие уведомления, сообщения и запросы со стороны Банка, в том числе запросы подтверждающих документов, направленные Клиенту с использованием Системы, юридически эквивалентны соответствующим документам на бумажном носителе, подписанным в соответствии с установленным законодательством РФ и банковскими Правилами порядком. Копии документов, запрошенные Банком и переданные с помощью Системы, юридически эквивалентны копиям на бумажном носителе, в случае если Банком в запросе указано на возможность представления таких документов посредством Системы.

4.7. Электронные документы с НЭП/ПЭП Клиента, создаваемые Клиентом в Системе и полученные Банком являются доказательным материалом для решения спорных вопросов в соответствии с Разделом 11 Правил ДБО.

4.8. В рамках подключения к Системе, а также в процессе работы в ней Клиент создает пароль для входа в Систему, а в случае необходимости может изменить ранее созданный пароль.

4.8.1. Создание и сброс пароля для входа в Систему может выполняться тремя способами:

- с помощью ЭП Клиента (стационарно), следуя инструктивным материалам, полученным при установке Системы, а также размещенным на Сайте Банка;
- с помощью Кодового слова (дистанционно), указываемого Клиентом в Заявлении о присоединении к Правилам ДБО либо Заявлении на осуществление работ в Системе;
- путем личного обращения Клиента в Банк.

4.8.2. Услуга смены пароля оказывается Банком бесплатно.

4.8.3. Услуга дистанционной смены пароля оказывается Банком в случае отсутствия технических ограничений для ее реализации.

4.8.4. Клиент может воспользоваться Кодовым словом не ранее подключения его к Системе.

4.8.5. В рамках услуги дистанционной смены пароля:

4.8.5.1. Банк вправе:

– отказать Клиенту в регистрации Кодового слова в информационной системе Банка без объяснения причины;

– отказать Клиенту в дистанционной смене пароля в случае неверного произношения / указания Клиентом кодового слова при соответствующем обращении;

– отказать Клиенту в дистанционной смене пароля в случае, если Клиент верно произнес / указал Кодовое слово, но у Банка есть обоснованные подозрения в том, что имеет место факт мошеннических действий в отношении Клиента и/или Банка;

– заблокировать доступ в Систему в случае наличия обоснованных подозрений в компрометации Кодового слова Клиента и/или других обстоятельств, которые могут привести к финансовым и другим издержкам Клиента и/или Банка;

– запросить у Клиента новое Кодовое слово исключительно посредством личного обращения в Банк уполномоченного лица Клиента;

– в любой момент и на любой срок без предварительного уведомления Клиента приостановить действие услуги дистанционной смены пароля, руководствуясь целью защиты интересов Клиента и/или Банка.

4.8.5.2. Банк обязуется:

– хранить Кодовое слово в информационной системе Банка, соблюдая требования законодательства РФ о защите персональных данных, Роскомнадзора, ФСТЭК и иных уполномоченных Федеральных органов;

– не запрашивать у Клиента Кодовое слово по инициативе Банка, за исключением случаев, указанных в п. 4.8.5.1. Правил ДБО;

– обеспечивать конфиденциальность Кодового слова.

4.8.5.3. Клиент вправе:

– указать любое Кодовое слово с количеством символов не менее двух с использованием букв русского алфавита (кириллицы);

– обратиться в Банк по дистанционным каналам связи с запросом на смену пароля, сообщив Кодовое слово и другие данные, запрашиваемые Банком;

– изменить Кодовое слово путем обращения в офис Банка, оформив Заявление на осуществление работ в системе дистанционного банковского обслуживания. Заявление на изменение кодового слова может подать лицо, являющееся единоличным исполнительным органом Клиента, либо иное уполномоченное лицо Клиента, наделенное правом подписи на основании распорядительного акта, доверенности и включенное в Карточку с образцами подписей и оттиска печати;

– отказаться от использования Кодового слова, понимая и принимая издержки, связанные с необходимостью посещения офиса Банка для смены пароля в Системе.

4.8.5.4. Клиент обязуется:

– обеспечивать конфиденциальность Кодового слова, в том числе не сообщать его лицам, обращающимся к Клиенту не по инициативе Клиента и представляющимся сотрудниками Банка;

– незамедлительно, не позднее суток, обратиться в Банк по любым доступным каналам связи и действовать согласно инструкциям сотрудника Банка в случае наличия обоснованных подозрений в том, что Кодовое слово стало известно третьим лицам. Банк не несет финансовой, юридической и другой ответственности за издержки, понесенные Клиентом в случае компрометации Кодового слова.

5. ПОРЯДОК ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТА

5.1. Банк осуществляет операции на основании Электронных документов при условии их соответствия требованиям законодательства РФ, договора банковского счета, форматам, установленным Системой, при наличии корректной ЭП.

5.2. В случае несоответствия Электронного документа требованиям, предусмотренным пунктом 5.1. Правил ДБО, а также положениям заключенных Сторонами договоров, соглашений, в случае угрозы несанкционированного доступа к счетам, программно-аппаратным средствам Клиента, поступления поврежденных документов, Банк отказывает в приеме документов, уведомив об этом Клиента в электронном виде.

5.3. Прием Электронных документов производится Банком в течение Операционного дня.

5.4. Прием Электронных документов подтверждается электронным извещением Банка. Клиент признает, что временем приема документов является текущее время по системным часам аппаратных средств Банка.

5.5. Клиент имеет право отозвать распоряжение об осуществлении операции по Счету до момента списания Банком денежных средств со Счета путем передачи Банку соответствующего Заявления Клиента посредством Системы.

5.6. За каждый Операционный день Клиенту в Системе доступна заверенная Банком Выписка о движении денежных средств по Счету.

5.7. Клиент при обнаружении расхождений данных в Выписке в сравнении с фактически переданными платежными документами, направляет свои возражения посредством Системы не позднее рабочего дня, следующего за днем передачи Электронных документов в Банк, и связывается по телефону с сотрудником Банка, обслуживающим его Счет, для выяснения причины расхождений.

5.8. Оказание технической помощи, требующей выезда к Клиенту, осуществляется Банком при наличии такой возможности на основании Заявки по форме Банка в соответствии с Тарифами Банка и подтверждается Актом приема выполненных работ по установленной Банком форме.

5.9. Подключение или отключение дополнительных услуг, связанных с работой Системы, как и функционального набора самой Системы производится:

- по форме Заявления о присоединении к Правилам дистанционного банковского обслуживания Клиентов ПАО КБ «Восточный» – одновременно с присоединением к Правилам ДБО и первичной установкой Системы;
- по форме Заявления на осуществление работ в системе дистанционного банковского обслуживания – в процессе использования Системы.

6. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

6.1. Стоимость услуг по подключению к Системе и ее использованию, порядок и срок их оплаты определяются Тарифами Банка.

6.2. Банк вправе в одностороннем внесудебном порядке изменять Тарифы. Информирование Клиента об изменении Тарифов осуществляется не менее чем за 14 (Четырнадцать) дней до даты таких изменений, путем уведомления Клиента, в том числе посредством Системы и/или путем размещения информации на стендах в офисах Банка либо на Сайте Банка.

6.3. В случае несвоевременного поступления оплаты согласно Тарифам Банк имеет право произвести отключение от Системы до момента погашения Клиентом задолженности в полном объеме.

7. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ БАНКА

7.1. Банк вправе:

7.1.1. Запрашивать дополнительное подтверждение или разъяснение по отдельным полученным Электронным документам. Подтверждение запрашивается посредством Системы либо иным способом в день получения Электронного документа. В случае не предоставления запрошенной информации в срок, установленный законом для осуществления операций, Банк отказывает в выполнении распоряжения.

7.1.2. После предварительного предупреждения любым доступным способом, отказать Клиенту в предоставлении услуги (временно приостановить предоставление услуг) по использованию технологии дистанционного доступа к Счету, в том числе в приеме от Клиента распоряжения о совершении операции по Счету, подписанного ЭП Клиента, а также в предоставлении услуги по приему от Клиента иных документов в следующих случаях:

- в случае запроса Банком документов, необходимых для фиксирования информации в соответствии с законодательством РФ, банковскими Правилами и условиями договора банковского счета – до предоставления запрашиваемых документов и сведений;
- в случае отсутствия операций по счету Клиента в течение 3 (трех) месяцев и более;
- в иных случаях, установленных принятыми в соответствии с нормативными актами РФ Правилами Банка.

Клиент при этом вправе представлять аналогичные распоряжения на бумажном носителе в подразделение Банка.

Возобновление оказания услуг осуществляется на основании заявления Клиента. Банк вправе требовать представления заявления лично лицом, осуществляющим функции единоличного исполнительного органа Клиента, в случае, установленном абзацем три настоящего пункта.

7.1.3. Временно отключить Клиента от Системы в следующих случаях:

– отказа Клиента от своевременной подачи заявки на замену Сертификата в связи со сменой должностных лиц, занесенных в карточку образцов подписей, – до предоставления и исполнения соответствующей заявки;

– компрометации Ключа ЭП, либо иных нарушений механизмов защиты при предоставлении Клиентом заявки на смену Ключа ЭП в связи с компрометацией – до предоставления и исполнения соответствующей заявки.

7.1.4. В одностороннем внесудебном порядке изменять формы документов к Правилам ДБО, порядок оказания услуг по дистанционному банковскому обслуживанию, а также вносить изменения и дополнения в Правила ДБО и Тарифы Банка в случаях и в порядке, установленных законодательством.

Информирование Клиента об изменениях осуществляется не менее чем за 14 (Четырнадцать) календарных дней до даты таких изменений, путем уведомления Клиента, в том числе посредством Системы и/или путем размещения информации на стендах в офисах Банка либо на Сайте Банка.

7.1.5. В одностороннем порядке приостановить доступ Клиента к Системе, в случае нарушения Клиентом условий Договора ДБО.

7.2. Банк обязуется:

7.2.1. Прекратить прием Электронных документов с момента поступления соответствующего требования от Клиента.

7.2.2. Информировать Клиента об отправке / исполнении платежей в Системе путем направления уведомлений на электронный адрес Клиента, указанный в Заявлении о присоединении к Правилам ДБО, Заявлении на осуществление работ. Клиенты, работавшие ранее в Системах правопреемников Банка, и подключившие Систему путем направления в Банк Уведомления о способе защиты, электронный адрес указывают дистанционно после получения в Системе соответствующего уведомления и первичного входа в Систему.

7.2.3. Выполнять процедуру идентификации, аутентификации, авторизации лиц, работающих с Системой.

7.2.4. Осуществлять регистрацию следующей информации о действиях Клиента, выполняемых с использованием Системы:

– дата (день, месяц, год) и время (часы, минуты, секунды) осуществления действия Клиента;

– набор символов, присвоенный Клиенту и позволяющий идентифицировать его в Системе;

– код, соответствующий выполняемому действию;

– идентификационная информация, используемая для адресации устройства, с использованием которого осуществлен доступ к Системе, программному обеспечению с целью осуществления переводов денежных средств, которой в зависимости от технической возможности является IP-адрес, MAC-адрес, номер SIM-карты, номер телефона и (или) иной идентификатор устройства.

7.2.5. Хранить информацию, указанную в п. 7.2.4. настоящего Раздела, не менее 5 (пяти) лет, начиная с даты осуществления Клиентом действия, выполняемого с использованием Системы.

8. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИЕНТА

8.1. Клиент вправе:

8.1.1. Независимо от причины приостановления обслуживания в соответствии с пунктом 7.1.2. Правил ДБО предоставлять в подразделение Банка аналогичные документы на бумажном носителе.

8.1.2. Обращаться в Банк по телефону за получением бесплатных консультаций, связанных с обслуживанием Клиента, а также эксплуатацией Системы.

8.1.2.1. Для получения информации при дистанционном обращении в Банк по телефону Клиент должен назвать ИНН Клиента и ФИО.

Информацию по телефону, связанную с вопросами обслуживания неограниченного круга Клиентов Банка вправе получать любые сотрудники Клиента, информацию, связанную с вопросами обслуживания конкретного Клиента, вправе получать: лицо, являющееся единоличным исполнительным органом Клиента (применительно к юридическим лицам), Клиент (применительно к индивидуальным предпринимателям) и/или иное уполномоченное лицо Клиента, имеющее действующий Сертификат и/или Логин/пароль для работы в Системе.

8.1.3. В любое время прекратить передачу Электронных документов, оформив соответствующее Заявление на блокировку / отключение счета / сотрудника / организации от Системы.

8.2. Клиент обязуется:

8.2.1. Хранить в секрете и не передавать третьим лицам смс-пароли, Кодовое слово, логин, пароль и носитель с Секретным ключом ЭП Клиента, используемые в Системе.

- 8.2.2. Обеспечить отсутствие доступа к Системе неуполномоченными лицами.
- 8.2.3. Обеспечить отсутствие доступа неуполномоченных лиц к сотовому телефону, подключенному к услуге «СМС-аутентификация».
- 8.2.4. Сообщать Банку об обнаружении попытки несанкционированного доступа к Системе не позднее дня, следующего с даты обнаружения.
- 8.2.5. Ознакамливаться с Правилами электронного документооборота (размещенными в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу www.besafe.ru) и Правилами работы Удостоверяющего центра (размещенными в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу www.authority.ru) не реже 1 (Одного) раза в месяц.
- 8.2.6. Обеспечивать наличие и поддерживать в рабочем состоянии антивирусную защиту установленного у него программного обеспечения Системы.
- 8.2.7. Предоставить Банку сведения и документы в соответствии с требованиями законодательства РФ и требованиями Банка, необходимые для идентификации Клиента, бенефициарных владельцев, выгодоприобретателей, а также для идентификации и подтверждения полномочий представителей и лиц, которым предоставлено право распоряжаться денежными средствами на Счете Клиента с использованием ЭП.
- 8.2.8. Уведомлять Банк об изменении в предоставленных согласно пункту 8.2.7. Правил ДБО сведениях не позднее 5 (Пяти) рабочих дней после наступления таких изменений.
- 8.2.9. Предоставлять Банку по первому требованию заверенные печатью и подписями лиц, уполномоченных распоряжаться Счетом в соответствии с карточкой образцов подписей, распечатанные документы, принятые от него по Системе и заверенные его ЭП.

9. СОВМЕСТНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

- 9.1. Банк не несет ответственности за убытки, возникшие вследствие неправильного оформления Клиентом Электронных документов, срывов и помех в работе используемой Клиентом линии связи, приводящих к невозможности передачи в Банк документов, неисполнения Клиентом обязанностей, предусмотренных Правилами ДБО.
- 9.2. Банк не несет ответственности за убытки, возникшие в связи с отказом в приеме или неисполнением распоряжений Клиента в случаях, предусмотренных действующим законодательством РФ и Правилами ДБО.
- 9.3. Стороны определили, что допускается временное приостановление Банком работы Системы не более чем на четыре часа в сутки, за исключением случаев, установленных Правилами ДБО.
- 9.4. Стороны обязуются обеспечивать конфиденциальность сведений о технологии Системы.
- 9.5. В случаях выхода из строя аппаратных или программных средств Системы или их элементов, в иных случаях невозможности осуществления операций на основании Электронных документов, равно как и в случае восстановления работоспособности Системы, Стороны обязаны в течение трех часов известить о данном факте друг друга любым доступным способом.
- 9.6. Стороны обязуются формировать и в течение не менее трех лет (а в случае возникновения споров – до их разрешения) поддерживать архивы:
- всех открытых ключей,
 - всех входящих Электронных документов в принятом виде с ЭП,
 - всех исходящих – в исходном виде с ЭП,
 - извещений (в электронном виде с ЭП) о приеме Электронных документов,
 - сообщений свободного формата, подписанных ЭП.
 - электронных протоколов сеансов обмена информацией,
- и несут ответственность за их целостность и достоверность.
- Сроки хранения Электронных документов соответствуют срокам хранения, установленным для хранения расчетных документов на бумажных носителях.
- 9.7. В случае возникновения конфликтных ситуаций между Клиентом и Банком при использовании Системы Стороны обязуются участвовать в рассмотрении конфликтов в соответствии с Разделом 11 Правил ДБО, выполнять требования указанного Раздела и нести ответственность согласно выводам по рассмотрению конфликтной ситуации.
- 9.8. Стороны обязуются при разрешении экономических и иных споров, которые могут возникнуть в связи с использованием электронной Системы, предоставлять в письменном виде свои оценки, доказательства и выводы по запросу заинтересованной стороны.
- 9.9. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение взятых при подписании Заявления о присоединении к Правилам ДБО Клиента обязательств в случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы, к которым относятся: стихийные бедствия, пожары, аварии, отключения электроэнергии, повреждение линий связи, массовые беспорядки, забастовки, военные действия, противоправные действия третьих лиц, вступление в силу законодательных актов, актов органов федеральных или местных органов власти, актов Банка России и обязательных для исполнения одной из

Сторон, прямо или косвенно запрещающих указанные в Правилах ДБО виды деятельности или препятствующие выполнению Сторонами своих обязательств в соответствии с Правилами ДБО и по договору банковского счета, если Сторона, пострадавшая от их влияния, доведет до сведения другой Стороны известие о случившемся в возможно короткий срок после возникновения этих обстоятельств.

10. Услуга «СМС-аутентификация»

10.1. Использование услуги СМС-аутентификация является обязательным для Клиента при работе с Системой по технологии «Логин/пароль».

10.2. В целях повышения уровня безопасности по усмотрению Банка СМС-аутентификация может быть подключена к Сертификату Ключа НЭП Клиента, сформированного и переданного в Банк в соответствии с п. 4.3.1. и 4.3.4. Правил ДБО.

10.3. Услуга СМС-аутентификации предоставляется для владельцев сотовых телефонов российских сотовых операторов, работающих в стандартах GSM и CDMA.

10.4. Вне зависимости от состояния сотового телефона Клиента – телефон выключен, телефон находится вне зоны действия сети оператора сотовой связи, телефон отключен по факту неоплаты услуг оператора сотовой связи, переполнен буфер телефона и т.д., СМС-пароль считается доставленным Клиенту с момента его отправления Банком.

10.5. Клиенту не возмещаются расходы по оплате входящих СМС-паролей (согласно тарифам оператора сотовой связи), отправляемых Банком в рамках оказания услуги СМС-аутентификации.

10.6. Стороны признают, что указание Клиентом (применительно к юридическому лицу – в лице его единоличного исполнительного органа либо уполномоченного на заключение Договора ДБО и предоставления права подписи работникам Клиента лица²) Абонентского номера сотового телефона в момент присоединения к Правилам ДБО, в том числе при заполнении и подписании Уведомления о способе защиты, является достаточным подтверждением того, что этот номер является Абонентским номером сотового телефона Клиента.

10.7. Банк приступает к оказанию Клиенту услуги СМС-аутентификации не позднее дня, следующего за днем получения от Клиента надлежащим образом оформленного Заявления (Уведомления о способе защиты). При этом надлежащим образом оформленным Заявлением для целей данного пункта является:

- Заявление на бумажном носителе, подписанное Клиентом в офисе Банка (для новых и действующих Клиентов Банка);
- Заявление, подписанное непосредственно в Системе с помощью ЭП Клиента (для действующих Клиентов).

10.8. Банк вправе:

10.8.1. Изменять в одностороннем порядке формат СМС-пароля, сроки направления Клиенту СМС-пароля с извещением Клиента не позднее чем за 5 (Пять) календарных дней до даты вступления в силу таких изменений путем уведомления Клиента о таких изменениях одним или несколькими способами по выбору Банка (в том числе посредством Системы и/или путем размещения информации на стендах в офисах Банка либо на Сайте Банка).

10.8.2. Временно блокировать доступ к услуге СМС-аутентификации без предварительного уведомления Клиента, если, по мнению Банка, такая мера необходима для обеспечения безопасности Системы, в том числе безопасности проведения расчетов в Системе.

10.8.3. В случае если для входа в Систему и проведения операций Клиенту требуется ввести СМС-пароль, направляемый на Абонентский номер сотового телефона, указанный Клиентом в Заявлении/Уведомлении о способе защиты, с целью предотвращения фактов мошенничества и защиты интересов Клиента при наличии обоснованных подозрений о смене SIM-карты Клиента без его согласия, блокировать Ключ ЭП Клиента, к которому привязан Абонентский номер сотового телефона Клиента, без предварительного уведомления Клиента.

10.9. Банк обязуется:

10.9.1. Оказывать Клиенту услугу СМС-аутентификации в соответствии с условиями Правил ДБО.

10.9.2. Прекратить оказание услуги СМС-аутентификации полностью или в указанной Клиентом части не позднее дня, следующего за днем получения от Клиента Заявления, составленного по утвержденной Банком форме.

10.9.3. Приостановить оказание услуги СМС-аутентификации в случае получения от физического лица, Абонентский номер сотового телефона которого был указан Клиентом в Заявлении/ Уведомлении о способе защиты, письменного заявления о несогласии такого физического лица на дальнейшее получение Информации на Абонентский номер сотового телефона этого лица. О получении такого письменного заявления физического лица Банк извещает Клиента по факсу/электронной почте, указанным в Заявлении о присоединении, в срок не позднее 3 (Трех) рабочих дней.

² При обращении в Банк Уполномоченного на заключение Договора ДБО лица, не являющегося единоличным исполнительным органом, на Клиента возлагается обязанность по предоставлению документов, подтверждающих полномочия такого лица в соответствии с требованиями Банка.

10.10. Клиент вправе:

10.10.1. Поручать Банку направлять Информацию в форме СМС-паролей на указанные Клиентом абонентские номера.

10.10.2. В любое время изменить один или несколько абонентских номеров, на которые направляется информация в форме СМС-паролей, путем подачи в Банк Заявления, составленного по утвержденной Банком форме.

10.11. Клиент обязан:

10.11.1. В случае изменения Абонентского номера, прекращения полномочий представителя Клиента, Абонентский номер которого указан Клиентом в Заявлении, Уведомлении о способе защиты утери или кражи сотового телефона Клиента (представителя Клиента), возникновении иных обстоятельств, в результате которых передаваемая Банком информация может стать доступной неуполномоченным лицам, незамедлительно (не позднее рабочего дня, следующего за днем возникновения соответствующих обстоятельств) уведомить об этом Банк путем представления в Банк Заявления, подписанного Клиентом или уполномоченным лицом Клиента или связаться с Банком по указанному номеру и действовать согласно предоставленным по телефону сотрудником Банка инструкциям.

10.11.2. В случае смены SIM-карты незамедлительно (не позднее рабочего дня, следующего за днем смены SIM-карты) уведомить об этом Банк путем обращения в отделение Банка и подписания соответствующего Заявления.

10.12. Банк не несет ответственности за разглашение информации, составляющей банковскую тайну, в том числе персональные данные, содержащиеся в представленных в Банк документах, в результате оказания Банком услуги СМС-аутентификации в случаях, когда такая информация стала доступна неуполномоченным лицам не по вине Банка, в частности, но, не ограничиваясь, в следующих случаях:

- указания Клиентом неверного Абонентского номера в Заявлении, представленном в Банк;
- кражи или утери сотового телефона Клиента (представителя Клиента), Абонентский номер которого указан Клиентом в Заявлении, представленном в Банк;
- передачи Клиентом (представителем Клиента) сотового телефона неуполномоченному лицу;
- передачи Клиентом (представителем Клиента) полученной информации неуполномоченным лицам;
- по вине оператора связи;
- неисполнения или несвоевременного исполнения Клиентом обязанностей, предусмотренных пунктом 10.11.1. настоящего Раздела;

– несвоевременного получения информации о смене SIM-карты Клиента и за возможные финансовые потери Клиента, которые могут возникнуть в связи со сменой SIM-карты Клиента без уведомления Банка в сроки, предусмотренные п. 10.11.2. Правил ДБО.

10.13. Ответственность за доставку и скорость передачи СМС-паролей, соблюдение тайны СМС-паролей несет оператор связи в соответствии с законодательством Российской Федерации.

10.14. Банк не несет ответственности за неполучение/несвоевременное получение Клиентом (представителем Клиента) СМС-паролей не по вине Банка, а также за возможные убытки и иные неблагоприятные последствия для Клиента, в частности, но не ограничиваясь, в следующих случаях:

- сотовый телефон Клиента (представителя Клиента) не поддерживает функции СМС (доставки, получения и т.п.) либо технически неисправен; передача (доставка, получение и т.п.) СМС не входит в перечень услуг, оказываемых Клиенту (представителю Клиента) обслуживающим его оператором связи; иных аналогичных случаях;
- сбоев/технических неисправностей в сетях связи и сервисах провайдеров; перерывов в обслуживании операторов связи и провайдеров; технических неисправностей оборудования операторов связи; иных аналогичных случаях;
- неисполнения/ненадлежащего исполнения Клиентом обязательств перед обслуживающим его оператором связи, в частности, в случае просрочки оплаты услуг оператора связи/наличия задолженности перед оператором связи, иных аналогичных случаях;
- указания Клиентом неверного Абонентского номера сотового телефона Клиента (представителя Клиента) в Заявлении, Уведомлении о способе защиты, представленном в Банк;
- кражи или утери сотового телефона Клиента (представителя Клиента);
- передачи Клиентом (представителем Клиента) сотового телефона неуполномоченному лицу;
- отключения телефонного аппарата Клиента (представителя Клиента) или его нахождения вне действия сети связи.

10.15. Клиент подтверждает, что им получены письменные согласия абонентов – физических лиц на предоставление сведений об их Абонентских номерах Банку и операторам связи, и абоненты – физические лица дали письменные согласия на направление им информации согласно Правилам ДБО, а также на обработку Банком их персональных данных в целях оказания услуги СМС-аутентификации в соответствии с Правилами ДБО.

11. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРНЫХ СИТУАЦИЙ, СВЯЗАННЫХ С ПРИНЯТИЕМ (НЕПРИНЯТИЕМ) И/ИЛИ ИСПОЛНЕНИЕМ (НЕИСПОЛНЕНИЕМ) ЭЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТА В СИСТЕМЕ

11.1. Любые споры в отношении авторства и/или подлинности документа, переданного с использованием Системы, подписанного ПЭП или Секретным Ключом ЭП, предназначенным для проверки Сертификатом ключа проверки ЭП, зарегистрированным в Системе, разрешаются между участниками путем проведения переговоров. При этом Клиент направляет в Банк Заявление в свободной форме с описанием возникшей ситуации/претензии.

11.2. Разрешение спорных ситуаций, связанных принятием (непринятием) и/или исполнением (неисполнением) Электронного документа в Системе по Клиентам, использующим ПЭП, проводится с учетом условий (требований), закрепленных в Разделах 4 и 10 Правил ДБО.

11.3. При невозможности разрешения спора в отношении авторства и/или подлинности документа, подписанного Секретным ключом, путем переговоров, участники вправе обращаться к Оператору с письменным заявлением о создании экспертной комиссии для разрешения спора.

Оператор принимает участие в урегулировании разногласий между участниками при условии заблаговременного предоставления Оператору всех документов, касающихся возникших разногласий, документов, подтверждающих полномочия представителей Банка и Клиента, государственную регистрацию Банка и Клиента, а также иных документов, дополнительно затребованных Оператором.

11.4. Экспертная комиссия создается и приступает к работе в двухнедельный срок с момента поступления письменного заявления от заинтересованного участника.

Экспертная комиссия создается из уполномоченных представителей Сторон с равным количеством членов комиссии с каждой Стороны и представителей Оператора. Не предоставление одним из участников со своей стороны членов комиссии не является основанием для отложения или не рассмотрения заявления. В таком случае заключение об авторстве и/или подлинности Электронного документа делается только представителями Оператора.

Экспертная комиссия осуществляет свою работу на территории Оператора и должна вынести свое заключение, оформленное соответствующим актом, в месячный срок с момента начала работы. Акт комиссии признается имеющим силу в случае согласия с содержащимся в нем решением большинства членов комиссии. В случае несогласия с решением комиссии, член комиссии вправе указать в решении своё мотивированное особое мнение.

11.5. Для разрешения спора о подлинности документа, подписанного Секретным ключом, заинтересованный участник предоставляет Оператору для передачи экспертной комиссии:

- 1) спорный документ в электронном виде;
- 2) спорный документ на бумажном носителе;
- 3) акт о передаче Клиенту Сертификата, подписанный участниками, с указанием идентификатора Сертификата (DN) участника.

11.6. Для проверки подлинности документа, подписанного Секретным ключом, и достоверной идентификации Сертификата используется Эталонный Модуль Проверки подписи документа, хранящийся у Оператора. Результатом работы такого Эталонного Модуля Проверки является:

- установление факта создания спорного документа с использованием Системы;
- установление факта подписи спорного документа в соответствии с технологией Системы;
- установление факта целостности спорного документа;
- раскрытие информации об идентификаторе Сертификата (DN), соответствующего Секретному ключу, использованному для подписи спорного документа.

11.7. Экспертная комиссия сравнивает данные идентификатора Сертификата (DN), содержащиеся в акте о передаче Сертификата и полученные в результате работы Эталонного Модуля Проверки подписи документа.

11.8. Подтверждением подлинности электронного документа является одновременное наличие следующих условий:

- подтверждена подлинность Секретного ключа, использованного для подписи спорного документа;
- подтверждена целостность спорного документа;
- идентификатор Сертификата (DN), содержащийся в акте о передаче Сертификата, и идентификатор Сертификата (DN), полученный в результате работы Эталонного Модуля Проверки подписи документа, совпадают;
- получен положительный результат проверки спорного документа на соответствие технологии Системы.

В указанном случае экспертной комиссией составляется акт о признании подлинности документа, подписанного Секретным ключом.

11.9. При отсутствии одного или нескольких из условий, перечисленных в пункте 8 настоящего Раздела, экспертной комиссией составляется акт о не признании подлинности документа, подписанного Секретным ключом. Акты, составленные экспертной комиссией, являются доказательством при дальнейшем разбирательстве спора.

11.10. Подтверждение экспертной комиссией подлинности документа, подписанного Секретным ключом, принятого по Системе, означает, что этот документ имеет юридическую силу.

11.11. Не подтверждение экспертной комиссией подлинности документа, подписанного Секретным ключом, принятого по Системе, означает, что этот документ не имеет юридической силы.

11.12. Если по результатам работы экспертной комиссии Стороны не достигли договоренности, либо одна из Сторон не согласна с выводами экспертной комиссии, дальнейшее разбирательство спора продолжается в установленном действующим законодательством порядке в суде по месту нахождения Банка либо филиала Банка.

12. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

12.1. Закрытие одного или нескольких Счетов влечет прекращение действия Правил ДБО в отношении указанных Счетов. При этом действие Правил ДБО в отношении остальных Счетов продолжается. Договор ДБО считается расторгнутым в день закрытия последнего из Счетов.

12.2. Договор ДБО досрочно может быть расторгнут в одностороннем внесудебном порядке по требованию любой из Сторон:

12.2.1. по инициативе Банка:

– при нарушении Клиентом требований Правил ДБО. При этом Банк уведомляет об этом Клиента не позднее, чем за 14 (Четырнадцать) дней до момента предполагаемого расторжения Договора ДБО посредством направления соответствующего уведомления посредством Системы. Обязательства Банка по приему и исполнению Электронных документов с использованием Системы считаются прекращенными с даты, указанной в уведомлении;

– в случае если операции Клиента противоречат законодательству Российской Федерации и принятым в соответствии с ним Правилам Банка, Договор ДБО считается расторгнутым на следующий рабочий день после направления Банком Клиенту соответствующего уведомления.

12.2.2. по инициативе Клиента – в случае расторжения Договора ДБО Клиент обязан обратиться в Банк и подписать соответствующее Заявление по форме Банка. С даты, указанной Клиентом в Заявлении, прекращается обмен Электронными документами между Банком и Клиентом. Договор ДБО считается расторгнутым с момента надлежащего исполнения Сторонами всех принятых на себя обязательств.

12.3. Все споры или разногласия, которые могут возникнуть из Правил ДБО или в связи с ними, решаются по возможности путем переговоров между Сторонами. Если Стороны не придут к взаимоприемлемому решению, то спор подлежит рассмотрению в суде по месту нахождения Банка либо филиала Банка.