

Приложение №4
к Правилам комплексного банковского
обслуживания физических лиц в
Акционерном обществе «Углеметбанк»

УСЛОВИЯ удаленного доступа к банковским услугам физических лиц в Акционерном обществе «Углеметбанк»

1 Термины и определения

1.1. **Аутентификация** – удостоверение правомочности обращения Клиента в Банк для открытия счетов/вкладов, совершения банковских операций и/или получения информации по Счетам Клиента, осуществления электронного документооборота в порядке, предусмотренном Правилами, Договором, настоящими Условиями. Положительный результат аутентификации подтверждает, что действие, распоряжение/электронный документ, Заявка проводится самим Клиентом.

1.2. **Способ идентификации и/или подтверждения** – установленные Банком способы идентификации и/или подтверждения, используемые для определения Банком личности Клиента, посредством проверки факта регистрации в базе данных Банка Логина, иных сведений, использованного Клиентом при обращении к ДБО, УДБУ, в Контакт-центр.

1.3. **Разовый секретный пароль** - известный только Клиенту уникальный набор символов, предоставляемый по запросу Клиенту на номер мобильного телефона в виде SMS-сообщения или через банкомат в виде карты доступа (набора из двадцати разовых секретных паролей) (при наличии технической возможности), применяемый Клиентом не более одного раза для входа в Систему или для подтверждения электронного документа в Системе. Разовый секретный пароль является аналогом собственноручной подписи Клиента, имеет ограниченный срок действия, который устанавливается/изменяется Банком с учетом требований к безопасности.

1.4. **Компрометация ключевой информации: Пароля, Разового секретного пароля** – утрата Банком или Клиентом уверенности в том, что Пароль и/или Разовый секретный пароль не может быть использован третьими лицами.

1.5. **Номер мобильного телефона** – номер мобильного телефона Клиента, указанный Клиентом в Заявлении на предоставление продукта/услуги.

1.6. **Логин** - уникальная для каждого Клиента последовательность символов, состоящая из латинских букв и цифр, и позволяющая Банку однозначно идентифицировать Клиента в Системе.

1.7. **Пароль** – секретная последовательность символов, которая известна только Клиенту, используемая Клиентом многократно.

2 Общие положения

2.1. Настоящие Условия разработаны для установления порядка удаленного доступа Клиентов к банковским услугам, в том числе посредством системы «Интернет-банк», «Интернет-банк Фактура», обмена электронными документами в соответствии с Правилами, Договором, действующим законодательством Российской Федерации, нормативными актами Банка России. Клиент соглашается с тем, что разовые секретные пароли, пароль, ПИН-код являются аналогом собственноручной подписи Клиента. Электронные документы, подтвержденные разовым секретным паролем, паролем, ПИН-кодом признаются равнозначными документами на бумажном носителе, подписанным Клиентом, и могут служить доказательством в суде. Такие документы являются основанием проведения Банком операций наравне с Заявлениями/распоряжениями Клиента и подтверждают факт заключения, исполнения, расторжения договоров, в том числе заключаемых в простой письменной форме и совершения иных действий.

2.2. Настоящие Условия регламентируют порядок обслуживания физических лиц посредством системы «Интернет-банк», «Интернет-банк Фактура», Контакт-центра Банка, устройств самообслуживания (банкоматы, терминалы) в целях предоставления банковских продуктов/услуг дистанционным способом и определяют возникающие в этой связи права, обязанности и ответственность Банка и Клиента.

2.3. Настоящие Условия являются типовыми для всех физических лиц, утверждаются приказом компетентного органа управления Банка и обязательны к применению всеми структурными подразделениями Банка.

2.4. К настоящим Условиям могут присоединиться дееспособные граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, как резиденты, так и нерезиденты. Право самостоятельно присоединиться к Условиям имеют граждане, достигшие возраста 14 лет.

2.5. Удаленный доступ к банковским услугам осуществляется при наличии технической возможности и при условии успешной идентификации и/или аутентификации Клиента.

2.6. Оплата услуг Банка, оказываемых через УДБУ, производится в соответствии с Тарифами, а конверсионные операции совершаются по курсу Банка, действующему на момент обработки операции.

2.7. Банк информирует Клиентов о мерах безопасности при удаленном доступе к банковским услугам, рисках Клиента и возможных последствиях для Клиента в случае несоблюдения мер информационной безопасности, рекомендованных Банком в Правилах, Клиент обязуется до начала получения удаленного доступа ознакомиться с мерами безопасности и неукоснительно их соблюдать.

2.8. Клиент соглашается с получением услуг посредством сети Интернет или телефонной сети, осознавая, что указанные способы не являются безопасными каналами связи, и соглашается нести финансовые и иные риски, связанные с возможной компрометацией информации при ее передаче. Банк не несет ответственности за имущественный ущерб Клиенту вследствие сбоев в работе линий связи, Компрометации логина и пароля, ПИН-кода, Кодового слова Клиента, их утраты или несанкционированного использования, произошедшего не по вине Банка, а также вследствие заражения технических средств Клиента вредоносными вирусами, сбоев в работе технических средств Клиента.

2.9. Клиент самостоятельно и за свой счет обеспечивает подключение и доступ своих вычислительных средств к сети Интернет, оператору мобильной связи, а также обеспечивает защиту используемых Клиентом технических устройств от несанкционированного доступа и вредоносного программного обеспечения.

2.10. Банк в одностороннем порядке изменяет и/или дополняет настоящие Условия, информируя Клиента не позднее, чем за 5 (Пять) календарных дней до момента вступления их в действие, разместив информацию в Подразделениях Банка и на сайте Банка www.coalmetbank.ru.

2.11. Использование Клиентом удаленного доступа к банковским услугам после внесения изменений/дополнений в настоящие Условия означает согласие Клиента с внесением изменений и/или дополнений в настоящие Условия и их принятие.

12.12. Банк не несет ответственности, если информация об изменении и/или дополнении настоящих Условий, опубликованная в порядке и в сроки, установленные настоящими Условиями, не была получена и/или правильно истолкована Клиентом.

а Порядок предоставления, изменения условий, отключение доступа к ДБО

3.1. Подключение к сервису ДБО производится при личном обращении Клиента в любое структурное подразделение Банка. Перечень структурных подразделений, адреса и режим работы размещен на сайте Банка www.coalmetbank.ru.

3.2. Заключение Договора осуществляется в порядке, предусмотренном ст. 428 Гражданского кодекса Российской Федерации, в форме присоединения Клиента к Правилам, настоящим Условиям путем представления в Банк лично от Клиента письменного Заявления-присоединения к Договору ДБО на бумажном носителе (по форме Банка), подписанного Клиентом собственноручно и получения от Банка Подтверждения о заключении договора дистанционного банковского обслуживания.

3.3. Для подключения системы «Интернет-банк», «Интернет-банк Фактура» Клиенту необходимо иметь:

- действующую банковскую карту МПС для «Интернет-банк»/ действующую банковскую карту ПС «Золотая корона» для «Интернет-банк Фактура»;

- мобильный телефон;
- персональный компьютер с доступом к сети Интернет.

3.4. Актуальный перечень операций и услуг, доступных Клиенту посредством ДБО, публикуется на сайте Банка www.coalmetbank.ru. Банк имеет право в любой момент по собственному усмотрению и/или технической возможности изменить указанный перечень.

3.5. Доступ в систему «Интернет-банк» Банк предоставляет после:

- получения Банком Заявления-присоединения к Договору дистанционного банковского обслуживания физических лиц (по форме, установленной Банком), при предъявлении документа, удостоверяющего личность и иных документов, перечень которых определяется Банком, в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и нормативными актами Банка России;

- открытия Клиенту Картсчета и выпуска банковской карты к этому Счету (при необходимости);
- оплаты услуг Банка за предоставление данной услуги, в соответствии с действующими Тарифами Банка.

3.6. Банк предоставляет Клиенту доступ к системе «Интернет-банк», «Интернет-банк Фактура» при наличии технической возможности, наличии у Клиента банковской карты в Банке, в соответствии с Правилами, настоящими Условиями, Тарифами Банка, а так же при условии успешной идентификации и аутентификации Клиента.

3.7. Для доступа к системе «Интернет-банк» Клиент указывает Кодовое слово в Заявлении-присоединении к Договору ДБО (при его отсутствии или изменении). Кодовое слово предназначено исключительно для первоначального входа в систему «Интернет-банк» (для получения Логина и временного Пароля) или для обращений Клиента в Контакт-центр Банка по телефону.

3.8. Банк осуществляет идентификацию Клиента в системе «Интернет-банк» при первичной регистрации по: номеру банковской карты и Кодовому слову, при дальнейшем входе в систему «Интернет-банк» по Логину и Паролю.

3.9. После первичной регистрации Клиента, системой «Интернет-банк» формируются и становятся известны только самому Клиенту:

- 3.9.1. новый Логин, который Клиент имеет право изменить;
- 3.9.2. новый Пароль, который Клиент обязан изменить при первом входе в систему «Интернет-банк».

3.10. Банк осуществляет идентификацию Клиента в системе «Интернет-банк Фактура» по Логину и Паролю. Логин формируется Банком в установленном порядке, либо присваивается Клиентом и указывается в Заявлении-присоединении к Договору ДБО. Первоначальный Пароль высылается Клиенту в SMS-сообщении на номер мобильного телефона, который Клиент обязан изменить при первом входе в систему «Интернет-банк Фактура».

3.11. Пароль должен состоять из набора не менее 8 (Восьми) символов и должен содержать буквы и цифры. Банк не несет ответственности, если информация о Пароле станет известна третьим лицам в результате недобросовестного выполнения Клиентом Договора ДБО.

3.12. Банк осуществляет аутентификацию Клиента в системе «Интернет-банк», «Интернет-банк Фактура» по Разовому секретному паролю, который вводится Клиентом при совершении операций в системе «Интернет-банк», «Интернет-банк Фактура».

3.13. Разовые секретные пароли Клиент может получить следующими способами:

- через устройство самообслуживания (банкомат) (при наличии технической возможности), запросив карту доступа с использованием своей основной банковской карты. Операция подтверждается ПИН-кодом.

- в SMS-сообщении, отправленном на номер мобильного телефона.

Необходимость подтверждения операции разовым секретным паролем и тип пароля определяет Банк и доводит информацию до Клиента путем отображения информации в Системе при совершении операции.

3.14. При одновременной положительной идентификации и аутентификации Клиент получает доступ к работе в системе «Интернет-банк», «Интернет-банк Фактура». Все операции, проведенные Клиентом в системе «Интернет-банк», «Интернет-банк Фактура», считаются совершенными от имени Клиента и с его согласия.

3.15. За предоставление услуг в системе «Интернет-банк Фактура» в рамках Договора ДБО Банк взимает комиссию в соответствии с Тарифами Банка. Клиент уплачивает Банку комиссию, вне зависимости от регулярности использования Клиентом системы «Интернет-банк Фактура». В случае расторжения Договора ДБО (независимо от даты расторжения) уплаченная комиссия за последний календарный месяц возврата не подлежит.

3.16. Отключение сервиса «Интернет-банк Фактура» осуществляется, в случае если обслуживание Клиента в системе не осуществлялось в течение периода длительностью более двух месяцев подряд, при отсутствии у Клиента задолженности по Договору перед Банком, а также при оформлении Клиентом Заявления на расторжение ДБО в офисе Банка.

4 Удаленный доступ к банковским услугам через устройства самообслуживания Банка (банкоматы, терминалы)

4.1. Совершение банковских операций и получение иных услуг Банка в устройствах самообслуживания означает согласие и присоединение Клиента к настоящим Правилам, настоящим Условиям, при этом заключение отдельных соглашений не требуется.

4.2. Перечень операций и услуг, доступных к совершению через устройства самообслуживания, зависит от вида устройства и выводится на экране устройства после успешной идентификации и/или аутентификации Клиента.

4.3. При совершении операций в банкоматах Банк осуществляет идентификацию Клиента по номеру банковской карты и аутентификацию по ПИН-коду.

4.4. При совершении операций в терминалах Банк осуществляет идентификацию Клиента по номеру счета, договора, номеру банковской карты и иным средствам.

4.5. При проведении операций по внесению наличных денежных средств через устройства самообслуживания в целях пополнения Счета (вклада), в том числе Картсчета, оплаты услуг, штрафов, погашения кредитов, Банком зачисляется сумма, установленная по результатам пересчета устройством самообслуживания в присутствии Клиента. Внесенные Клиентом купюры, не прошедшие контроль, в

пересчете не участвуют и автоматически возвращаются Клиенту. Виды и валюта Счетов (вкладов), услуг, в пополнение (оплату) которых могут быть внесены наличные денежные средства через устройство самообслуживания, определяются Банком с учетом технических возможностей.

4.6. Банк вправе вводить лимиты, ограничения на совершение операций в устройствах самообслуживания, дополнительные требования по идентификации и/или аутентификации Клиента, иные меры и политики безопасности, направленные на сокращение возможных потерь Клиента от неправомерных действий третьих лиц.

б Удаленный доступ к банковским услугам через Контакт-центр Банка

5.1. Доступ Клиентов к банковским услугам через Контакт-центр осуществляется в круглосуточном режиме с использованием каналов телефонной связи по номеру 8-800-500-40-03.

5.2. Банк осуществляет идентификацию Клиента по фамилии, имени, отчеству (при наличии)/документу, удостоверяющему личность, иной/дополнительной персональной информации, указанной Клиентом при заключении ДКБО, Договора на предоставлении банковского продукта/услуги и аутентификацию по Кодовому слову.

5.3. Клиент соглашается с тем, что обратившееся в Контакт-центр лицо, положительно прошедшее идентификацию и аутентификацию признается самим Клиентом и все Заявки, распоряжения признаются исходящими от самого Клиента.

5.4. При обращении Клиента в Контакт-центр дата, время звонка, процедура идентификации и аутентификации, содержание разговора фиксируются Банком любым способом по усмотрению Банка. Указанные записи также могут быть использованы в качестве доказательств при урегулировании споров по ДКБО, Договору (ам) о предоставлении банковского продукта/услуг между Сторонами.

5.5. Перечень услуг Банка, доступ к которым осуществляется через Контакт-центр, определяется Банком самостоятельно и публикуется на сайте www.coalmetbank.ru. Банк вправе в любой момент по собственному усмотрению изменить указанный перечень.

в Особенности осуществления электронного документооборота

6.1 Все операции осуществляются Банком в соответствии с Правилами, действующим законодательством Российской Федерации, нормативными актами Банка России.

6.2 Перевод денежных средств со счета Клиента или без открытия счета, пополнение Счета, оплата услуг, иные банковские услуги с использованием удаленного доступа осуществляются на основании электронного документа (распоряжения, заявления, иного документа), составленного Клиентом или сформированного автоматически программными средствами и подтвержденного Клиентом в соответствии с Правилами, требованиями законодательства Российской Федерации.

6.3 Для подтверждения электронного документа Клиент должен использовать Разовый секретный пароль, аналог собственноручной подписи и/или удостоверить его кодом, паролем, иными средствами, позволяющими подтвердить, что документ или сообщение в электронном виде составлены самим Клиентом или уполномоченным лицом. Ввод по требованию системы «Интернет-банк», «Интернет-банк Фактура», УДБУ Разового секретного пароля, кодов, паролей, иных средств подтверждает правильность электронного документа и обязывает Банк на его исполнение.

6.4 Банк при получении от Клиента в процессе работы электронного документа проводит контроль правильности его заполнения, соответствия реквизитов установленным требованиям законодательства Российской Федерации.

7. Права и обязанности сторон

7.1 Банк обязуется:

7.1.1. При наличии технической возможности и в порядке определенном в Правилах, настоящими Условиями предоставлять Клиенту удаленный доступ к банковским услугам;

7.1.2. Консультировать Клиента по вопросам банковских операций;

7.1.3. Обеспечить конфиденциальность и защиту от несанкционированного доступа к информации о данных Клиента со стороны Банка, при условии выполнения Клиентом Правил, настоящих Условий;

7.1.4. Банк обязуется принять все необходимые и зависящие от него меры организационного и технического характера для предотвращения несанкционированного доступа третьих лиц к конфиденциальной информации связанной с удаленным доступом к банковским услугам, до передачи ее Клиенту, а также при ее хранении;

7.1.5. Обеспечить работоспособность Системы, устройств самообслуживания, Контакт-центра;

7.1.6. Осуществлять обработку и исполнение полученных от Клиента электронных документов, за исключением электронных документов содержащих компьютерный вирус и вредоносные программы;

7.1.7. Осуществлять архивное хранение электронных документов, передаваемых посредством Системы, устройств самообслуживания;

7.1.8. По требованию Клиента предоставить документы и информацию, которые связаны с удаленным доступом.

7.2 Банк имеет право:

7.2.1. В случае необходимости затребовать от Клиента оформления Документа на бумажном носителе в соответствии с Правилами, требованиями Банка России, в том числе после совершения операции либо и не производить платеж до предоставления данного Документа, о чем Банк обязан сообщить Клиенту любым доступным способом.

7.2.2. Проверять сведения, указанные Клиентом в переданных Банку электронных документах.

7.2.3. В случае нарушения Клиентом своих обязательств по Договору Банк имеет право приостановить работу Клиента в Системе.

7.2.4. Приостановить на неопределенный срок использование Системы, устройств самообслуживания, Контакт-центра в одностороннем порядке в случае возникновения у Банка технических неисправностей или других обстоятельств препятствующих использованию удаленного доступа к банковским услугам. При этом Банк оповещает Клиентов о возникшем сбое (неисправности) и предполагаемых сроках его устранения любыми способами по усмотрению Банка.

7.2.5. В одностороннем порядке определять: Счета Клиента, по которым возможно проводить операции посредством удаленного доступа; лимиты, иные ограничения на совершение операций в рамках удаленного доступа, перечень услуг, доступных через удаленный доступ; компании, услуги которых возможно оплатить через удаленный доступ.

7.2.6. Отказать Клиенту при обращении в Контакт-центр при возникновении сомнений в правомерности обращения Клиента, информируя Клиента о необходимости личной явки в Банк.

7.2.7. Отказать в исполнении электронного документа в случаях предусмотренных Правилами, законодательством Российской Федерации, а также при выявлении нарушения безопасности при работе через удаленный доступ.

7.3 Клиент обязуется:

7.3.1. Организовать рабочее место для работы с системой «Интернет-банк», «Интернет-банк Фактура»;

7.3.2. Соблюдать порядок совершения электронного документооборота в соответствии с Правилами, настоящими Условиями;

7.3.3. Передавать в Банк должным образом оформленные электронные платежные документы;

7.3.4. Контролировать правильность реквизитов указываемых в электронном документе и данных при вводе, контролировать изменения статуса электронного документа;

7.3.5. Контролировать соответствие суммы платежа и текущего остатка на Счете и осуществлять операции только в пределах этого остатка;

7.3.6. Самостоятельно урегулировать претензии с получателями переводов и платежей по вопросам необоснованного перечисления платежей в их адрес и возврата денежных средств;

7.3.7. Обеспечить хранение информации о Пароле, ПИН-коде, иных средствах аутентификации способом, делающим их недоступными третьим лицам, в том числе, не сообщать секретные данные сотрудникам банка;

7.3.8. Соблюдать все требования и рекомендации Банка по обеспечению безопасной работы через удаленный доступ.

7.4 Клиент имеет право:

7.4.1. Отправлять в Банк посредством системы «Интернет-банк», «Интернет-банк Фактура» или с использованием устройств самообслуживания электронные документы. Оформление таких документов должно соответствовать требованиям, предусмотренным Правилами, настоящими Условиями, действующим законодательством Российской Федерации;

7.4.2. Обратиться в офис Банка, если нет возможности понять в каком статусе находится его электронный документ;

7.4.3. В случае отказа Банка в приеме и исполнении электронного документа, Клиент вправе обратиться в офис Банка для совершения аналогичной операции;

7.4.4. Клиент имеет право менять Логин и Пароль, номер мобильного телефона, Кодовое слово неограниченное количество раз;

7.4.5. Получать консультации специалистов Банка по вопросам удаленного доступа к банковским услугам;

в Безопасность

8.1. Клиент получает удаленный доступ к банковским услугам для совершения финансовых операций и/или информационных операций только после успешной идентификации и/или аутентификации.

8.2. Клиент обязан проводить смену пароля для доступа в систему «Интернет-банк», «Интернет-банк Фактура» не реже 1 раза в месяц, а смену кодового слова по мере необходимости, но в любом случае при возникновении сомнений в их конфиденциальности.

8.3. Банк вправе по собственной инициативе прекратить использование Клиентом Пароля в случае наличия у Банка оснований считать, что возможна компрометация Пароля Клиента. В последнем случае Банк незамедлительно оповещает о случившемся Клиента по телефону.

8.4. Использование Пароля, действие которого было прекращено Банком, не допускается. Для продолжения работы в системе «Интернет-банк», «Интернет-банк Фактура» Клиент вправе обратиться в Банк для получения нового Пароля.

8.5. Клиент и Банк согласны с тем, что процедур идентификации и аутентификации достаточно для подтверждения того, что исходящие запросы, электронные документы, сообщения в Банк на получение информации направлены от имени Клиента и с его согласия.

8.6. Клиент и Банк согласны с тем, что для исполнения распоряжений Клиента в системе «Интернет-банк», «Интернет-банк Фактура» процедуры идентификации и аутентификации не достаточно. Банк направляет разовый секретный пароль Клиенту на номер мобильного телефона в виде SMS-сообщения, либо предоставляет Клиенту карту доступа с набором из 20-ти разовых паролей для возможности совершения операции. Только после положительного подтверждения операции посредством разового секретного пароля считается, что распоряжение на проведение операции поступило от имени Клиента и с его согласия и Банк исполняет его поручение.

8.7. Клиент и Банк признают, что переданные Клиентом, прошедшим в каждом случае надлежащим образом процедуры идентификации и/или аутентификации, электронные документы, распоряжения и/или поручения, запросы и сообщения, а также подтвержденные с помощью Разового секретного пароля (в случае передачи через «Интернет-банк», «Интернет-банк Фактура»):

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

8.7.2. равнозначны, в том числе имеют равную юридическую и доказательственную силу аналогичным по содержанию и смыслу документам на бумажном носителе, составленным в соответствии с требованиями, предъявляемыми к документам такого рода, и подписанным собственноручной подписью Клиента, и являются основанием для проведения Банком сделок от имени Клиента на основании распоряжения и приема Банком от Клиента информационных сообщений;

8.7.3. не могут быть оспорены или отрицаться Клиентом, Банком либо третьими лицами или быть признаны недействительными только на том основании, что они переданы в Банк с использованием удаленного доступа и оформлены в виде электронных документов;

8.7.4. могут быть представлены 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 электронных документов или их копии на бумажном носителе.

в Заключительные положения

9.1. Банк не предоставляет Клиенту услуги по доступу в сеть интернет и передаче данных, услуги оператора мобильной или стационарной телефонной связи. Использование такими услугами и их оплату Клиент осуществляет в порядке и на условиях компаний, оказывающих соответствующие услуги.