



УТВЕРЖДЕНО

Приказом от 23.10.2020г. №366

Председатель Правления

АО «КОШЕЛЕВ-БАНК»

О.В. Багаев

**Правила предоставления услуг
дистанционного банковского обслуживания
АО «КОШЕЛЕВ-БАНК» клиентам –
физическим лицам**

(Вводятся в действие с 05.11.2020г.)

г. Самара
2020г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	3
2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	6
3. МЕРЫ БЕЗОПАСНОСТИ В СИСТЕМЕ	7
3.1. Идентификация и аутентификация Клиента в Системе	7
3.2. Операции с Логинем и Паролем	8
3.3. Разовый секретный пароль	8
4. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ СИСТЕМЫ	9
4.1. Доступ к Системе	9
4.2. Порядок работы в Системе	9
4.3. Приостановление доступа к Системе	10
4.4. Информирование об операциях с ЭСП.....	11
5. ПЕРЕДАЧА И ИСПОЛНЕНИЕ ДОКУМЕНТОВ.....	12
5.1. Формирование и передача Документов Клиента с использованием Системы	12
5.2. Отмена и возврат Документов.....	13
5.3. Хранение Документов.....	14
5.4. Информация о Документах.....	14
5.5. Исполнение Документов Клиента.....	14
5.6. Подтверждение Документов Клиента документами на бумажном носителе	14
6. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ.....	16
7. ВОЗНАГРАЖДЕНИЕ БАНКА.....	16
8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН	16
8.1. Ответственность Банка	16
8.2. Ответственность Клиента	17
9. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ЭКСПЕРТИЗЫ.....	17
10. СРОК ДЕЙСТВИЯ И ПОРЯДОК РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА ДБО	18
11. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ	18
12. ПОРЯДОК ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ В ДОГОВОР ДБО.....	19
13. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ	19
Приложение №1 <u>Заявление о присоединении к Правилам предоставления услуг дистанционного банковского обслуживания клиентов-физических лиц в АО «КОШЕЛЕВ-БАНК»</u>	20
Приложение №2 <u>Требования к организационно-техническому обеспечению и программно-аппаратным средствам Клиента</u>	21
Приложение №3 <u>Заявление на блокировку/разблокировку доступа к Системе</u> <u>Заявление о расторжении Договора дистанционного банковского обслуживания</u>	23
Приложение №5 <u>Рекомендации по соблюдению требований информационной безопасности при работе в Системе дистанционного банковского обслуживания</u>	24
Приложение №6 <u>Заявление о несогласии с операцией, совершенной в системе дистанционного банковского обслуживания</u>	27
Приложение №7 <u>Заявление на изменение номера телефона и блокировочного слова в Системе</u>	28
Согласие на подключение к Сервису быстрых платежей (СБП) в рамках дистанционного банковского обслуживания клиентов-физических лиц в АО «КОШЕЛЕВ-БАНК»	29

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. **Авторизационные данные** – имя пользователя (Логин) Клиента, присваиваемый Банком, и самостоятельно созданный Клиентом Пароль.

1.2. **Авторизация в Системе, Авторизация** – процедура идентификации Клиента в Системе с целью получения Банком подтверждения возможности предоставления Клиенту доступа к операциям в Системе.

1.3. **Авторство Документа** – свойство Документа, определяющее его принадлежность конкретному физическому лицу, зарегистрированному в Системе.

1.4. **Аналог собственноручной подписи (АСП)** – разовый секретный пароль, код доступа или иной, указанный в настоящих правилах аналог собственноручной подписи, удостоверяющий факт составления и подписания (подтверждения) Клиентом с использованием Системы Документа и его подлинность, включая все его реквизиты и неизменность его содержания. В качестве АСП Клиента в рамках ДБО используется Разовый секретный пароль (РСП).

Под аналогом собственноручной подписи в настоящем Договоре понимается простая электронная подпись, отвечающая требованиям Федерального закона от 6 апреля 2011 г. N 63-ФЗ «Об электронной подписи».

1.5. **Аутентификация** – удостоверение правомочности обращения Клиента в Банк, в том числе при обращении по телефону и/или проверка подлинности предъявляемого Клиентом Идентификатора (Логина), осуществляемая автоматически при попытке входа Клиента в Систему. Для этого он должен подтвердить факт обладания некоторой информацией, которая может быть доступна только ему одному (пароль, код доступа и т.п.). Положительным результатом аутентификации считается совпадение Логина Клиента с соответствующим ему Паролем.

1.6. **Банк** – Акционерное общество «КОШЕЛЕВ-БАНК» (АО «КОШЕЛЕВ-БАНК»), включая головной офис, филиалы, операционные офисы, дополнительные офисы и иные внутренние структурные подразделения.

1.7. **Блокировочное слово** – слово, определяемое Клиентом при регистрации в Системе и указанное в Заявлении о присоединении к Правилам, используемое Клиентом для блокирования своей работы в Системе по телефонному звонку в Банк (например, в случае компрометации Пароля).

1.8. **Выписка** – документ, предоставляемый Банком Клиенту с целью проверки и подтверждения (либо отклонения) Операций, совершенных по Счету с использованием Системы, а также с целью доведения до Клиента информации о сумме его Задолженности перед Банком при ее наличии.

1.9. **Дистанционное банковское обслуживание (ДБО)** – сервис Банка, позволяющий осуществлять взаимодействие Банка и Клиента, включая обмен информацией и совершение отдельных операций с использованием сервиса удаленного доступа.

1.10. **Договор банковского счета** – договор между Банком и Клиентом на открытие текущего банковского счета физического лица в валюте Российской Федерации/иностранной валюте.

1.11. **Договор ДБО** – соглашение на обслуживание в Системе между Банком и Клиентом, заключенное посредством направления Клиентом в Банк Заявления о присоединении к Правилам и подключения Клиента к Системе Банком, составными частями соглашения являются: Заявление о присоединении к Правилам и настоящие Правила.

1.12. **Документ** (поручение/распоряжение/заявление/уведомление) в электронном виде (Документ) – документ, сформированный Клиентом посредством Системы, информация в котором представлена в электронной форме, а ее Авторство удостоверено с использованием РСП.

1.13. **Документ по Операциям** – документ, являющийся основанием для осуществления перевода денежных средств, оформленный на бумажном носителе или в электронной форме, соответствующий требованиям действующего законодательства и нормативно-правовых актов и надлежащим образом подписанный Клиентом.

1.14. **Заявление о присоединении к Правилам** – заявление о присоединении к Правилам предоставления услуг дистанционного банковского обслуживания АО «КОШЕЛЕВ-БАНК» клиентам-физическим лицам, оформленное в установленном Банком порядке.

1.15. **Идентификатор (логин)** – условное наименование, число или иная информация, позволяющая идентифицировать Клиента.

1.16. **Идентификация** – совокупность мероприятий по установлению определенных Федеральным законом № 115 – ФЗ сведений о Клиентах, их представителях, выгодоприобретателях, бенефициарных владельцах, по подтверждению достоверности этих сведений с использованием оригиналов документов и(или) надлежащим образом заверенных копий.

1.17. **Идентификация Клиента в рамках Системы** – процедура установления личности Клиента с помощью Идентификатора.

1.18. **Интернет-сайт Банка** – информационный ресурс Банка в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, зарегистрированный по адресу www.koshelev-bank.ru, который используется для распространения на постоянной основе сведений о Банке и его деятельности. Является официальным информационным ресурсом общего пользования. Доступ к информационным ресурсам Интернет-сайта предоставляется через сеть Интернет без ограничения.

1.19. **Информирование об операциях с ЭСП** – деятельность Банка, направленная на информирование Клиента об операции(-ях) по Счету(-ам), совершенной(-ых) с использованием ЭСП (электронного средства платежа), в порядке, предусмотренном Правилами, при наличии в действующем законодательстве Российской Федерации требования о необходимости такого информирования.

1.20. **Клиент** – физическое лицо, заключившее с Банком Договор на оказание одной или нескольких услуг, оказываемых Банком при осуществлении своей деятельности.

1.21. **Код доступа** – код многократного пользования, по желанию устанавливаемый Клиентом в мобильном приложении и предназначенный для оперативной Авторизации в мобильной версии Системы, при этом осуществляется привязка мобильного устройства (включая мобильный телефон, смартфон, планшетный компьютер) к Логину Клиента в Системе, и при последующем входе Клиента в Систему через мобильное приложение его Авторизационные данные не запрашиваются. При установке Кода доступа к приложению Разовый секретный пароль для доступа в Систему не направляется Банком Клиенту. Кодом доступа может служить последовательность из 5-ти цифр или считанный мобильным устройством отпечаток пальца Клиента, при наличии технической возможности.

1.22. **Компрометация Пароля/Кода доступа/Разового секретного пароля** – утрата Банком или Клиентом уверенности в том, что Идентификатор, Пароль, Код доступа и/или Разовый секретный пароль не может быть использован третьими лицами.

1.23. **Логин** – уникальная для каждого Клиента последовательность символов, позволяющая Банку однозначно идентифицировать Клиента в момент получения доступа к Системе. Логин выдается Клиенту в Банке при подключении к Системе и не меняется в период действия Договора ДБО.

1.24. **Номер мобильного телефона** – номер мобильного телефона Клиента, предоставленный Клиенту оператором сотовой связи, указанный Клиентом в Заявлении о присоединении к Правилам и используемый для отправки Клиенту информации, в том числе SMS-сообщений/PUSH-сообщений с Разовыми секретными паролями, а также для переводов по номеру мобильного телефона и Переводов в СБП.

1.25. **Незамедлительно** – в минимальный объективно необходимый срок, но не позднее следующего Операционного дня.

1.26. **Операционный день** – часы работы Банка по обслуживанию физических лиц, в течение которых Банк осуществляет банковские операции текущим календарным днем.

1.27. **Операция** – любая операция по Счету, осуществляемая в соответствии с законодательством Российской Федерации, Договором ДБО и настоящими Правилами на основании Документа по Операциям, полученного от Клиента в виде письменного или электронного обращения.

1.28. **Первоначальный (временный) пароль** – уникальный набор случайных символов, направляемый Банком Клиенту на зарегистрированный Номер мобильного телефона Клиента посредством SMS-сообщения/PUSH-сообщения и используемый Клиентом для Авторизации в Системе при первоначальной регистрации Пароля или восстановления доступа к ней в случае утери Пароля или повторного подключения услуги. При первом входе в Систему выдается Клиенту вместе с Логин и меняется Клиентом.

1.29. **Пароль** – секретная последовательность символов многократного использования с неограниченным сроком действия, созданная Клиентом самостоятельно и которая известна только Клиенту. Является аналогом собственноручной подписи (АСП) в случае, если при формировании Документа не требуется ввода Разового секретного пароля. Используется для Аутентификации Клиента при входе в Систему.

1.30. **Перевод СБП** – перевод денежных средств в российских рублях, совершенный с использованием СБП. Для переводов СБП используются Счета Клиента, открытые в российских рублях, исключая счета, открытые по договору банковского вклада.

1.31. **Правила** – внутренний нормативный документ Банка «Правила предоставления услуг дистанционного банковского обслуживания клиентам-физическим лицам в АО «КОШЕЛЕВ-БАНК».

1.32. **Приостановление (блокировка) доступа к Системе** – временное ограничение доступа Клиента к Системе по инициативе Клиента или Банка. Приостановление обслуживания не означает расторжение Договора ДБО. Обслуживание может быть возобновлено в порядке, указанном в настоящих Правилах.

1.33. **Push-уведомление** – оперативное сообщение Банка, направляемое Клиенту через сеть Интернет на указанный Клиентом номер мобильного телефона с использованием возможностей мобильных приложений. PUSH-сообщения направляются Клиенту при условии установки им соответствующего приложения.

1.34. **Рабочий день Банка** – любой день, установленный как рабочий приказом по Банку для соответствующего объекта сети, в котором Клиенту предоставляется услуга. Время работы Банка и режим обслуживания Клиентов определяются приказом по Банку.

1.35. **Разовый секретный пароль (РСП)** – форма аналога собственноручной подписи (АСП), представляющая собой уникальный для Авторизации Клиента в Системе и/или для каждой Операции набор символов, направляемый Банком Клиенту на его Номер мобильного телефона посредством SMS-сообщения и/или PUSH-сообщения и используемый Клиентом для подтверждения входа в Систему и/или для подтверждения Авторства Документа в течение ограниченного Системой времени, указанного в Правилах. Каждый РСП предназначен для одноразового использования.

1.36. **Реестр Системы** – перечень записей о действиях в Системе с указанием даты, времени и инициатора их совершения.

1.37. **Сервис быстрых платежей (СБП)** – сервис быстрых платежей платежной системы Банка России, позволяющий Клиенту круглосуточно в режиме реального времени осуществлять Перевод СБП и получать денежные средства, перевод которых был осуществлен плательщиком с использованием СБП по Номеру мобильного телефона. Оператором Системы быстрых платежей и ее расчетным центром является Банк России, операционным и платежным клиринговым центром обеспечивающим Участникам СБП доступ к обмену электронными сообщениями, осуществляющим прием и подтверждение распоряжений на перевод денежных средств и другие операции - Акционерное общество «Национальная система платежных карт» (АО «НСПК»).

1.38. **Система дистанционного банковского обслуживания (Система)** – автоматизированная система дистанционного банковского обслуживания (далее – ДБО) Клиентов Банка через сеть Интернет, являющаяся совокупностью программно-аппаратных средств, согласовано эксплуатируемых Клиентом и Банком, а также организационных мероприятий, проводимых Клиентом и Банком, с целью обмена Документами в электронной форме между Банком и Клиентом и предоставления Клиенту услуг по Договору ДБО. Система как электронное средство платежа (ЭСП), позволяет составлять, удостоверять и передавать Документы Клиента.

1.39. **Стороны** – Банк и Клиент.

1.40. **Счет** – банковский счет Клиента, открытый в Банке на основании заявления по форме Банка в валюте Российской Федерации или иностранной валюте, предназначенный для осуществления расчетов, не связанных с осуществлением Клиентом предпринимательской деятельности.

1.41. **Тарифы** – документы Банка, определяющие перечень Операций, размер вознаграждений, неустоек и иных платежей, взимаемых Банком с Клиента за совершение Операций, оказание услуг.

1.42. **Устройство доступа** – электронное устройство (компьютер, планшет, смартфон, мобильный телефон и т.п.), находящееся в личном пользовании Клиента, имеющее подключение к мобильной (подвижной радиотелефонной) связи и/или информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть Интернет).

1.43. **Участник СБП** – кредитная организация, являющаяся одновременно прямым участником платежной системы Банка России и участником платежной системы «Мир», а также филиал такой кредитной организации, использующая(-щий) СБП и осуществляющая(-щий).

1.44. **Шифрование/дешифрование** – процесс преобразования открытой информации в закрытую и обратно.

1.45. **Электронное средство платежа (ЭСП)** – средство и (или) способ, позволяющие Клиенту Банка составлять, удостоверять и передавать распоряжения в целях осуществления перевода денежных средств со Счета(-ов) Клиента в рамках применяемых форм перевода денежных средств с использованием Системы. Клиент имеет возможность использования предоставленного Электронного средства платежа с применением мобильного приложения.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Настоящие Правила предоставления услуг дистанционного банковского обслуживания Акционерного общества «КОШЕЛЕВ-БАНК» клиентам-физическим лицам устанавливают порядок и правила использования Системы, а также определяют права и обязанности Сторон в рамках ДБО.

2.2. Заключение Договора ДБО возможно только в случае, если у Клиента на момент заключения Договора ДБО открыт в Банке хотя бы один Счет.

2.3. Для заключения Договора ДБО Клиенту необходимо обратиться в офис Банка. Заключение Договора ДБО между Банком и Клиентом осуществляется путем присоединения Клиента в целом к Правилам предоставления услуг ДБО и производится путем представления Клиентом в Банк Заявления о присоединении к Правилам и выполнения Клиентом всех действий, требуемых настоящими Правилами. Договор ДБО включает в себя в качестве составных и неотъемлемых частей Заявление о присоединении к Правилам и настоящие Правила, размещенные на Интернет-сайте Банка. Заявление о присоединении к Правилам с отметкой Банка о его принятии является единственным документом, подтверждающим факт заключения Договора ДБО. Заявление о присоединении к Правилам означает присоединение Клиента к настоящим Правилам в целом, частичное присоединение к Правилам предоставления услуг ДБО не допускается. В случае если Заявление о присоединении к Правилам содержит выраженную каким-либо образом оговорку о несогласии с отдельными положениями настоящих Правил, такое Заявление не рассматривается Банком, и подключение к системе ДБО не производится.

2.4. Договор ДБО считается заключенным в дату подписания Заявления о присоединении к Правилам.

2.5. Документооборот и иные действия по Договору ДБО осуществляются в рамках Системы.

2.6. Настоящие Правила не распространяются на переводы денежных средств, операции, сделки, иные действия, осуществляемые Клиентом в качестве индивидуального предпринимателя или лица, занимающегося частной практикой. Клиент не вправе требовать неприменения настоящих Правил и ссылаться на то, что действовал в качестве индивидуального предпринимателя или лица, занимающегося частной практикой, если при осуществлении соответствующих расчетов, операций, сделок, иных действий, к которым были применены настоящие Правила, Банк не был поставлен в известность, что Клиент действует в качестве индивидуального предпринимателя или лица, занимающегося частной практикой.

2.7. В рамках Системы Клиенту предоставляется возможность совершать операции, предусмотренные техническими возможностями Системы на момент совершения операции, и не противоречащие действующему законодательству Российской Федерации.

2.8. Операции в Системе ДБО осуществляются в российских рублях. Совершение операций в иностранной валюте допускается в случаях и порядке, установленных действующим законодательством о валютном регулировании и валютном контроле.

2.9. Любое физическое лицо может ознакомиться с настоящими Правилами в офисе Банка, на Интернет-сайте Банка www.koshelev-bank.ru, а также получить копию действующей редакции Правил, обратившись в офис Банка.

2.10. Все приложения, указанные в настоящих Правилах, являются неотъемлемыми частями Договора ДБО.

2.11. Если Правилами не установлено иное, любые заявления, поручения и иные документы, предоставляемые Клиентом в соответствии с Договором ДБО, составляются по форме, установленной Банком, и подаются Клиентом в Банк лично при предъявлении документа, удостоверяющего личность, либо с использованием Системы в порядке, установленном настоящими Правилами.

2.12. В рамках Системы Клиенту доступна возможность отправки и получения переводов денежных средств с использованием с использованием СБП в случае, если Клиент самостоятельно подключил ее в Системе.

Для осуществления Переводов СБП в качестве отправителя и получателя, Клиент:

- подтверждает свое согласие с настоящими Правилами, в том числе согласие с порядком исполнения Перевода СБП;

- подтверждает свое согласие на подключение к Системе быстрых платежей в рамках дистанционного банковского обслуживания клиентов-физических лиц в АО «КОШЕЛЕВ-БАНК», включающее согласие на обработку персональных данных, по форме Приложения №8 к настоящим Правилам. Согласие дается Клиентом путем проставления отметки о согласии в соответствующем разделе формы в электронном виде, что приравнивается к собственноручной подписи Клиента.

Денежные переводы через СБП осуществляются только в рублях Российской Федерации на счета клиентов-физических лиц Участников СБП, открытые в рублях Российской Федерации (в том числе на счета Клиента Банка, открытые в банках - Участниках СБП).

Лимиты на совершение операций в СБП предусмотрены действующим законодательством Российской Федерации. Банк также по своему усмотрению может устанавливать лимиты на совершение операций в СБП (разовый/суточный/месячный лимит).

2.13. Банк вправе без объяснения причин отказать Клиенту в возможности использования СБП (отключить СБП) в случае наличия у Банка подозрений и/или информации о незаконном характере операций; при выявлении подозрительных и/или мошеннических операций; при появлении риска нарушения Клиентом действующего законодательства РФ, в иных, установленных настоящими Правилами и/или действующим законодательством РФ, случаях.

3. МЕРЫ БЕЗОПАСНОСТИ В СИСТЕМЕ

3.1. Идентификация и аутентификация Клиента в Системе

3.1.1. Идентификация Клиента в рамках Системы производится на основании Логина. Для полной аутентификации в Системе Клиент вводит Пароль и РСП или Код доступа.

3.1.2. Банк предоставляет Клиенту доступ в Систему только при условии прохождения полной Аутентификации в рамках Системы, то есть однозначного совпадения переданных Клиентом Логина и Пароля с данными, имеющимися в Системе. Стороны признают, что Логин, используемый Клиентом при прохождении процедуры идентификации в рамках Системы, является уникальным и подтверждает, что вход в Систему и в дальнейшем формирование Документа осуществляются самим Клиентом. Достаточным доказательством того, что вход в Систему осуществлен Клиентом является ввод правильных Логина и Пароля или Кода доступа, в случае его установки для оперативного доступа в мобильном приложении.

3.1.3. Для доступа в Систему используется двухфакторная аутентификация: при успешном вводе Логина и Пароля Клиент запрашивает РСП для завершения Аутентификации в Системе.

3.1.4. РСП, используемый в целях Аутентификации Клиента, генерируется и направляется Системой Клиенту на Номер мобильного телефона, указанного в Заявлении о присоединении к Правилам. Клиенту приходит SMS-сообщение и/или PUSH-сообщение содержащее номер сессии (ID сессии) и РСП, являющийся средством для подтверждения входа в Систему. Номер сессии, пришедший на Номер мобильного телефона должен совпадать с номером сессии, который Клиент видит на экране устройства, с которого осуществляется вход в Систему. Ввод РСП должен осуществляться Клиентом только при полном совпадении номеров сессии.

3.1.4.1. PUSH-сообщения направляются Клиенту при условии установки им соответствующего приложения «Кошелев Message», либо мобильного приложения Кошелев Online.

3.1.4.2. Мобильное приложение «Кошелев Message» – программа для ЭВМ, установленная на устройстве Клиента на базе ОС Android или iOS, посредством которой Клиент получает PUSH-сообщения от Банка.

3.1.4.3. PUSH-сообщения могут быть доставлены только при соблюдении одновременно следующих условий:

- на мобильном устройстве Клиента есть доступ в сеть Интернет;
- на мобильном устройстве Клиента доступны Службы push-уведомлений Apple (APNs), либо Службы push-уведомлений Google (Firebase) – в зависимости от операционной системы устройства;
- на мобильном устройстве Клиента установлено приложение «Кошелев Message» и/или мобильное приложение Кошелев Online, Клиент авторизован в приложении;
- на мобильном устройстве Клиента не заблокирована возможность получения PUSH-сообщений в целом, и от приложения «Кошелев Message»/ мобильного Приложения Кошелев Online в частности;

Клиент не заблокировал получение PUSH-сообщений от Банка.

3.1.4.4. Банк не несет ответственности за перебои и некачественную работу сети Интернет, каналов связи и сети электропитания.

3.1.5. Банк средствами Системы осуществляет проверку правильности и подлинности РСП, результаты которой фиксируются в журнале Системы.

3.1.6. Неудачные попытки ввода Пароля и РСП или Кода доступа при входе в систему приведут к временной блокировке доступа Клиента к Системе, работы с ней. Восстановление возможности доступа Клиента к Системе происходит по истечению времени, на которое Система автоматически заблокировала Клиента, и при корректном вводе им Логина, Пароля и РСП или Кода доступа.

3.1.7. Идентификация и аутентификация Клиента в Системе с использованием мобильного приложения Кошелев Online производится в следующем порядке:

3.1.7.1. При первом входе в Систему с использованием приложения Кошелев Online Клиенту предлагается осуществить привязку мобильного устройства к Логину Клиента в Системе. Для осуществления такой привязки Клиент проходит процедуру аутентификации. Далее используется двухфакторная аутентификация и при успешном вводе Логина и Пароля Клиент запрашивает РСП для завершения Аутентификации в Системе.

3.1.7.2. После успешного прохождения Аутентификации в Системе Клиент устанавливает Код доступа. В дальнейшем для доступа в Систему с использованием приложения Кошелев Online, установленного на привязанном мобильном устройстве, используется Код доступа.

3.1.7.3. При необходимости Клиент может отменить привязку мобильного устройства в настройках приложения Кошелев Online.

3.1.7.4. При переустановке приложения после удаления требуется повторная привязка мобильного устройства.

3.1.7.5. Клиент имеет право сбросить Код доступа, при этом потребуются повторно привязать мобильное устройство с прохождением процедуры аутентификации в соответствии с п. 3.1.7.2 Правил.

3.2. Операции с Логинем и Паролем

3.2.1. Клиент выбирает Логин при подключении к Системе. В Логине допустимо использовать буквы латинского алфавита и цифры. Первоначальный пароль генерируется Банком и предоставляются Клиенту уполномоченным работником Банка после подключения Клиента Банком к Системе на основании Заявления о присоединении к Правилам. Первоначальный пароль направляется Клиенту в виде SMS-сообщения/PUSH-сообщения на Номер мобильного телефона, указанного в Заявлении о присоединении к Правилам. Клиент обязан удалить с мобильного телефона SMS-сообщение/PUSH-сообщение с Первоначальным паролем после его прочтения и исключить к нему доступ третьих лиц.

3.2.2. Клиент обязан изменить Первоначальный пароль при первом входе в Систему на собственный новый Пароль. Пароль может быть изменен Клиентом самостоятельно неограниченное количество раз, при этом должен отвечать требованиям, указанным в приложение №5 к Правилам.

3.2.3. Клиент обязан обеспечить хранение информации о полученном Первоначальном пароле и/или Пароле/Код доступа способом, делающим Первоначальный пароль/Пароль/Код доступа недоступным третьим лицам, в том числе не сообщать Первоначальный пароль/Пароль/Код доступа работникам Банка.

3.2.4. Банк обязуется принять все необходимые и зависящие от него меры организационного и технического характера для обеспечения невозможности доступа посторонних лиц к информации о Первоначальном пароле, находящейся в распоряжении Банка, в том числе при передаче Банком Первоначального пароля Клиенту.

3.2.5. В случаях, когда Клиенту становится известно о возможной Компрометации Пароля/Кода доступа/РСП, Клиент обязан незамедлительно сообщить об этом в Банк по телефону 7(846) 251-00-00 г. Самара; 7(4842) 22-03-03 г. Калуга; 7(8482) 55-80-90 г. Тольятти; 7 (84635) 57-058 г. Новокуйбышевск; 7(8422) 27-64-64 г. Ульяновск, 7(495) 870-57-44 г. Москва с обязательным последующим предоставлением заявления в письменной форме. В этом случае Банк может приостановить доступ Клиента к Системе до выдачи нового Первоначального пароля.

3.3. Разовый секретный пароль

3.3.1. При проведении электронного документооборота между Банком и Клиентом, в целях подтверждения Клиентом Авторства отправляемого Документа, Клиент использует РСП. РСП является аналогом собственноручной подписи Клиента. РСП высылается Клиенту на Номер мобильного телефона, указанного в Заявлении о присоединении к Правилам, или доводится до сведения Клиента иным согласованным Сторонами способом. Порядок использования РСП регулируется настоящими Правилами предоставления услуг ДБО.

3.3.2. Только один РСП является действующим в конкретный момент времени. Каждый РСП может быть использован только один раз.

3.3.3. РСП считается действительным в момент его использования Клиентом, если одновременно выполнены следующие условия:

3.3.3.1. между Банком и Клиентом заключен Договор ДБО;

3.3.3.2. время действия РСП не истекло.

3.3.4. РСП считается действующим с момента получения его Клиентом на Номер мобильного телефона или иным согласованным Сторонами способом. Действие РСП прекращается в случае отсутствия подтверждения им Документа в течение 5 (пяти) минут.

3.3.5. Банк исполняет Документ Клиента только при условии положительного результата проверки Банком использованного Клиентом РСП.

3.3.6. Клиент не имеет права раскрывать третьим лицам информацию о РСП, находящемся в его распоряжении, и обязан хранить и использовать РСП способами, обеспечивающими невозможность его несанкционированного использования, в том числе не передавать в пользование третьим лицам Номер мобильного телефона (SIM-карту).

3.3.7. Клиент обязуется возмещать расходы Банка по операциям, совершенным с согласия Клиента, проведенным с помощью Системы и подтвержденным вводом РСП в соответствии с настоящими Правилами.

3.3.8. Клиент обязуется незамедлительно уведомлять Банк о Компрометации РСП в соответствии с п.п.4.3.3 настоящих Правил.

3.3.9. Клиент признает, что переданные им Банку Документы, подтвержденные с помощью действительного РСП, находящегося в распоряжении Клиента:

3.3.9.1. удовлетворяют требованию заключения сделки в простой письменной форме и влекут юридические последствия, аналогичные последствиям, порождаемым сделками, заключенными путем собственноручного подписания документов при физическом присутствии лиц, совершающих сделку;

3.3.9.2. имеют равную юридическую и доказательственную силу аналогичным по содержанию и смыслу документам на бумажном носителе, составленным в соответствии с требованиями, предъявляемым к документам такого рода, подписанным собственноручной подписью Клиента, и являются основанием для проведения Банком операций с денежными средствами, находящимися на Счете Клиента, от его имени;

3.3.9.3. не могут быть оспорены или отрицаться Клиентом, Банком и третьими лицами или быть признаны недействительными только на том основании, что они переданы в Банк с использованием Системы и/или оформлены в виде электронных Документов;

3.3.9.4. могут быть представлены для решения спорных вопросов в соответствии с п. 9 Правил в качестве доказательств, равносильных письменным доказательствам, в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации, при этом допустимость таких доказательств не может отрицаться только на том основании, что они представлены в виде Распоряжений в электронной форме или их копий на бумажном носителе. Документы, не подтвержденные РСП, не являются доказательным материалом.

3.3.10. Банк не несет ответственности за ущерб, возникший вследствие несанкционированного использования третьими лицами РСП, если такое использование произошло после передачи РСП Клиенту.

4. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ СИСТЕМЫ

4.1. Доступ к Системе

4.1.1. Доступ к Системе, в т.ч. с использованием приложения Кошелёв Online предоставляется Клиентам, заключившим Договор ДБО и подключенным к Системе в соответствии с настоящими Правилами.

4.1.2. Для доступа в Систему, в т.ч. с использованием приложения Кошелёв Online, Клиент должен использовать технические и программные средства, необходимые для работы в Системе и отвечающие следующим требованиям в соответствии с Приложением №2 к настоящим Правилам.

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

4.1.4. Доступ Клиента к Системе осуществляется в случае положительных результатов Аутентификации Клиента в Системе.

4.2. Порядок работы в Системе

4.2.1. Выписки по Счету доступны для Клиента в Системе круглосуточно. Обновление базы данных в части описания состояния Счета Клиента и оборота денежных средств по нему производится при входе Клиента в Систему, и при обновлении данных Клиентом.

4.2.2. Банк не несет ответственности за неисправность каналов связи, используемых для взаимодействия с Клиентом. Тем не менее, Банк обязуется принимать все возможные меры для устранения неисправности линий связи в кратчайшие сроки с момента их возникновения.

4.2.3. Документы, применяемые в Системе, аналогичны платежным документам, используемым в соответствии с нормативными актами Банка России, и при условии надлежащего оформления являются основанием для осуществления операций по Счету Клиента.

4.2.4. Использование Системы освобождает Банк и Клиента от необходимости обмена бумажными копиями Документов. Бумажные копии Документов в Системе изготавливаются по требованию каждой из Сторон. Для целей бухгалтерского учета в Системе формируются Реестры бухгалтерских проводок по проведенным операциям.

4.2.5. Для обеспечения безопасности и конфиденциальности расчетов в Системе используются специальные процедуры, включающие:

- формирование РСП по каждой операции;
- шифрование информации Документа средствами Системы, обеспечивающее ее конфиденциальность;
- по запросу Клиента Банк предоставляет актуальную достоверную информацию о переданных Клиентом и принятых Банком поручениях и/или информационных сообщениях в порядке и на условиях устанавливаемых Банком.

4.2.6. Клиент имеет возможность заблокировать Платежную карту, используя соответствующую функцию Системы. Блокировка Платежной карты происходит в режиме он-лайн, после подтверждения клиентом операции с помощью РСП. Разблокировка платежной карты возможна Клиентом только в офисе Банка.

4.2.7. При Блокировании Платежной карты через Интернет-Банк Клиенту направляется SMS-сообщение или PUSH-уведомление в день Блокировки Платежной карты с указанием причины блокировки.

4.3. Приостановление доступа к Системе

4.3.1. Приостановление доступа Клиента к Системе, в т.ч. с применением приложения Кошелёв Online, подразумевает блокировку доступа Клиента к Системе и прекращение приема Документов от Клиента к рассмотрению (исполнению).

4.3.2. Банк вправе, после предварительного уведомления Клиента временно приостановить доступ Клиента к Системе, в случае наличия у Банка подозрений и/или информации о незаконном характере операций; при выявлении подозрительных операций. При этом право отнесения операций к числу подозрительных принадлежит Банку, на что Клиент дает свое безусловное согласие.

4.3.3. Банк вправе без предварительного уведомления Клиента временно приостановить доступ Клиента к Системе, в случае нарушения Клиентом порядка использования Системы как электронного средства платежа, при неисполнении Клиентом требования Банка о предоставлении информации (документов), предоставление которых необходимо в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации, а также в случае наличия у Банка оснований считать, что возможна Компрометация Пароля/Кода доступа или РСП Клиента, о чем Банк, не позднее следующего рабочего дня после приостановления доступа Клиента к Системе, уведомляет Клиента удобным для Банка способом с использованием контактных данных Клиента.

4.3.4. Клиент вправе, в т.ч. в случае Компрометации Первоначального пароля, Пароля/Кода доступа или РСП, до письменного уведомления, потребовать от Банка приостановить операции по Счету, и временно заблокировать доступ к Системе. Для этого Клиент обращается по телефонам 7(846) 251-00-00 г. Самара; 7(4842) 22-03-03 г. Калуга; 7(8482) 55-80-90 г. Тольятти; 7 (84635) 57-058 г. Новокуйбышевск; 7(8422) 27-64-64 г. Ульяновск, 7(495) 870-57-44 г. Москва и сообщает данные для идентификации и Блокировочное слово, указанное в Заявлении о присоединении к Правилам. В случае отсутствия или невозможности сообщить Блокировочное слово, Банк имеет право запросить дополнительную информацию для идентификации Клиента. Клиент обязан предоставить в Банк письменное подтверждение блокировки доступа в Систему (Приложение №3 к Правилам) не позднее 1 (одного) рабочего дня, следующего за днем обращения по телефону.

4.3.5. В случае если Банку стало известно о возможной Компрометации РСП или Пароля/Кода доступа, Банк вправе приостановить доступ Клиента к Системе без получения от Клиента требования о приостановлении доступа к Системе.

4.3.6. Убытки Клиента, возникшие в связи с приостановлением работы в Системе, Банк не возмещает.

4.3.7. Для возобновления доступа Клиента к Системе после приостановления доступа Клиента к Системе по причине Компрометации Пароля, Клиенту необходимо обратиться в Банк лично. Банк после установления личности Клиента и обработки полученного заявления, содержащего идентифицирующую Клиента информацию, предоставляет Клиенту новый Первоначальный пароль, который должен быть изменен Клиентом при первом входе в Систему.

4.3.8. Работа Системы, в т.ч. с использованием приложения Кошелёв Online, может быть приостановлена для проведения профилактических работ и обновлений, о чем Банк предварительно, но не позднее чем за сутки, уведомляет Клиента любым возможным способом.

4.3.9. Работа Системы, в т.ч. с использованием приложения Кошелёв Online, может быть приостановлена без предварительного уведомления Клиента в случае возникновения необходимости применения мер по управлению информационными и финансовыми рисками, когда непринятие указанных мер может повлечь возникновение угрозы безопасности работы Системы, в том числе угрозу безопасности совершения платежей и/или информационной безопасности.

4.4. Информирование об операциях с ЭСП

4.4.1. Информация о каждой операции, совершенной посредством Системы, представляется Банком в личном кабинете после наступления в соответствии с действующим законодательством РФ безотзывности перевода денежных средств, совершенного по поручению Клиента и/или зачисления суммы перевода, совершенного с использованием Системы, на Счет(-а) Клиента, но в любом случае не позднее 23 ч. 59 мин. календарного дня, в котором наступило любое из вышеуказанных условий.

4.4.2. Информирование может осуществляться любыми способами, согласованными Банком и Клиентом. При направлении информации по операциям, совершенным посредством Системы, несколькими способами, Банк считается направившим информацию по операциям с момента предоставления Клиенту информации о соответствующей операции с использованием Системы хотя бы одним из способов, согласованных Сторонами.

4.4.3. При любом способе информирования об операциях Клиент обязуется не реже чем 1 (один) раз в день самостоятельно проверять представленные с использованием вышеуказанных средств связи сведения для контроля операций по Счету(-ам).

4.4.4. В случае Компрометации Пароля/Кода доступа/Разового секретного пароля и (или) использования Системы без согласия Клиента, Клиент обязан незамедлительно уведомить Банк о Компрометации в соответствии с п.п.4.3.3 настоящих Правил. После обнаружения факта Компрометации Пароля/Кода доступа/Разового секретного пароля и использования Системы без согласия Клиента, но не позднее дня, следующего за днем получения от Банка уведомления о совершенной операции Клиент лично предоставляет в Банк Заявление о несогласии с операцией (Приложение №6 к Правилам) и заявление о блокировке учетной записи (Приложение № 3 к Правилам). Клиент также обязан сообщить Банку о суммах, ошибочно зачисленных или списанных со счетов Клиента и/или о своем несогласии с какой-либо операцией.

4.4.5. В случае несанкционированного списания денежных средств со счета Клиент собственноручно оформляет в отделении Банка Заявление о несогласии с операцией (Приложение №6 к Правилам). Клиент может предоставить скан-копию Заявления о несогласии с операцией (Приложение №6 к Правилам) через личный кабинет в Системе с последующим предоставлением оригинала документа.

4.4.6. Банк обязуется возместить Клиенту суммы операций, совершенных без его согласия, в течение 30 (тридцати) дней со дня получения письменного уведомления Клиента, представленного в соответствии с п. 4.4.4. настоящих Условий предоставления ДБО, если не докажет, что Клиент нарушил порядок использования ЭСП, что повлекло совершение операции без согласия Клиента.

Банк обязуется рассматривать заявления Клиента, связанные с работой Системы, а также предоставить Клиенту возможность получать информацию о результатах рассмотрения заявлений, в том числе в письменной форме по требованию Клиента, в течение 30 (тридцати) дней со дня получения таких заявлений, а также не более 60 дней со дня получения заявлений в случае использования электронного средства платежа для осуществления трансграничного перевода денежных средств.

4.4.7 При Блокировке доступа к системе Интернет-Банк или расторжении договора ДБО Банк направляет SMS-сообщение или PUSH-уведомление в день Блокировки доступа к системе Интернет-Банк или расторжения договора ДБО с указанием причины блокировки или расторжения.

5. ПЕРЕДАЧА И ИСПОЛНЕНИЕ ДОКУМЕНТОВ

5.1. Формирование и передача Документов Клиента с использованием Системы

5.1.1. Для формирования и передачи Документа Клиентом заполняются соответствующие поля соответствующих форм в Системе. Правильность заполнения реквизитов отправленного Документа проверяется Клиентом. Ответственность за передачу Документа, содержащего ошибочные данные в полях для заполнения, несет Клиент.

5.1.2. Реквизиты перевода могут быть представлены в виде кода (далее – кодирование реквизитов перевода). Порядок приема к исполнению распоряжений с кодированием реквизитов перевода, необходимых для учета поступления платежей, являющихся источниками формирования доходов бюджетов бюджетной системы Российской Федерации, иных платежей, поступающих на счета органов Федерального казначейства, и платежей за выполнение работ, оказание услуг государственными (муниципальными) учреждениями, устанавливается Министерством финансов Российской Федерации по согласованию с Банком России.

5.1.3. Стороны признают, что переданный в Банк Документ, содержащий все постоянные и индивидуальные параметры платежного документа, соответствует в части соблюдения формы документам, использование которых предусмотрено нормативными актами Банка России при регулировании переводов физических лиц в рамках безналичных расчетов.

5.1.4. Прием Системой Документа осуществляется круглосуточно. Документ может быть отправлен с любого Устройства доступа из любой точки мира. Все Документы, направленные Клиентом в Систему, заносятся в базу данных на сервере Банка. Передача информации от Клиента к Банку осуществляется пакетами, в зашифрованном виде по каналам связи Интернет. Каждый созданный Документ, подтверждается Клиентом РСП. После получения Документа, Система проверяет идентичность РСП Документа, сформированного Клиентом, тому РСП, который направлен Банком на Номер мобильного телефона Клиента. В случае положительного результата проверки Система принимает Документ к исполнению. В случае отрицательного результата проверки, созданный Документ отвергается. При отсутствии подтверждения, Документ не принимается и считается, что Клиент отказался от передачи Документа, даже если им были произведены все остальные действия, необходимые для его передачи. По факту проверки Банк уведомляет Клиента о принятии к исполнению или отказе в принятии Документа путем указания соответствующего статуса Документа в Системе.

5.1.5. Моментом поступления в Банк Документа считается момент регистрации Документа с указанием времени и даты записи Документа в Реестре Системы. Контрольным временем является время системных часов аппаратных средств Банка, настроенных на самарское время.

5.1.6. Дата составления платежных Документов указывается в графе «Дата». Платеж исполняется Банком не позднее следующего рабочего дня со дня поступления в Банк соответствующего Документа при выполнении всех критериев, описанных в настоящих Правилах.

Операция перевода на счет, открытый в стороннем банке, исполняется в день отправки Документа в Банк, если он поступил в Операционный день, который установлен по самарскому времени до 17:00 часов по рабочим дням. Документы, принятые Банком по окончании Операционного дня, могут быть исполнены на следующий рабочий день Банка.

5.1.7. В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и нормативными актами Банка России Банк вправе отказать Клиенту в приеме от него Документа (распоряжения) на проведение операции по Счету, подписанному РСП, при этом Клиент может видеть в Системе статус данного Документа. В этом случае Клиент вправе представить в Банк надлежащим образом оформленные Документы (распоряжения) на бумажном носителе не позднее установленного в Банке Операционного дня. Документы (распоряжения), предоставленные после установленного в Банке Операционного дня, исполняются Банком следующим рабочим днем.

5.1.8. Процедуры регистрации Документов и приема их к исполнению включают:

5.1.7.1. удостоверение права распоряжения денежными средствами – осуществляется Банком посредством проверки РСП;

5.1.7.2. структурный контроль Документа – осуществляется Банком посредством проверки установленных реквизитов и максимального количества символов в реквизитах Документа;

5.1.7.3. контроль значений реквизитов Документов – осуществляется посредством проверки в порядке, установленном Банком, с учетом требований законодательства Российской Федерации, значений реквизитов Документов, их допустимости и соответствия;

5.1.7.4. контроль достаточности денежных средств на Счете Клиента для исполнения Документа, включая уплату соответствующего комиссионного вознаграждения Банку согласно

Тарифам и/или условиям Договора банковского счета, на основании которого Клиенту открыт Счет – осуществляется Банком исходя из остатка денежных средств на Счете, при приеме к исполнению каждого Документа многократно или однократно в порядке, установленном Банком;

5.1.9. Банк вправе отказать в регистрации Документов в случае выявления признаков нарушения безопасности при использовании Системы, в том числе, если Банк имеет основания считать, что исполнение Документа может повлечь убытки Клиента или Банка (в том числе подверженность правовому риску и риску потери деловой репутации), или Документ противоречит законодательству Российской Федерации, настоящим Правилам, Договору банковского счета, заключенному между Банком и Клиентом;

5.1.10. Банк при выявлении им операции, соответствующей признакам осуществления перевода денежных средств без согласия Клиента, имеет право отклонить такую операцию и приостановить использование Системы.

После приостановления операции Банк обязан:

- 1) идентифицировать клиента и предоставить информацию:
 - а) о совершении им действий по приостановлению операции, соответствующей признакам операции, совершенной без согласия Клиента;
 - б) о рекомендациях по снижению рисков повторного осуществления перевода денежных средств без согласия Клиента;
- 2) незамедлительно запрашивать у Клиента подтверждение возобновления исполнения распоряжения.

Сотрудник Контакт – центра не позднее 60 минут с момента отклонения операции и блокировки карты, связывается с Клиентом по указанному им телефону с целью подтверждения факта инициирования операции Клиентом. Если по каким-либо независящим от сотрудника Контакт-центра причинам, не удаётся связаться с Клиентом в установленное время, операция не возобновляется и блокировка с карты не снимается до момента самостоятельного подтверждения Клиентом факта инициирования/не инициирования операции, посредством телефонной связи или иным установленным настоящим порядком способом оповещения Банка

При получении от Клиента подтверждения по телефону факта инициирования операции Клиентом, Банк в день получения от Клиента подтверждения незамедлительно (до окончания Операционного дня) возобновляет исполнение операции и доступ к Системе. При неполучении от Клиента подтверждения факта инициирования операции Клиентом и невозможности связаться с Клиентом, Банк возобновляет использование клиентом Системы и производит исполнение операции по истечении двух рабочих дней после дня совершения им действий, предусмотренных настоящим Порядком.

При получении информации от Клиента о несанкционированном списании денежных средств Банком производится отклонение операции, и выполняются действия в соответствии с п. 4.3.3 Правил.

5.1.11. Банк уведомляет Клиента о регистрации Документа и о результате проверки РСП данного Документа посредством сообщения в Системе Клиенту соответствующего статуса Документа. Статус «В обработке» означает, что Документ считается переданным Клиентом и принятым к исполнению Банком;

5.1.12. При возникновении спорных ситуаций, связанных с оспариванием Клиентом Авторства Документа и проверкой РСП, Стороны принимают меры в соответствии с порядком, изложенным в **разделе 9** настоящих Правил. До момента разрешения спорной ситуации обмен Документами между Банком и Клиентом прекращается.

5.1.13. Результаты проверки подлинности РСП фиксируются Банком в соответствующих электронных системах и могут быть представлены на материальном носителе в случаях исполнения Банком сформированных Клиентом Документов или признания Операций выполненными Клиентом. При этом, присоединяясь к настоящим Правилам, Клиент соглашается, что материальные носители с результатами проверок, указанные в настоящем пункте Правил, могут быть использованы в качестве письменного доказательства в суде.

5.2. Отмена и возврат Документов

5.2.1. Отзыв или возврат Документа, отправленного в Банк через Систему, происходит в соответствии со стандартными процедурами, установленными в Банке до наступления безотзывности перевода денежных средств, что означает отсутствие или прекращение возможности отзыва распоряжения об осуществлении перевода денежных средств в определенный момент времени, т.е. Банк вправе отказать в отмене ранее переданного Клиентом Документа, если в ходе исполнения этого Документа Банком уже были произведены действия, в результате которых отмена

или возврат Документа невозможны. Безотзывность перевода денежных средств наступает в момент присвоения Документу статуса «Исполнен».

5.2.2. Если Клиент передает в Банк уведомление об отзыве Документа, до момента наступления безотзывности, Банк приложит разумные усилия для выполнения требования Клиента.

5.2.3. Комиссионное вознаграждение, взимаемое Банком с Клиента при совершении Операции, в случае отмены Документа Клиентом не возвращается.

5.2.4. В случае если отмена Банком Документа по инициативе Клиента повлекла затраты со стороны Банка, Банк вправе списать сумму затрат со счетов Клиента в Банке.

5.3. Хранение Документов

5.3.1. Банк обязан хранить полученные от Клиента Документы в течение предусмотренных законодательством Российской Федерации сроков для хранения аналогичных документов, составленных на бумажном носителе.

5.3.2. Способ и формат хранения Документов определяется Банком самостоятельно с учетом требований действующего законодательства Российской Федерации и нормативных актов Банка России.

5.4. Информация о Документах

5.4.1. Банк обязуется предоставить Клиенту возможность получения актуальной и достоверной информации о переданных Клиентом Документах, операциях по его Счетам, состоянии его Счетов и иную информацию в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

5.4.2. Клиент обязуется регулярно осуществлять вход в Систему для получения информации о зарегистрированных Документах и о состоянии Счета в целях проверки исполнения Банком Документов путем получения Выписок по Счету.

5.5. Исполнение Документов Клиента

5.5.1. Клиент подтверждает, что все операции, осуществляемые им с использованием Системы, не предполагают переводы, связанные с осуществлением предпринимательской деятельности.

5.5.2. Банк предоставляет Клиенту отчет об исполненных Документах путем предоставления ему Выписки по Счету.

5.5.3. Банк не исполняет Документ в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

5.5.4. Банк вправе отказать Клиенту в исполнении зарегистрированного Документа, если при проверке будет установлено, что исполнение предусмотренной им операции противоречит законодательству Российской Федерации, нормативным актам Банка России, настоящим Правилам или иному договору между Банком и Клиентом, определяющему порядок проведения операций по соответствующему Счету. Банк также вправе отказать Клиенту в исполнении зарегистрированного Документа в случае, если его исполнение требует в соответствии с валютным законодательством Российской Федерации предоставления Клиентом в Банк обосновывающих документов, а также документов, подтверждающих факт исполнения услуг, работ, передачи результатов интеллектуальной деятельности или товаров (далее – «подтверждающие документы») и соответствующие подтверждающие документы не были представлены Клиентом в Банк.

5.5.5. В случае отказа Банка от исполнения зарегистрированного Документа, Клиент вправе обратиться в Банк за получением соответствующей информации, в том числе о причинах неисполнения.

5.6. Подтверждение Документов Клиента документами на бумажном носителе

5.6.1. В случае если иное не предусмотрено отдельными соглашениями между Клиентом и Банком, Банк обязуется по запросу Клиента предоставить ему документы, подтверждающие операции Клиента в Системе, на бумажном носителе.

5.6.2. В случае необходимости Банк вправе затребовать от Клиента оформления Документа на бумажном носителе, в соответствии с требованиями Банка России, и не производить платеж до предоставления данного Документа, о чем Банк обязан по телефону сообщить Клиенту в однодневный срок с даты получения Документа в электронной форме.

5.6.3. Клиент обязан по требованию Банка заверить подтверждающие документы своей подписью на каждом листе (в случае наличия текста на обеих сторонах листа – с двух сторон) или на оборотной стороне последнего листа прошитого документа с указанием количества листов и представить их в Банк в срок, установленный Банком.

5.6.4. Банк вправе не принимать к исполнению новые Документы до получения запрошенных им у Клиента документов.

5.7. Особенности осуществления операций с использованием СБП

5.7.1. При осуществлении Переводов СБП по номеру мобильного телефона Клиентом должны быть указаны следующие параметры:

- счет, с которого будет произведен перевод;
- номер мобильного телефона получателя перевода;
- один из доступных банков - Участников СБП получателя платежа из списка;
- сумма перевода;
- иные параметры, установленные Банком.

За осуществление Перевода СБП Банком может взиматься комиссионное вознаграждение согласно Тарифам Банка, действующим на момент перевода.

Сумма комиссии (в случае ее наличия) указывается после ввода Клиентом параметров перевода или перед подтверждением операции Клиентом.

Комиссия в рамках Системы быстрых платежей взимается с отправителя перевода.

5.7.2. После ввода всех параметров перевода Банк предоставляет Клиенту информацию о получателе, представленную АО «НСПК» и банком получателя в формате, установленном СБП. Клиент обязан осуществить проверку сведений о получателе и убедиться, что сведения о получателе соответствуют намерениям Клиента о переводе денежных средств данному получателю, в противном случае Клиент должен отказаться от совершения перевода. Если сведения о получателе соответствуют намерениям Клиента, для совершения операции Клиент подтверждает ее путем ввода РСП, полученного посредством SMS-сообщения/PUSH-сообщения на Номер мобильного телефона.

5.7.3. На основании полученных от Клиента параметров перевода Банк:

- осуществляет проверку достаточности денежных средств на указанном Клиентом Счете;
- резервирует денежные средства на указанном Счете в соответствии с суммой перевода, указанной Клиентом с учетом комиссии, установленной Тарифами;
- формирует от имени Клиента платежный документ и на его основании осуществляет перевод денежных средств через СБП в соответствии с реквизитами, указанными Клиентом.

Ответственность за корректность/достаточность указания Номера мобильного телефона Клиента/ получателя перевода и всех иных параметров для совершения операции возлагается на Клиента.

5.7.4. Исполнение платежного документа Клиента при Переводe СБП в пользу физического лица осуществляется Банком в порядке поступления, но не позднее следующего рабочего дня с даты подтверждения Банком приема платежного документа к исполнению. Перевод считается отправленным в момент подтверждения Банком факта наличия денежных средств на счете Клиента, достаточных для осуществления перевода по СБП и отражения соответствующей информации в СБП. Безотзывность Перевода СБП наступает после ввода клиентом РСП для подтверждения перевода.

Срок зачисления средств получателю перевода зависит от банка-получателя.

5.7.5. В целях приема поступающих денежных средств через СБП, Клиент должен самостоятельно выбрать в Системе счет, открытый на имя Клиента в Банке, на который Банк будет осуществлять зачисление денежных средств. Счетом для зачисления денежных средств, поступивших Клиенту через СБП может быть текущий счет/карточный счет, при этом в качестве идентификатора Счета, Банком используется зарегистрированный Номер мобильного телефона.

5.7.6. При зачислении средств Клиенту – получателю перевода посредством СБП в случае, если Клиент не установил счет в Банке для зачисления денежных средств в рамках СБП, либо счет, установленный ранее закрыт/платежная карта заблокирована или закрыта, Банк руководствуется следующим: при наличии у Клиента нескольких Счетов, зачисление в первую очередь будет произведено в рамках указанной приоритетности:

- на счет действующей основной Платежной карты, открытый в рублях, если таких карт несколько, зачисления будет произведено на счет Платежной карты с более ранней датой открытия;
- на текущий счет, открытый в российских рублях, если таких счетов несколько, зачисления будет произведено на счет с более ранней датой открытия.

5.7.7. Банк вправе отказать Клиенту в осуществлении Перевода СБП в следующих случаях:

- при отсутствии у Банка технической возможности для работы в СБП;
- при наличии запретов или ограничений на осуществление операций в рамках СБП Банком России и/или действующим законодательством РФ;
- при неоплате Клиентом комиссий, предусмотренных Тарифами Банка;
- в иных случаях, установленных настоящими Правилами и/или действующим законодательством РФ.

6. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

6.1. Банк обязуется принять меры для предотвращения несанкционированного доступа третьих лиц к конфиденциальной информации, составляющей банковскую и коммерческую тайну Клиента, к его персональным данным. Указанная информация может быть предоставлена третьим лицам в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

6.2. Клиент соглашается с получением услуг ДБО и передачей конфиденциальной информации через сеть Интернет, осознавая, что сеть Интернет не является безопасным каналом связи, и соглашается нести финансовые риски и риски несанкционированного доступа к такой информации третьих лиц.

6.3. Клиент понимает повышенный риск несанкционированного использования Системы, включая компрометацию Пароля/Кода доступа/РСП и несанкционированное удаленное управление Системой, при ненадлежащем соблюдении Клиентом мер безопасности (Приложение №5 к Правилам).

6.4. Банк не несет ответственности за разглашение конфиденциальной информации в случае, если такая информация стала известна третьим лицам при передаче ее по каналам операторов связи и может стать доступной третьим лицам.

7. ВОЗНАГРАЖДЕНИЕ БАНКА

7.1 За обслуживание и совершение операций с использованием Системы, в т.ч. с применением приложения Кошелев Online, Клиент уплачивает Банку комиссионное вознаграждение в соответствии с Тарифами Банка, действующими на дату оказания услуги и размещенными на Интернет-сайте Банка и в офисах Банка.

7.2 Клиент предоставляет Банку свое согласие (заранее данный акцепт) на списание денежных средств в счет уплаты комиссии за предоставление услуг ДБО, а также иных расходов Банка, которые могут возникнуть в связи с предоставлением услуг ДБО, со всех Счетов Клиента, открытых в Банке, без дополнительного распоряжения Клиента.

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

8.1. Ответственность Банка

8.1.1. Банк несет ответственность перед Клиентом в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации, в том числе в части возмещения убытков Клиента, возникших при использовании Системы, в результате несоблюдения Банком обязанностей, установленных настоящими Правилами и регулирующих работу в Системе.

8.1.2. Банк не несет ответственности за:

8.1.2.1. неисполнение Документа, если исполнение привело бы к нарушению требований действующего законодательства Российской Федерации, нормативных актов Банка России, настоящих Правил, а также условий иных соглашений, заключенных между Клиентом и Банком, в том числе если: Документ не был подтвержден Клиентом; проверка подтверждения Документа дала отрицательный результат; Доступный остаток денежных средств на Счете(ах) Клиента недостаточен для исполнения Документа, включая комиссию, а также в иных случаях, предусмотренных настоящими Правилами и законодательством Российской Федерации;

8.1.2.2. исполнение Документа, повторно переданного Клиентом и ранее исполненного Банком;

8.1.2.3. предоставление Клиентом недостоверной информации, потери актуальности информации, ранее предоставленной Клиентом, используемой при регистрации и исполнении Банком Документа, или вводом Клиентом неверных данных в Документе;

8.1.2.4. ущерб, возникший вследствие несанкционированного использования третьими лицами Первоначального пароля/РСП Клиента, если такое использование произошло после передачи Первоначального пароля/РСП Клиенту и стало возможным не по вине Банка;

8.1.2.5. полное или частичное неисполнение, неправильное или несвоевременное исполнение своих обязательств, вытекающих из настоящих Правил, если такое неисполнение вызвано: обстоятельствами непреодолимой силы, в том числе решениями органов законодательной, судебной и/или исполнительной власти Российской Федерации, а также Банка России, которые делают невозможным для Банка выполнение своих обязательств; задержками платежей по вине иных кредитных организаций; военными действиями, стихийными или иными бедствиями, происходящими в районах, официально признанными находящимися под влиянием вышеуказанных обстоятельств.

8.1.3. Банк не несет ответственности за качество и скорость передачи информации через каналы операторов связи.

8.1.4. Банк не несет ответственности, если Клиентом не были своевременно получены и/или изучены и/или правильно поняты изменения в настоящих Правилах и Тарифах.

8.2. Ответственность Клиента

8.2.1. Клиент несет ответственность перед Банком в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации, в том числе за убытки, возникшие у Банка в результате исполнения Документов, переданных в Банк от имени Клиента неуполномоченным лицом с использованием принадлежащих Клиенту средств подтверждения.

8.2.2. Клиент несет ответственность за неправильность и неактуальность сведений, сообщаемых им Банку, при заключении и исполнении Договора ДБО.

8.2.3. Клиент несет ответственность за доступ третьих лиц к своему Номеру мобильного телефона (SIM-карте). При подозрении на утрату мобильного телефона Клиент должен сообщить об этом в Банк, позвонив по телефону, указанному в реквизитах Договора ДБО, и сообщив данные, необходимые для идентификации, в т.ч. Блокировочное слово(при отсутствии или невозможности сообщить Блокировочное слово Банк имеет право запросить дополнительную информацию, необходимую для идентификации Клиента), до письменного уведомления, потребовать от Банка приостановить операции по Счету с использованием утраченного Номера мобильного телефона через Систему, и после последующего подтверждения блокировки в письменной форме (Приложение №3 к Правилам) временно блокировать свою работу в Системе. Письменное подтверждение блокировки доступа в Систему предоставляется в Банк не позднее 1 (одного) рабочего дня, следующего за днем обращения по телефону. До момента постановки отметки об исполнении на письменном уведомлении Банк не несет ответственности за возможные убытки, возникшие у Клиента в результате незаконного использования РСП, высылаемого Клиенту на Номер мобильного телефона.

8.2.4. Клиент уведомлен о том, что в отношении некоторых операций, осуществляемых Клиентом по Счетам, могут применяться ограничения, установленные законодательством Российской Федерации.

8.2.5. Несоблюдение своих обязанностей Клиентом при использовании Системы, установленных настоящими Правилами, в том числе, требований, установленных п.п. 4.4.3, 4.4.4 настоящих Правил, является нарушением порядка использования Системы как электронного средства платежа.

9. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ЭКСПЕРТИЗЫ

9.1. При возникновении претензий у Клиента к Банку, Банк может провести техническую экспертизу в следующем порядке:

9.1.1. Клиент представляет Банку Заявление о несогласии с операцией (Приложение №6 к Правилам), содержащее идентификационные данные Клиента и описывающее существо претензии с указанием на Документ с РСП, на основании которого Банк выполнил операцию.

9.1.2. Банк обязан в течение 5 (пяти) рабочих дней от даты получения заявления Клиента сформировать разрешительную комиссию для рассмотрения заявления. В состав комиссии включаются Клиент (или представители Клиента), представители Банка, и, при необходимости, представители компании-разработчика Системы. Каждая из Сторон назначает в состав разрешительной комиссии не более четырех представителей.

9.1.3. Результатом рассмотрения спорной ситуации разрешительной комиссией является определение Стороны, несущей ответственность согласно выводу об истинности РСП Клиента под приложенным Документом.

9.1.4. Разрешительная комиссия в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты формирования проводит рассмотрение заявления. Рассмотрение заявления включает следующие этапы:

9.1.4.1. Разрешительная комиссия проводит техническую экспертизу Документа, заверенного РСП, на основании которого Банком выполнены оспариваемые Клиентом операции по его Счету.

9.1.4.2. Разрешительная комиссия проводит техническую экспертизу РСП Клиента по Документу.

9.1.4.3. На основании данных технической экспертизы разрешительная комиссия составляет Акт в 2 (двух) экземплярах, по одному для каждой из Сторон. При участии представителей

компании-разработчика Системы Акт составляется в 3 (трех) экземплярах. При отказе одной из Сторон от подписания Акта, вместо подписи уполномоченного(ых) лица(лиц) такой Стороны делается запись об отказе от подписания Акта; Акт считается подписанным в дату его подписания остальными Сторонами.

9.1.5. Банк несет ответственность перед Клиентом в случае, когда имела место ситуация:

9.1.5.1. Банк не может предъявить для технической экспертизы Документ, переданный Клиентом, на основании которого Банк выполнил операции по Счету.

9.1.5.2. РСП Клиента в Документе, исполненном Банком, оказался неидентичным введенному Клиентом.

9.1.6. В случае если Банк предъявляет для технической экспертизы Документ и разрешительная комиссия признает, что РСП идентичен введенному Клиентом, Банк не несет ответственности перед Клиентом по выполненным операциям по Счету Клиента.

10. СРОК ДЕЙСТВИЯ И ПОРЯДОК РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА ДБО

10.1. Договор ДБО вступает в силу с момента получения Клиентом Логина и Первоначального пароля для работы в Системе на основании надлежащим образом оформленного Заявления о присоединении к Правилам и иных документов, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.

10.2. Договор ДБО действует до 31 декабря года, в котором заключен Договор ДБО, включительно. В случае если ни одна из Сторон письменно не уведомила другую Сторону в срок не позднее, чем за 30 (тридцать) календарных дней до окончания срока действия Договора ДБО о прекращении Договора ДБО, действие Договора ДБО считается продленным на каждый следующий календарный год.

10.3. Действие Договора ДБО прекращается в случае расторжения всех договоров банковского счета, на основании которых открыты Счета Клиента.

10.4. Каждая из Сторон вправе до истечения срока действия Договора ДБО в одностороннем внесудебном порядке отказаться от исполнения Договора ДБО:

10.4.1. В случае расторжения Договора ДБО по инициативе Банка, последний направляет Клиенту уведомление не позднее, чем за 10 (десять) календарных дней до момента предполагаемого расторжения Договора ДБО по почте или путем направления соответствующего уведомления в Системе. Обязательства Банка по приему и исполнению Документов с использованием Системы считаются прекращенными с даты, указанной в уведомлении.

10.4.2. Клиент вправе расторгнуть Договор ДБО путем направления в Банк заявления о расторжении Договора ДБО (Приложение №4 к Правилам), содержащего идентифицирующую Клиента информацию. Заявление Клиента должно быть составлено в письменном виде на бумажном носителе, собственноручно подписано и передано Клиентом непосредственно в Банк, либо нотариально заверено и направлено в Банк заказным письмом с уведомлением о вручении не позднее, чем за 10 календарных дней до момента предполагаемого расторжения Договора ДБО. Договор ДБО будет расторгнут в дату получения Банком заявления о расторжении Договора ДБО (Приложение №4 к Правилам).

10.5. Расторжение Договора ДБО по какой-либо причине не прекращает обязательств Клиента перед Банком, возникших до даты прекращения действия Договора ДБО и остающихся неисполненными Клиентом на дату прекращения.

10.6. Все Документы, зарегистрированные Банком до момента получения заявления о расторжении Договора ДБО (Приложение №4 к Правилам), подлежат исполнению Банком в соответствии с настоящими Правилами. С момента получения Банком заявления Клиента об отказе от услуг ДБО Банк завершает исполнение ранее принятых, находящихся в статусе «На исполнении», и прекращает прием новых Документов.

10.7. Прекращение обязательств по предоставлению услуг в Системе не влечет прекращения обязательств по иным договорам (соглашениям), заключенным между Клиентом и Банком.

10.8. Если какое-либо из положений настоящих Правил по какой-либо причине станет недействительным, это не затрагивает действительность других положений настоящих Правил.

11. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

11.1. Споры и разногласия, которые могут возникнуть при предоставлении Банком Клиенту услуг в Системе в соответствии с настоящими Правилами, Стороны разрешают путем переговоров.

11.2. В случае если урегулирование разногласий Сторон путем переговоров не привело к взаимоприемлемому решению, разногласия и споры Сторон подлежат рассмотрению в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

12. ПОРЯДОК ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ В ДОГОВОР ДБО.

12.1. Договор ДБО и Тарифы могут быть изменены Банком в одностороннем порядке.

12.2. Предварительное раскрытие информации об изменении Договора ДБО и/или Тарифов осуществляется Банком не позднее, чем за 10 (Десять) календарных дней до вступления в силу изменений.

12.3. Все изменения и дополнения, вносимые Банком в Договор ДБО и/или Тарифы, вступают в силу, начиная со дня, следующего за днем истечения срока, предусмотренного для раскрытия информации, в соответствии с Правилами.

12.4. С целью обеспечения гарантированного ознакомления всех лиц, заключивших Договор ДБО до вступления в силу изменений или дополнений, Клиент обязан не реже одного раза в 10 (Десять) календарных дней знакомиться с информацией, публикуемой Банком на Интернет-сайте Банка. При необходимости получения дополнительных разъяснений по изменениям в условиях Договора ДБО и/или Тарифов Клиент вправе обратиться за ними Банк. В случае несогласия с изменениями в условиях Договора ДБО и/или Тарифов Клиент вправе обратиться в Банк для расторжения Договора ДБО. Если в течение 10 (Десяти) календарных дней с момента раскрытия Банком информации об изменении Договора ДБО и/или Тарифов Клиент не обратился в Банк для расторжения Договора ДБО, Стороны соглашаются, что новые условия Договора ДБО и/или Тарифов приняты Клиентом полностью.

12.5. Банк, с целью ознакомления Клиентов с Договором ДБО и Тарифами, вносимыми изменениями, размещает указанные документы путем предварительного раскрытия информации посредством публикации на Интернет-сайте Банка www.koshelev-bank.ru.

12.6. Банк не несет ответственности, если информация об изменении условий Договора ДБО и/или Тарифов, размещенная в установленном порядке и сроки, не была своевременно получена и/или изучена и/или правильно понята Клиентом.

12.7. Любые изменения условий Договора ДБО и/или Тарифов с момента их вступления в силу равно распространяются на всех Клиентов, в том числе заключивших Договор ДБО ранее даты вступления изменений в силу.

13. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

13.1. Клиент согласен на осуществление Банком аудиозаписи телефонных переговоров, видеосъемки для фиксирования порядка заключения Договора ДБО и исполнения обязательств по Договору ДБО, обеспечения безопасности и надлежащего обслуживания Клиента без его дополнительного уведомления, а также на использование указанных материалов в качестве доказательств в спорных ситуациях.



**Заявление о присоединении
к Правилам предоставления услуг дистанционного банковского обслуживания клиентов-
физических лиц в АО «КОШЕЛЕВ-БАНК»**

1. СВЕДЕНИЯ О КЛИЕНТЕ													
Фамилия Имя Отчество													
Дата рождения													Документ, удостоверяющий личность:
Серия					Номер								Выдан
<p>Настоящим заявляю о своем намерении присоединиться к Правилам предоставления услуг дистанционного банковского обслуживания для клиентов-физических лиц в АО «КОШЕЛЕВ-БАНК» (далее – Правила) на условиях, предложенных АО «КОШЕЛЕВ-БАНК», в порядке, предусмотренном ст. 435 и 441 Гражданского Кодекса Российской Федерации. Мне понятно, что составными частями Договора ДБО в совокупности являются настоящее Заявление, подписанное мной собственноручно, Правила и приложения к Правилам, Тарифы АО «КОШЕЛЕВ-БАНК», размещенные на Интернет-сайте Банка www.koshelev-bank.ru и на информационных стендах в офисах Банка. Я подтверждаю, что ознакомлен, понимаю и полностью согласен с указанными Правилами и Тарифами за услуги, предоставляемые физическим лицам в АО «КОШЕЛЕВ-БАНК» и обязуюсь их соблюдать. Мне известно, что Банк имеет право в одностороннем порядке вносить изменения и дополнения в Правила и Тарифы. Все сведения, содержащиеся в настоящем Заявлении, а также все предоставленные мною документы действительны на момент заполнения Заявления.</p> <p>Настоящим выражаю свое согласие АО «КОШЕЛЕВ-БАНК», расположенному по адресу 443100, г. Самара, ул. Маяковского, д. 14 на обработку моих персональных данных, с целью оказания услуг дистанционного банковского обслуживания. Настоящее согласие распространяется на следующую информацию, относящуюся к моим персональным данным: фамилия, имя, отчество; год, месяц, дата рождения; место рождения; адрес; паспортные данные (серия, номер, кем и когда выдан); контактная информация (телефон, адрес электронной почты, адрес по месту жительства). Настоящее согласие предоставляется на обработку моих персональных данных всеми способами, предусмотренными действующим законодательством Российской Федерации, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, предоставление доступа, обезличивание, блокирование и уничтожение, трансграничную передачу, с использованием как автоматизированной информационной системы, так и бумажных носителей, в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, в том числе и требованиями Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».</p> <p>Согласие на обработку персональных данных действует в течение неограниченного срока с момента подписания настоящего Заявления, может быть отозвано путем направления Банку письменного уведомления, если иное не установлено законодательством Российской Федерации, и считается отозванным по истечении 30 дней с момента получения Банком соответствующего уведомления, при условии, что на момент отзыва согласия между мной и Банком не будет действующих договорных отношений, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.</p>													
2. КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ													
Телефон	+7												
Телефон для SMS-оповещений	+7												
Блокировочное слово													
E-mail													
Адрес по месту регистрации													
3. ПЕРЕЧЕНЬ ДЕЙСТВУЮЩИХ УСЛУГ													
<p>Прошу АО «КОШЕЛЕВ-БАНК» на условиях, указанных в вышеперечисленных документах и на основании настоящего Заявления:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Предоставить мне доступ к Системе и обеспечить возможность ее использования для дистанционного банковского обслуживания в соответствии с Правилами и Тарифами; 2. Использовать в целях доставки Разового секретного пароля посредством SMS-сообщений от Банка Номер мобильного телефона, указанный в разделе «Контактная информация» настоящего Заявления; 3. Направлять информационные SMS-сообщения от Банка на Номер мобильного телефона, указанный в разделе «Контактная информация» настоящего Заявления; 4. Для работы в Системе мной получен следующий идентификатор (Логин): <p>Логин _____</p> <p>Первоначальный (временный) пароль прошу направить посредством SMS-сообщения на Номер мобильного телефона, указанный в разделе «Контактная информация» настоящего Заявления.</p> <p>Я уведомлен об обязанности, установленной Правилами, сменить Временный пароль при первичном его использовании.</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Использовать в целях получения РСП посредством SMS-сообщений от Банка на номер мобильного телефона для SMS-оповещений, указанный в разделе «Контактная информация», настоящего Заявления 													

Клиент: _____ / _____
(подпись Клиента) (дата)

Отметка Банка:
С момента предоставления данной отметки Договор ДБО от _____ № _____ считается заключенным.

Заявление принято: / _____ / _____ / _____
(должность и Ф.И.О. сотрудника Банка) (подпись) (дата)

Доверенность, на основании которой действует сотрудник Банка _____



Требования к организационно-техническому обеспечению и программно-аппаратным средствам Клиента

Перед подключением услуги дистанционного банковского обслуживания Клиенту необходимо убедиться, что его устройство для входа в Систему, в т.ч. с использованием мобильного приложения, соответствует следующим требованиям:

- персональный компьютер (ноутбук) (с классом процессора не ниже Pentium 4/Celeron, 1200 МГц, объемом оперативной памяти не менее 2000 Мб, объемом свободного пространства на диске не менее 500 Мб, дисплеем/монитором с разрешением не ниже 800*600);
- операционная система семейства Windows 7 и старше, Mac OS X, Linux или др.;
- подключение к сети Интернет для связи с Системой на скорости не ниже 100 Кбит/сек;
- браузер Microsoft Internet Explorer 10 и выше, Mozilla Firefox, Opera, Google Chrome, Safari.
- для мобильного приложения «Кошелёв Online» рекомендуется использовать современные мобильные устройства с операционными системами Android (версия 5 и выше), либо IOS (версия 7 и выше) (уточняется при установке мобильных версий из официального магазина приложений)

Клиент обязуется:

1. Регулярно контролировать:

- исправность оборудования и стабильность работы программного обеспечения, включая операционную систему и прочие программы, установленные на Устройстве доступа Клиента, а также их взаимодействие;
- отсутствие вирусов и иных вредоносных программ в операционной среде, а также поддержание антивирусных баз в актуальном состоянии, используя легальное антивирусное программное обеспечение;
- отсутствие сбоев и повреждений жесткого диска.

2. Следовать Рекомендациям по соблюдению требований информационной безопасности при работе в Системе дистанционного банковского обслуживания (Приложение №5 к настоящим Правилам).

3. По просьбе работника Банка предоставить документацию на оборудование, используемое для ДБО.

4. Извещать Банк обо всех сбоях в работе Системы, и, в случае запроса со стороны Банка, предоставлять информацию о сбоях в письменном виде.

5. В случае потери работоспособности программы связаться с уполномоченными работниками Банка для решения проблемы.

6. Создать Пароль для входа в Систему в соответствии с требованиями Рекомендациям по соблюдению требований информационной безопасности при работе в Системе дистанционного банковского обслуживания (Приложение №5 к настоящим Правилам).



**Заявление
на блокировку/разблокировку доступа к Системе**

Я, _____,
(Ф.И.О.)

настоящим прошу (выбрать нужное)

блокировать доступ к Системе дистанционного банковского обслуживания с использованием моего логина _____ в связи с _____.

разблокировать доступ к Системе дистанционного банковского обслуживания с использованием моего логина _____ с повторным предоставлением Первоначального пароля для доступа в Систему в связи с ранее предоставленным в Банк заявлением на блокировку доступа (выбрать нужное)

- с помощью Системы в электронном виде;
- в офисе Банка на бумажном носителе.

Клиент: _____ / _____
(подпись Клиента) (дата)

Отметки Банка:

Заявление принято и получено ____: ____ « ____ » _____ 20__ г. (выбрать нужное)
ЧЧ ММ

- с помощью Системы в электронном виде;
- в офисе Банка на бумажном носителе.

/ _____ / _____ / _____
(должность и Ф.И.О. сотрудника Банка) (подпись) (дата)

Доверенность, на основании которой действует сотрудник Банка

М.П.



Заявление о расторжении Договора дистанционного банковского обслуживания

Я, нижеподписавшийся _____,
(Ф.И.О.)
настоящим заявляю о намерении расторгнуть Договор дистанционного банковского обслуживания,
заключенный между мной и АО «КОШЕЛЕВ-БАНК».

В случае наличия задолженности по оплате услуг, полученных при исполнении Договора на
дату его расторжения, поручаю АО «КОШЕЛЕВ-БАНК» списать сумму задолженности с
моего(моих) Счета (Счетов) на условиях заранее данного акцепта.

Клиент: _____ / _____
(подпись Клиента) (дата)

Отметки Банка:

Заявление принято: / _____ / _____ / _____
(должность и Ф.И.О. сотрудника Банка) (подпись) (дата)
Доверенность, на основании которой действует сотрудник Банка

М.П.



**Рекомендации
по соблюдению требований информационной безопасности при работе
в Системе дистанционного банковского обслуживания**

АО «КОШЕЛЕВ-БАНК» использует современные меры обеспечения безопасности системы дистанционного банковского обслуживания и предоставляет удобство пользования услугой, обеспечивая при этом высокий уровень надежности и безопасности системы. Вместе с тем, эффективность данных мер зависит во многом и от соблюдения Вами следующих мер безопасности при работе в Системе.

**Телефоны поддержки Клиентов АО «КОШЕЛЕВ-БАНК»
в случае компрометации и/или для блокировки доступа в Систему:**

- 7 (846) 251-00-00 г. Самара;
- 7 (4842) 22-03-03 г. Калуга;
- 7 (8482) 55-80-90 г. Тольятти;
- 7 (84635) 57-058 г. Новокуйбышевск;
- 7 (8422) 27-64-64 г. Ульяновск
- 7(495) 870-57-44 г. Москва.

В соответствии с п.3 ст.9 Федерального закона от 27 июня 2011 г. N 161-ФЗ «О национальной платежной системе» Банк информирует Клиента:

1. Ограничения при использовании Системы

1. Для доступа к Системе необходим персональный компьютер, ноутбук, планшет, устройство мобильной связи или иное устройство, предназначенное для выхода в Интернет (далее – Устройство доступа), подключенное к сети Интернет.

2. В случае проведения технических работ на стороне Банка, может быть введено временное ограничение на предоставление информации по счетам Клиента в Банке. О наличии таких ограничений Банк уведомляет Клиента путем размещения сообщения в Системе.

2. Случаи повышенного риска, связанные с использованием Системы.

1.1. 2.1. Клиент соглашается на получение услуги с использованием Системы, осознавая, что сеть Интернет не всегда является безопасным каналом связи и передачи информации, и осознает риски, связанные с возможным нарушением конфиденциальности, и иные риски, возникающие вследствие использования такого канала доступа, в частности риск осуществления переводов денежных средств Клиента лицами, не обладающими правом распоряжения этими денежными средствами.

1.2. Банк информирует Клиента о следующих случаях повышенного риска, связанных с использованием Системы посредством доступа с устройства:

1.2.1. Использование Системы с помощью Устройства доступа, размещенного в общественном месте. В случае необходимости такого использования Клиент может максимально обезопасить себя, выполнив условия обеспечения безопасности соединения в сети Интернет (п.3.2.3 настоящих Рекомендаций);

1.2.2. использование Системы ДБО с помощью мобильного устройства Клиента, на номер которого [этого же устройства] приходят SMS-сообщения и/или PUSH-сообщения с разовыми секретными паролями для подтверждения операций по счету;

1.2.3. Кража или потеря мобильного телефона, на номер которого приходят SMS-сообщения и/или PUSH-сообщения с Разовыми секретными паролями для подтверждения операций по счету посредством Системы. В случае подозрения на кражу или потерю мобильного телефона Клиент обязан незамедлительно обратиться в офис Банка для временной блокировки доступа к Системе (до восстановления SIM-карты) или изменения номера мобильного телефона;

1.2.4. Невыполнение условий обеспечения безопасности автоматизированного рабочего места (далее – АРМ), с которого осуществляется доступ в Систему (п.3.4 настоящих Рекомендаций);

1.2.5. Использование Пароля, не соответствующего минимальным требованиям к безопасности (п.3.5 настоящих Рекомендаций).

1.2.6. Получение доступа к Системе посредством браузера с устройства, содержащего вредоносный или модифицированный код, а также с устройств, на которых произведена модификация Системы с целью получения доступа к файловой системе или иных прав, не предусмотренных разработчиками операционной системы.

3. Меры обеспечения безопасности при использовании Устройства доступа для работы в Системе:

3.1. Клиент обязан исключить доступ третьих лиц к Паролю (в том числе Временному паролю, Разовому секретному паролю) и Логину или Коду доступа:

3.1.1. Хранить Пароль и Логин или Код доступа отдельно в недоступных для третьих лиц местах.

3.1.2. Незамедлительно сменить Пароль/ Код доступа в случае появления подозрений в том, что Пароль/Код доступа мог оказаться известен третьим лицам самостоятельно через Систему, либо обратившись в Банк.

3.2. Клиент обязан при работе с Системой через устройство мобильной связи, не использовать это же устройство для получения Разовых секретных паролей.

3.3. Клиент должен обеспечить безопасность соединения в сети Интернет (при работе с Устройства доступа, если не указано иное):

3.3.1. Собственноручно набирать в адресной строке браузера адрес Системы <https://my.k-bnk.ru/>, либо переходить по ссылке, размещенной на официальном Интернет-сайте Банка www.koshelev-bank.ru.

3.3.2. Не переходить на сайт Системы по ссылкам, размещенным в электронных письмах или размещенным на сайтах в сети Интернет (кроме официального Интернет-сайта Банка www.koshelev-bank.ru). Для повышения безопасности входа в Систему, с целью исключения ввода информации на фишинговом сайте Клиенту рекомендуется установить индивидуальную картинку, которую он будет видеть при входе в Систему. Для обеспечения информационной безопасности Клиент должен вводить РСП только в случае успешной визуализации, установленной им картинки, а также совпадения номера сессии.

3.4. Клиент должен обеспечить безопасность Устройства, с которого осуществляется доступ в Систему:

3.4.1. Избегайте работу в Системе с использованием «недоверенных» Устройств доступа, таких как компьютеры в интернет-кафе или другие общедоступные устройства, «чужие» устройства, временно используемые Вами и т.п. Крайне нежелательна работа с Системой из публичных беспроводных сетей (например, бесплатный Wi-Fi и т.п.), вместо этого лучше воспользуйтесь «мобильным интернетом» (GPRS / EDGE / HSPA / 3G / LTE соединение). Скачивайте и устанавливайте мобильное приложение «Кошелёв Online» только из официальных магазинов приложений Google Play, AppStore.

3.4.2. Допускать к работе на Устройстве доступа только доверенных лиц, обеспечить физическую безопасность устройства.

3.4.3. Использовать на Устройстве доступа только лицензионное программное обеспечение.

3.4.4. Использовать Устройство доступа, на котором установлена только одна операционная система.

3.4.5. Работать в операционной системе Устройства доступа под учетной записью с ограниченными правами доступа. На устройствах, используемых для работы с мобильным приложением, не рекомендуется выполнять процедуры получения доступа к файловой системе устройства (Jailbreak, Rooting). Такие операции наносят существенный ущерб системе безопасности, предоставленной производителем устройства.

3.4.6. Установить на Устройство доступа специальные программные и аппаратные средства защиты (антивирусное программное обеспечение, средства обнаружения вредоносных программ, средства защиты информации от воздействия вредоносного кода, персональный межсетевой экран), которые должны регулярно обновляться.

3.4.7. Своевременно обновлять установленные на Устройстве доступа операционную систему, браузеры, антивирус и другие программы и поддерживать их в актуальном состоянии для защиты от хакерских атак.

3.4.8. Еженедельно проводить полную антивирусную проверку Устройства доступа.

3.4.9. Исключить посещение интернет-сайтов сомнительного содержания (в первую очередь, игровых, спортивных, сайтов развлекательного характера) с Устройств доступа в Систему ДБО.

3.4.10. При работе с электронной почтой не открывать письма и вложения к ним, поступившие от неизвестных отправителей, не переходить по содержащимся в таких письмах ссылкам (не активизировать ссылки).

3.4.11. Не отвечать на письма, поступившие якобы от имени Банка, с предложениями (просьбами, требованиями) зайти на сайт, не принадлежащий домену Банка.

3.4.12. Запускать на Устройстве доступа программы, полученные только из доверенных источников (особую опасность могут представлять программы, полученные по электронной почте или из сети Интернет); не рекомендуется открывать и использовать без проведения соответствующих проверок файлы, полученные из общедоступных сетей передачи данных, для исключения программных закладок и вирусов.

3.4.13. Установить парольную защиту на вход в Устройство доступа.

3.4.14. Регулярно проводить смену Паролей/Кода доступа.

3.5. При установке Пароля рекомендуется придерживаться следующих правил:

3.5.1. Длина Пароля – не менее 8 символов.

3.5.2. Пароль не должен совпадать ни с одним из последних трех Паролей, ранее использованных Клиентом.

3.5.3. Пароль не должен совпадать с Логинном.

3.5.4. В Пароле должны присутствовать символы из разных регистров (большие и маленькие буквы) и цифры. Для предотвращения возможных осложнений, связанных с различной кодировкой, рекомендуется использовать «латиницу».

3.5.5. Пароль не должен целиком состоять из комбинации символов, несущей смысловую нагрузку. Не рекомендуется использовать имена, названия, общепринятые аббревиатуры, адреса или другие общеизвестные слова и их сочетания, в том числе русское слово, набранное в латинской транскрипции (**например: ФАМИЛИЯ - AFVBKBZ**);

3.5.6. Последовательность символов Пароля не должна иметь очевидных закономерностей (например: Пароли 11111111, 12121212, 12345678, QWERTY имеют очевидные зависимости между своими символами).

3.6. После любых действий IT-специалистов или других лиц, выполнявших какие-либо операции с Устройством доступа, предназначенным для работы в Системе, рекомендуется провести проверку устройства на отсутствие вредоносных программ, а также сменить Пароль/Код доступа в Систему.

3.7 В случае возникновения перечисленных ниже событий незамедлительно прекратите работу в Системе ДБО и обратитесь в Банк по телефонам, указанным в начале настоящих Рекомендаций:

3.7.1. при подозрении на Компрометацию Пароля/Кода доступа, с обязательным последующим предоставлением заявления в письменной форме. В этом случае Банк может приостановить доступ Клиента к Системе до выдачи нового Первоначального пароля.

3.7.2. если Устройство доступа, предназначенное для работы в Системе, неожиданно перестало запускаться или выдает непонятные сообщения.

3.7.3. при возникновении подозрений о наличии на Устройстве доступа вредоносных программ, (возобновление работы в Системе допустимо только после проверки Устройства доступа и устранения зараженности).

3.8. Клиент обязан внимательно знакомиться с информационными сообщениями Банка по безопасности, размещенными на Интернет-сайте Банка, на странице авторизации для входа в Систему, направленными по электронной почте или посредством SMS-сообщения. Если имеются сомнения в достоверности адреса отправителя сообщения, необходимо обратиться в контакт-центр Банка, по телефону, указанному на Интернет-сайте Банка.

Помните, что Ваше оперативное обращение в Банк может предотвратить несанкционированное списание, либо приостановить списание денежных средств, снизив Ваши финансовые потери.

С Рекомендациями ознакомлен:

_____/_____/_____
(Ф.И.О. Клиента) (подпись Клиента) (дата)



**Заявление
о несогласии с операцией, совершенной в системе дистанционного банковского обслуживания**

Я, _____,
(Ф.И.О.)

настоящим выражаю несогласие с операцией, совершенной с использованием моего логина

Вид операции:

- Пополнение вклада
- Погашение кредита
- Конвертация средств между своими счетами
- Перевод в сторонний банк
- Перевод другому клиенту внутри Банка
- Перевод СБП
- Оплата услуг
- Другое _____
(вид операции)

Дата проведения операции _____

Сумма операции _____

Комиссия _____

Операция осуществлена по счету

4	0	8																	
---	---	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Краткое описание причины деталей операции и причин опротестования:

Мои учетные данные **могли /не могли** стать известными третьим лицам
Ненужное зачеркнуть

в связи с _____
Заполняется, если учетные данные могли стать известными третьим лицам

Возврат денежных средств осуществить на мой лицевой счет в АО «КОШЕЛЕВ-БАНК» номер

4	0	8																	
---	---	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Клиент: _____ / _____
(подпись Клиента) (дата)

Отметки Банка:

Заявление принято: / _____ / _____ / _____
(должность и Ф.И.О. сотрудника Банка) (подпись) (дата)



**Заявление
на изменение номера телефона и блокировочного слова в Системе**

Я, _____,
(Ф.И.О.)

документ удостоверяющий личность _____,

Логин _____

Настоящим прошу изменить номер телефона, используемый в целях получения Кода доступа в Систему, получения РСП посредством SMS-сообщений/PUSH-сообщений от Банка, на номер, указанный ниже:

Настоящим прошу изменить/установить Блокировочное слово, используемое в целях блокировки учетной записи в Системе ДБО:

Телефон для SMS-оповещений	+7				—				—			—		
Блокировочное слово														

Клиент: _____ / _____
(подпись Клиента) (дата)

Отметки Банка:

Заявление принято: / _____ / _____ / _____
(должность и Ф.И.О. сотрудника Банка) (подпись) (дата)

Доверенность, на основании которой действует сотрудник Банка

к Правилам предоставления услуг
дистанционного банковского обслуживания
АО «КОШЕЛЕВ-БАНК» клиентам - физическим лицам



**Согласие на подключение
к Сервису быстрых платежей (СБП) в рамках дистанционного банковского обслуживания
клиентов-физических лиц в АО «КОШЕЛЕВ-БАНК»**

Являясь Клиентом АО «КОШЕЛЕВ-БАНК», которому на основании заявления о присоединении к Правилам предоставления услуг дистанционного банковского обслуживания клиентов-физических лиц в АО «КОШЕЛЕВ-БАНК» предоставлен доступ к дистанционному банковскому обслуживанию, настоящим заявляю о своем намерении подключиться к Системе быстрых платежей - сервису быстрых платежей платежной системы Банка России (далее по тексту – «СБП»), ознакомлен и согласен с действующей редакцией Правил предоставления услуг дистанционного банковского обслуживания клиентов-физических лиц в АО «КОШЕЛЕВ-БАНК», содержащей положения об использовании СБП, приложений к Правилам, Тарифами АО «КОШЕЛЕВ-БАНК», размещенными на Интернет-сайте Банка www.koshelev-bank.ru и на информационных стендах в офисах Банка, и выражаю свое согласие АО «КОШЕЛЕВ-БАНК», расположенному по адресу 443100, г. Самара, ул. Маяковского, д. 14 (далее по тексту – «Банк»):

- на использование моего номера мобильного телефона в качестве идентификатора, позволяющего однозначно установить номер моего банковского счета, открытого в Банке, при совершении в мою пользу денежных переводов посредством СБП, зачисление денежных средств по переводам посредством СБП на мой банковский счет по идентификатору, позволяющему однозначно установить номер банковского счета получателя средств, и иной информации о получателе средств (в соответствии с п. 4.3. Положения Банка России от 19.06.2012 г. № 383-П «О правилах осуществления перевода денежных средств»);

- на обработку моих персональных данных (фамилия, имя, отчество; год, месяц, дата рождения; место рождения; адрес; паспортные данные (серия, номер, кем и когда выдан); контактная информация (телефон, адрес электронной почты, адрес по месту жительства), с целью осуществления операций в СБП.

Настоящее согласие предоставляется на обработку моих персональных данных всеми способами, предусмотренными действующим законодательством Российской Федерации, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, предоставление доступа, обезличивание, блокирование и уничтожение, трансграничную передачу, с использованием как автоматизированной информационной системы, так и бумажных носителей, в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, в том числе и требованиями Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

Настоящим даю согласие на передачу моих персональных данных (фамилия, имя отчество, номер мобильного телефона, адрес регистрации, ИНН, номер счета зачисления/списания денежных средств, данные документа, удостоверяющего личность), необходимых для осуществления операции в СБП, Банком в Банк России (адрес местонахождения: РФ, 107016, г. Москва, ул. Неглинная, д. 12), в операционный и платежный клиринговый центр АО «НСПК» (адрес местонахождения: РФ, 115184, г. Москва, ул. Большая Татарская, д.11А), Участнику СБП (банку, участвующему в переводе через СБП), в целях:

- подключения мною возможности получения входящих переводов от клиентов Банка или других банков по Номеру мобильного телефона через СБП;
- назначения счета для зачисления входящих переводов через СБП по Номеру мобильного телефона;
- совершения отправителем перевода в мою пользу денежного перевода;
- осуществления мною перевода денежных средств в пользу получателя.

Согласие на обработку персональных данных действует в течение срока действия Договора ДБО, может быть отозвано путем направления Банку письменного уведомления, и считается отозванным по истечении 30 дней с момента получения Банком соответствующего уведомления, при условии, что на момент отзыва согласия между мной и Банком не будет действующих договорных отношений, если иное не установлено законодательством Российской Федерации,

Согласие дается Клиентом путем проставления отметки о согласии в соответствующем разделе формы в электронном виде, что приравнивается к собственноручной подписи Клиента. С момента проставления данной отметки Согласие считается предоставленным.