

УТВЕРЖДЕНО
Приказом Зам. Председателя Правления
№110 от 26.05.2017 года
(введено в действие с 05.06.2017 года)

Правила предоставления банковских услуг
с использованием системы дистанционного банковского
обслуживания «iBank2» физическим лицам в ПАО Банк
«АЛЕКСАНДРОВСКИЙ»

Содержание:

1. Общие положения.	3
2. Обеспечение информационной безопасности СДБО.	7
3. Порядок подключения к СДБО.	9
4. Банковские услуги и сервисы в СДБО.	10
5. Обработка Распоряжений Клиентов в СДБО.	10
5.1. Общие принципы Электронного документооборота (ЭДО) в СДБО.	10
5.2. Формирование электронных документов в СДБО.	12
5.3. Операции в СДБО, проводимые Банком в автоматическом режиме.	13
5.4. Операции в СДБО, проводимые в сопровождении сотрудника Банка.	13
6. Уведомление Клиента об операциях, совершенных с использованием СДБО.	14
6.1. Предоставление Клиенту выписки по операциям.	14
6.2. Обязательное уведомление Банком Клиента об исполнении Распоряжений.	14
7. Прекращение/возобновление доступа к услугам с использованием СДБО.	15
7.1. На основании обращения Клиента.	15
7.2. На основании решения Банка.	16
8. Заключительные положения.	16

1. Общие положения

1.1. Банк предоставляет Клиенту финансовые и нефинансовые услуги с использованием Системы дистанционного банковского обслуживания (далее по тексту – СДБО). Банк и Клиент являются сторонами по Договору ДКБО, составной частью которого являются настоящие Правила.

Стороны обязаны соблюдать положения, изложенные в настоящих Правилах.

1.2. Пользователем СДБО является Клиент - физическое лицо, заключившее с Банком Договор ДКБО, и прошедшее регистрацию в системе.

1.3. Клиент имеет право осуществлять денежные переводы и другие операции с денежными средствами только в том случае, если они не связаны с проведением предпринимательской деятельности.

1.4. Клиент осознает, что сеть Интернет не является безопасным каналом связи и соглашается нести все риски, связанные с подключением его устройств к сети Интернет. Соблюдение Клиентом условий Договора ДКБО, в том числе Правил и Руководства пользователя, снизит возможные риски при совершении операций с использованием СДБО.

1.5. При эксплуатации СДБО, в том числе при использовании ЭП, существует вероятность возникновения следующих рисков:

- риск неисполнения Банком ЭД Клиента по причине некорректно указанной Клиентом информации в ЭД; несвоевременном предоставлении, непредставлении, предоставлении в неполном объеме Клиентом в Банк подтверждающих, обосновывающих, объясняющих документов; по причине неработоспособности Средств Подтверждения;
- риск перевода денежных средств на ошибочные реквизиты по причине некорректно указанной Клиентом информации в ЭД;
- риск списания денежных средств со счета Клиента третьими лицами с использованием СДБО по причине действия вредоносного кода на компьютере Клиента, по причине компрометации учетных данных и Средств Подтверждения, по причине несвоевременного уведомления Банка о компрометации, утере или изменении контактных данных;
- риск несвоевременного получения уведомлений об операциях, совершенных с использованием СДБО по причине неработоспособности информационного ресурса, указанного Клиентом для получения уведомлений от Банка; а также несвоевременного уведомления Банка о компрометации, утере или изменении контактных данных;
- риск нарушения конфиденциальности информации по причине компрометации учетных данных и Средств Подтверждения Клиента, по причине уязвимости программного и аппаратного обеспечения Клиента.

Риски, которые возникают у Клиента и у Банка в процессе эксплуатации СДБО, минимизируются в случае точного и полного соблюдения положений настоящих Правил, а также при своевременном информационном взаимодействии Банка и Клиента по вопросам эксплуатации СДБО и качеству оказываемых услуг с использованием СДБО.

1.6. Отдельные виды услуг и сервисов предоставляются Клиенту по мере технической готовности СДБО. Банк информирует Клиента о внедрении новых сервисов, размещая информационные сообщения в СДБО и на сайте Банка alexbank.ru.

Термины и определения

Авторство электронных документов – принадлежность электронного документа создавшей его стороне, которая однозначно идентифицируется на основании анализа электронной подписи документа.

Аутентификация - процедура подтверждения принадлежности пользователю данной учетной записи (логина, Ключа ЭП и т.п.).

Банк – ПАО Банк «АЛЕКСАНДРОВСКИЙ».

Банковская услуга – финансовые (операции, осуществляемые Банком на основании Распоряжения Клиента о переводе денежных средств) и нефинансовые (операции, не

связанные с исполнением распоряжений о переводе денежных средств, но необходимые Клиенту для обслуживания банковского счета, мониторинга денежных средств, принятия своевременного решения о наиболее эффективном использовании денежных средств) банковские услуги.

Блокировочное слово – секретное слово (пароль), указываемое Клиентом при регистрации в СДБО и используемое для идентификации Клиента при устном обращении Клиента в Банк или Контактный центр.

Внеоперационное время – время, в течение которого не производится обработка определенного типа платежных документов. Документы, поступившие во внеоперационное время, отражаются по счетам бухгалтерского учета на следующий рабочий день, и исполняются на следующий операционный день.

Выгодоприобретатель – лицо, к выгоде которого действует Клиент, в том числе, на основании агентского договора, договоров поручения, комиссии и доверительного управления, при проведении операций с денежными средствами и иным имуществом.

Договор комплексного банковского обслуживания, далее по тексту - **Договор ДКБО**, - документ, на основании которого Клиенту предоставляется услуга дистанционного банковского обслуживания. Настоящие Правила являются неотъемлемой частью ДКБО.

Документы валютного контроля – документы и информация при осуществлении валютных операций, включая (но не ограничиваясь):

Обосновывающие документы: документы и информация, связанные с проведением валютных операций, открытием и ведением счетов, перечень которых установлен Федеральным законом №173-ФЗ от 10.12.2003г. «О валютном регулировании и валютном контроле»;

Подтверждающие документы: документы, подтверждающие факт исполнения обязательств; документы, подтверждающие исполнение обязательств иным способом; документы, подтверждающие наличие обеспечения обязательств; иные документы, предусмотренные законодательством Российской Федерации;

Иные документы и информация, связанные с проведением валютных операций, в том числе документы и информация, которые содержат сведения, определенные Клиентом самостоятельно, письма Клиента свободного формата.

Идентификация – совокупность мероприятий по установлению определенных Федеральным Законом от 07.08.2001г № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» сведений о Клиентах, их представителях, бенефициарных владельцах, выгодоприобретателях, по подтверждению достоверности этих сведений с использованием оригиналов документов и (или) надлежащим образом заверенных копий. Порядок идентификации изложен в «Правилах внутреннего контроля ПАО Банк «АЛЕКСАНДРОВСКИЙ» в целях противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма».

Карта – выпущенная Банком платежная карта международной платежной системы VISA International или MasterCard Worldwide, являющаяся электронным средством для осуществления безналичных расчетов, предназначенным для оплаты товаров работ и услуг, а также получения денежных средств и выполнения других операций, в соответствии с ДКБО на территории РФ и за ее пределами.

Клиент – физическое лицо, заключившее с Банком Договор комплексного банковского обслуживания путем присоединения к Правилам комплексного обслуживания физических лиц, для целей не связанных с осуществлением таким лицом предпринимательской деятельности или частной практики.

Ключ электронной подписи – совокупность (последовательность) данных, уникальная для каждого пользователя СДБО, предназначенная для авторизации Клиента в системе.

Код подтверждения – дополнительный код, генерируемый СДБО, для подтверждения операций в системе.

Контактный центр – подразделение Банка, осуществляющее взаимодействие Банка и Клиента, включая обмен информацией и предоставление банковских услуг, с использованием телефона в соответствии с Руководством пользователя. Телефоны Контактного центра указаны на Сайте Банка.

Многофакторная аутентификация – защитная мера, механизм аутентификации Клиента в СДБО с использованием комбинированных кодов доступа, которые Клиент получает различными, независимыми друг от друга способами.

Операционное время – время, в течение которого совершаются платежные операции определенного типа и другие сделки, а также период документооборота и обработки учетной информации, обеспечивающий оформление и отражение в бухгалтерском учете операций, совершенных в течение операционного времени, календарной датой соответствующего операционного дня. Для различных операций, осуществляемых с использованием СДБО, операционное время отличается.

Операционный день – операционно-учетный цикл за соответствующую календарную дату, в течение которого все совершенные операции оформляются и отражаются в бухгалтерском учете по балансовым и внебалансовым счетам и составляет ежедневный баланс.

Перевод – банковская услуга, предоставляемая Клиенту и представляющая собой действия Банка по исполнению Распоряжения Клиента о переводе его денежных средств в рамках применяемых форм безналичных расчетов по переводу денежных средств с банковских счетов плательщиков на банковские счета получателей средств.

Распоряжение – электронный документ о переводе денежных средств, составляемый Клиентом в СДБО, для осуществления банковских операций в соответствии с Договором ДКБО.

Система дистанционного банковского обслуживания (далее по тексту – СДБО) – электронное средство платежа, представляющее собой совокупность программно-аппаратных средств, согласованно эксплуатируемых Клиентом и Банком в соответствующих частях, с целью предоставления Клиенту банковских услуг согласно заключенному Договору ДКБО. В основе функционирования СДБО находится технология удаленного доступа к специализированному оборудованию Банка, позволяющая осуществлять распоряжение средствами на счете, обеспечивать информационный обмен с Банком в целях предоставления банковских услуг в соответствии с настоящими Правилами без визита Клиента в Банк.

Скретч-карта – карта из пластика с нанесенными на нее под защитным непрозрачным и стирающимся слоем пронумерованными паролями однократного использования. Скретч-карта имеет уникальный индивидуальный номер, который неразрывно связан с нанесенными на нее паролями. Для сохранения конфиденциальности информации стирать защитный слой следует только с используемого пароля. Является дополнительным Средством Подтверждения.

Способ доступа в СДБО - Web - приложение, запускаемое в Интернет-браузере; мобильное приложение на мобильном устройстве. Работа ведется непосредственно на сервере Банка в режиме реального времени («On-line»).

Средства Подтверждения – средства получения Кода подтверждения.

Стороны – стороны по Договору ДКБО: одна сторона - Банк, другая сторона - Клиент.

Счет – банковский счет, открываемый Банком физическим лицам для совершения операций, не связанных с предпринимательской деятельностью или частной практикой.

Уведомление – информационное сообщение, направляемое Банком Клиенту в электронном виде в соответствии с указанными в Заявлении на ДКБО контактными данными, содержащее информацию о событиях в СДБО и/или проведенной в соответствии с Распоряжением Клиента операции.

Уведомление о несогласии с операцией – документ, направляемый Клиентом в Банк, по утвержденной Банком форме или в сообщении свободного формата с заявлением о несогласии с операцией, проведенной по счетам / Картам Клиента с использованием СДБО.

Услуга дистанционного банковского обслуживания (Услуга ДБО) – результат деятельности Банка, направленной на создание и реализацию технических возможностей Клиента - физического лица для осуществления с Банком электронного взаимодействия (ЭДО), используя доступные каналы связи, стационарные и мобильные устройства на стороне Клиента с целью распоряжения денежными средствами, находящимися на счете Клиента в Банке.

Учетная запись Клиента - совокупность информации на сервере СДБО, предназначенной для осуществления доступа Клиента к СДБО и предоставления Клиенту сервисов и услуг СДБО в соответствии с Договором ДКБО, заключенным между Банком и Клиентом.

Электронная подпись (ЭП) – информация в электронной форме, которая присоединена к другой информации в электронной форме (подписываемой информации) или связана с ней и которая используется в СДБО для определения лица, подписывающего данную информацию, и для подтверждения неизменности документа.

Порядок и последовательность действия Клиента по применению Средств Подтверждения в целях формирования ЭП отражен в Руководстве пользователя.

Электронный документ (ЭД) – информация (сведения об отдельной операции, отчет, извещение, реестр), формируемая, отправляемая, получаемая или хранимая с помощью электронных средств и представленная в электронном виде. Любой ЭД, направляемый Сторонами, участниками взаимодействия в электронном документообороте СДБО, должен быть подписан ЭП.

Электронный документооборот (ЭДО) - юридически значимый обмен между Банком и Клиентом документами в электронной форме по определенным правилам электронного документооборота, изложенным в настоящих Правилах.

Юридическая сила документа – свойство документа, позволяющее использовать его для совершения юридически значимых действий. Стороны признают, что ЭД, направленный Клиентом в Банк с использованием СДБО, подписанный ЭП, обладает равной юридической силой с документом на бумажном носителе, подписанным собственноручной подписью Клиента.

Основные принципы и базовые условия, на основе которых реализована технология дистанционного банковского обслуживания физических лиц, следующие:

- Банк предоставляет Клиенту возможность осуществлять удаленное управление денежными средствами, размещенными на банковских счетах, владельцем которых является данный Клиент.
- Клиент распоряжается средствами, размещенными на его банковских счетах, в пределах имеющегося остатка денежных средств (либо допустимого лимита овердрафта), с учетом всех возможных ограничений (ареста на денежные средства, приостановление операций по счету и т.п.).
- Услуги по переводу реализует Банк, если электронное распоряжение оформлено в соответствии с требованием нормативных актов ЦБ РФ и стандартами, установленными внутренними документами Банка. Клиент обязан выполнять требования Банка о предоставлении необходимых документов и информации, поясняющей суть осуществляемых Клиентом операций. Выполнение данного требования является условием исполнения Распоряжений Клиента по переводам.
- Оказание услуг с использованием СДБО осуществляется в соответствии с тарифами Банка. Клиент предоставляет Банку право (заранее данный акцепт) на списание денежных средств со счета Клиента без Распоряжений Клиента за услуги, предоставляемые Банком, в порядке, предусмотренном действующим законодательством РФ и ДКБО..

- Клиент осуществляет переводы денежных средств с использованием СДБО в валюте РФ и в иных валютах в соответствии с законодательством РФ. Банком созданы условия электронного документооборота по вопросам валютного контроля и внутреннего контроля в целях противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем и финансированию терроризма, обеспечена возможность предоставления обосновывающих, объясняющих, подтверждающих документов в электронном виде. Банк исполняет Распоряжения Клиента о переводах только в том случае, если Клиентом выполняются необходимые для осуществления перевода требования валютного законодательства РФ и нормативных актов РФ о валютном регулировании и валютном контроле.
- Клиент обязан предоставлять в Банк информацию, необходимую для исполнения Банком требований Федерального закона от 07.08.2001 №115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма», включая информацию о своих выгодоприобретателях и бенефициарных владельцах.
- Банк, на основании пункта 11 статьи 7 Федерального закона от 07.08.2001 №115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма», имеет право отказать в исполнении Распоряжения Клиента о совершении операции, по которой не представлены документы, необходимые для фиксации информации в соответствии с положениями Федерального закона от 07.08.2001 №115-ФЗ, а также при возникновении у Банка подозрений, что операции совершаются Клиентом в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, или финансирования терроризма.
- Банк в соответствии с требованиями пункта 10 статьи 7 Федерального закона от 07.08.2001 №115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» обязан приостанавливать проведение операций по счету Клиента.
- Банк, в соответствии с требованиями подпункта 6 пункта 1 статьи 7 Федерального закона от 07.08.2001 №115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма», обязан принимать меры по замораживанию (блокированию) денежных средств.
- Банк вправе устанавливать лимиты на сумму и количество операций с использованием СДБО. Информацию об установленных лимитах Банк размещает в настоящих Правилах или Тарифах Банка.
- Клиенту предоставляется право устанавливать лимиты на сумму операций с денежными средствами по счету/карте за определенный период (день, месяц). Клиент в Заявлении по утвержденной Банком форме указывает размер желаемого лимита и срок его действия. Оформленное заявление передается в любое ВСП/ОПЕРУ/Филиал Банка.
- Клиент получает возможность с использованием СДБО формировать переводы/платежи по расписанию - добавлять в расписание разовые и регулярные переводы, Распоряжения по которым будут отправляться в Банк автоматически.
- Клиент использует СДБО только в пределах ее функциональных возможностей, описанных в настоящих Правилах и Руководстве пользователя.

2. Обеспечение информационной безопасности СДБО.

2.1. Обеспечение информационной безопасности достигается реализацией комплекса необходимых мер, изложенных в настоящих Правилах. Стороны рассматривают защиту информации важным компонентом своей деятельности и уделяют этому должное внимание.

2.2. При использовании СДБО Клиент должен проверять безопасность соединения между компьютером Клиента и сервером Банка, работа должна осуществляться в защищенном режиме.

2.3. Подлинность информации обеспечивается применением электронной подписи. Электронной подписью подписывается каждый документ, передаваемый от Клиента в Банк.

2.4. Клиент несет полную ответственность за сохранение в тайне информации о логине, паролях и обязуется исключить доступ третьих лиц к Средствам Подтверждения.

2.5. Для подключения к СДБО Клиент должен указать логин и долговременный пароль. Любая финансовая операция требует ввода Кода подтверждения. После подтверждения документов Кодом подтверждения, ЭД передается в Банк. Если Код подтверждения не введен или введен некорректно, то документ Банком не принимается, а Клиенту в СДБО сообщается о возникшей ситуации. Если ЭД был подтвержден корректными Кодом подтверждения, то он поступает на дальнейшую обработку. После исполнения ЭД Клиенту высылается уведомление о совершенной операции.

2.6. Все ЭД, ЭП под которыми при проверке оказалась действительной, считаются подписанными Клиентом, даже если подпись была поставлена другим лицом, получившим каким-либо образом доступ к информации Клиента. ЭД, содержащий корректную ЭП и прошедший все проверки на корректность указанной в нем информации, принимается Банком к исполнению и считается эквивалентным аналогом документа на бумажном носителе с собственноручной подписью Клиента.

2.7. Банк не несет ответственности за исполнение Распоряжений, направленных в Банк с использованием СДБО, если проверка корректности ЭП и содержания документа дала положительный результат, на момент обработки документа учетная запись Клиента была активна, и заявлений на компрометацию учетных данных в Банк не поступало.

2.8. В случае подозрения на компрометацию учетной записи и Средств Подтверждения, Клиент обязуется незамедлительно уведомить Банк и в кратчайшие сроки провести смену скомпрометированных данных, при этом все операции по его счету в СДБО Банк приостанавливает. Для восстановления функциональности СДБО Клиенту необходимо обратиться в Банк.

2.9. Для минимизации рисков использования СДБО Клиенту рекомендуется:

- использовать лицензионную операционную систему и поддерживать ее в актуальном состоянии (регулярно устанавливать все обновления);
- своевременно устанавливать обновления прикладного программного обеспечения;
- использовать лицензионное антивирусное программное обеспечение и следить за своевременным обновлением антивирусных баз;
- не работать на компьютере с административными привилегиями (данные привилегии у пользователя операционной системы повышают вероятность проникновения вредоносного программного обеспечения);
- при подключении к сайту системы СДБО убедиться, что в адресной строке интернет-браузера отображается подключение с использованием защищенного протокола HTTPS (Клиент должен видеть аббревиатуру <https://>);
- при подключении к сайту СДБО проверить подлинность сертификата сайта СДБО методом просмотра информации о сертификате в адресной строке интернет-браузера (отображается в виде замочка);
- держать в тайне и не передавать третьим лицам (в том числе государственным органам) Средства Подтверждения, а также Коды подтверждения, полученные с помощью Средств Подтверждения;
- не сохранять данные, необходимые для авторизации, в памяти браузера.

2.10. Получая информацию с помощью SMS – сообщений, Клиент полностью осознает и соглашается с тем, что передача информации с помощью SMS – сообщений осуществляется в открытом виде без применения средств шифрования. Банк не гарантирует полную конфиденциальность информации, передаваемой Клиенту по открытым каналам связи посредством SMS – сообщений. Банк не несет ответственности за скорость и факт доставки Клиенту информации, переданной через каналы передачи данных, находящиеся вне ведения Банка.

3. Порядок подключения к СДБО.

3.1. Для подключения к СДБО Клиент самостоятельно на официальном сайте Банка alexbank.ru проходит регистрацию в соответствии с Руководством пользователя.

3.2. В случае, если у Клиента не оформлен ДКБО, Клиенту не предоставляется доступ в СДБО.

3.3. Для получения полнофункционального доступа в СДБО Клиенту необходимо подписать Заявление на заключение ДКБО/Дополнительное соглашение на заключение ДКБО в любом ВСП/ОПЕРУ/Филиале Банка.

3.4. В полнофункциональном доступе Клиент имеет возможность совершать все операции, предусмотренные СДБО Банка.

3.5. Клиент имеет возможность самостоятельно в СДБО (в порядке, указанном в Руководстве пользователя):

- изменять долговременный пароль;
- изменять логин для входа в СДБО, задав произвольную удобную комбинацию букв и чисел, при этом меняется только логин;
- изменять контактные данные для получения уведомлений от СДБО (кроме уведомлений о совершении операций по счетам и картам с использованием СДБО) и сервисных сообщений.

3.6. Клиент при обращении в Банк с Заявлением о внесении изменений имеет возможность:

- изменить номер мобильного телефона, для направления Банком SMS-сообщений, содержащих одноразовые пароли;
- изменить контактные данные Клиента, для направления Банком уведомлений о совершении операций по счетам и картам с использованием СДБО;
- отключить счета/карты (также Клиент может написать об отключении счета/карты через СДБО);
- восстановить долговременный пароль для входа в СДБО;
- восстановить логин для входа в СДБО;
- указать дополнительное Средство Подтверждения.

3.7. Клиент при обращении в Банк с заявлением в свободной форме или в устной форме в Контактный центр имеет возможность:

- восстановить долговременный пароль для входа в СДБО;
- временно прекратить прием к исполнению Распоряжений, направленных через СДБО;
- временно заблокировать свою учетную запись в СДБО;
- отключить свою учетную запись в СДБО (применяется только при обращении в Банк с заявлением в свободной форме).

3.8. Заявление о внесении изменений Клиент подает в любое ВСП/ОПЕРУ/Филиал Банка.

3.9. Банк выполняет необходимые действия не позднее трех (3) рабочих дней, с даты получения Заявления Клиента.

3.10. При устном обращении в Банк Клиенту необходимо пройти идентификацию, предоставив свои персональные данные, а также сообщив Блокировочное слово.

3.11. При обращении Клиента в Банк для восстановления долговременного пароля, Банком в СДБО формируется временный пароль и передается Клиенту на номер телефона для обязательного информирования, указанный Клиентом в Заявлении на заключение ДКБО, либо на номер телефона, указанный в Заявлении о внесении изменений, не позднее трех (3) рабочих дней, с даты получения Заявления/обращения Клиента.

3.12. При восстановлении логина, восстановленный логин для доступа в СДБО передается Клиенту на номер телефона, указанный в Заявлении о внесении изменений, не позднее трех (3) рабочих дней, с даты получения Заявления Клиента.

4. Банковские услуги и сервисы в СДБО

4.1. Основанием для предоставления банковских услуг по переводу денежных средств с использованием СДБО является электронный документ - Распоряжение Клиента, направленное с использованием СДБО.

4.2. Следующие услуги и сервисы доступны Клиенту в СДБО:

- переводы денежных средств со счета Клиента в Банке по своим счетам в Банке и на свои счета, открытые в других банках, в валюте РФ и иностранной валюте в соответствии с законодательством РФ;
- переводы денежных средств со счета Клиента в Банке в пользу третьих лиц, на счета открытые в Банке, и на счета, открытые в других банках, в валюте РФ и в иностранной валюте в соответствии с законодательством РФ;
- конвертация денежных средств между своими счетами, подключенными к СДБО в Банке, открытыми в разных валютах;
- перевод денежных средств в рублях РФ в адрес поставщиков услуг;
- переводы денежных средств для оплаты штрафов, пошлин, налогов и других платежей на счета Казначейства России и других государственных органов. Клиенту предоставляется возможность формирования Распоряжения о переводе денежных средств с автоматическим заполнением реквизитов с использованием информации, получаемой из государственной информационной системы о государственных и муниципальных платежах (ГИС ГМП);
- оформление вклада;
- получение информации о движении денежных средств по банковскому счету/карте, в т.ч. по счетам срочных вкладов;
- получение уведомлений о событиях в СДБО;
- просмотр справочников банков, валют и прочих;
- просмотр исполненных/отвергнутых ЭД, созданных в СДБО;
- история работы в СДБО и получение выписки по счетам;
- самостоятельное изменение долговременного пароля в СДБО, контактных данных для получения уведомлений о событиях в СДБО, логина для входа в СДБО;
- получение информации по карте Клиента, в том числе тип карты, номер карты и срок ее действия, доступный остаток;
- возможность с использованием СДБО формировать переводы/платежи по расписанию - добавлять в расписание разовые и регулярные переводы;
- возможность электронного документооборота (сообщения свободного формата);
- получение информации о Банке, в том числе адреса и телефоны отделений и филиалов Банка;
- выпуск/перевыпуск основных/дополнительных карт. Перевыпуск карт через СДБО не осуществляется в случае: изменении личных данных Клиента; отсутствия суммы денежных средств на счете для списания комиссии; перевыпуска карт, выпущенных в рамках зарплатного проекта, в связи с окончанием срока действия; перевыпуска карт, срок действия которых истек более чем 6 месяцев назад;
- открытие счетов;
- установление/отключение лимитов, ограничивающих сумму или количество операций по карте.

5. Обработка Распоряжений Клиентов в СДБО

5.1. Общие принципы Электронного документооборота (ЭДО) в СДБО.

5.1.1. Банк предоставляет Клиенту непрерывный, ежедневный и круглосуточный доступ в СДБО для осуществления ЭДО.

5.1.2. Процедура предоставления Клиентом Распоряжений и иных ЭД состоит в формировании этих документов на сервере Банка и подписание их ЭП.

5.1.3. Процедура принятия Банком Распоряжений и иных ЭД в обработку состоит в присвоении ЭД соответствующих статусов в СДБО.

5.1.4. Дата формирования ЭД, созданного с использованием СДБО регистрируется системой и признается Сторонами фактической датой предоставления/принятия этого документа.

5.1.5. Банк имеет право остановить ЭДО СДБО:

- в случае выявления сбоев или ошибок в работе системы, на срок не более 2 (двух) часов - без предварительного уведомления; в случае выявления сбоев или ошибок в работе системы, на срок более 2 (двух) часов, но не более 6 часов - с предварительным уведомлением Клиента путем направления Клиенту сообщения в СДБО и/или размещением информационного сообщения на сайте Банка, не менее чем за сутки до остановки.
- для проведения длительных сервисных работ или по иным причинам, на срок более 6 часов - с предварительным уведомлением Клиента, путем направления Клиенту сообщения в СДБО и/или размещением информационного сообщения на сайте Банка, не менее чем за сутки до остановки.

5.1.6. Банк предоставляет Клиенту возможность реализовать право совершать юридически значимые действия путем обмена ЭД.

Стороны признают, что ЭД, направленный Клиентом в Банк с использованием СДБО, подписанный ЭП, обладает равной юридической силой с документом, подписанным собственноручной подписью Клиента.

5.1.7. Формирование любых документов в ЭДО осуществляется Клиентом с применением типовых форм: шаблонов документов, распорядительных документов; передача сообщений свободного формата осуществляется с использованием почты СДБО.

5.1.8. Обмен ЭД в СДБО Банк и Клиент осуществляют с обязательным соблюдением рекомендаций по технологии работы в ЭДО с ЭП.

Электронные документы, в том числе сообщения свободного формата, к которым присоединены один или несколько связанных между собой ЭД, включая электронные образы документов (сканированные изображения документов, оформленных первоначально на бумажном носителе) являются пакетом ЭД. При подписании ЭП пакета ЭД, каждый из присоединенных электронных документов, составляющих пакет, считается подписанным электронной подписью, которой подписан пакет ЭД.

5.1.9. Предоставляемые Клиентом документы с применением электронных образов (сканированные изображения документов, оформленных первоначально на бумажных носителях) должны быть доступны для чтения без использования специальных устройств. Банк принимает к исполнению документы только при надлежащем качестве предоставляемых в Банк копий оригинальных документов (отражение без искажений всех элементов документа) и доступности для прочтения текста в предоставляемых образах документов, присоединенных к сообщениям свободного формата в СДБО.

5.1.10. Банк формирует ответ на каждый ЭД, направленный Клиентом через ЭДО СДБО.

5.1.11. Для обращений Клиента, направленных с использованием СДБО, в виде сообщений свободного формата, Банк формирует ответ в электронной форме в виде сообщения свободного формата.

5.1.12. Для электронных документов (в т.ч. распоряжений о финансовых операциях) Банк формирует ответ в виде изменений статусов ЭД. В процессе обработки ЭД могут быть присвоены статусы в соответствии с Руководством пользователя.

5.1.13. В момент предоставления Банком информации об этапе обработки ЭД Клиенту, информация признается переданной Клиенту, независимо от факта ее прочтения.

5.1.14. Банк не принимает ЭД в случае отсутствия ЭП (если она предусмотрена технологией документооборота), а также в случае, если она не проходит процедуру проверки.

5.1.15. По письменному запросу Клиента Банк предоставляет Клиенту на бумажном носителе заверенные Банком копии ЭД. Заверенные копии ЭД предоставляются Клиенту в ВСП/ОПЕРУ/Филиале Банка.

5.1.16. Обновление данных по остаткам денежных средств на счетах Клиентов, по состоянию платежей и предоставление выписок в течение рабочего дня происходит непрерывно и носит

предварительный характер. Окончательная выписка по счету в базе данных СДБО формируется к 10.00 операционного дня, следующего за днем совершения операции.

5.2. Формирование электронных документов в СДБО.

5.2.1. Используя встроенные механизмы формирования ЭД и справочники системы, Клиент формирует поручение, удостоверенное ЭП.

5.2.2. Реквизиты Клиента в Распоряжениях, составленных с применением форм СДБО заполняются автоматически.

5.2.3. Реквизиты Получателя платежа в Распоряжениях заполняются Клиентом самостоятельно.

5.2.4. Банк исполняет Распоряжения Клиента, оформленные в соответствии с требованиями Банка, действующего законодательства РФ и нормативных актов ГК РФ. Распоряжение должно содержать четкое изложение сущности финансовой операции, сумма цифрами должна совпадать с суммой прописью.

5.2.5. В соответствии с законодательством РФ, Банк может приостановить исполнение распоряжения и запросить Клиента подтверждающие операцию документы. Клиентом не позднее рабочего дня, следующего за днем направления запроса, должны быть представлены оформленные надлежащим образом объясняющие, обосновывающие, подтверждающие документы. Банк имеет право запросить оригиналы данных документов на бумажном носителе. В случае невыполнения данных требований Распоряжение Банком не исполняется.

5.2.6. Банк вправе отказать Клиенту в исполнении Распоряжения, если при осуществлении проверки будет выявлено, что операция (в том числе валютная операция) противоречит действующему законодательству РФ, нормативным актам банка России, ДКБО, заключенному между Банком и Клиентом.

5.2.7. Банк принимает к исполнению Распоряжения Клиента при обязательном выполнении Банком следующих процедур:

- удостоверение права распоряжения денежными средствами и контроль целостности Распоряжений Клиента;
- контроль структуры и значений реквизитов Распоряжения;
- контроль достаточности денежных средств на счете Клиента;
- проверка документов, предоставляемых для обоснования перевода.

5.2.8. Контроль структуры и значений реквизитов Распоряжений и иных электронных документов Клиента осуществляется в СДБО автоматически.

5.2.9. Банк исполняет Распоряжение Клиента только в пределах доступных денежных средств на счете Клиента и с учетом всех ограничений по счету (ареста на денежные средства, приостановление операций по счету и т.п.). Контроль достаточности денежных средств на счете Клиента осуществляется Банком при приеме к исполнению каждого Распоряжения. Исполнение Распоряжения на часть суммы не допускается. В случае нехватки денежных средств на счете Клиента Распоряжению присваивается статус «Отвергнут».

5.2.10. Проведение Банком операций перевода и конвертации денежных средств по счетам Клиента, к которым открыта карта, возможно только при наличии хотя бы одной карты в статусе открытой к счету, выпущенной на имя Клиента. Данные операции осуществляются только с использованием номера карты.

5.2.11. Исполнение Распоряжений Клиента осуществляется Банком в границах операционного времени, определенного для данного документа.

5.2.12. Для характеристики переводов денежных средств, осуществляемых Банком на основании Распоряжений Клиента, переданных с использованием СДБО, применяются следующие понятия: «безотзывность», «безусловность» и «окончателность». При этом:

- «безотзывность» - наступает с момента списания денежных средств со счета Клиента (соответствует статусу «Исполнен»);
- «безусловность» - означает выполнение всех условий и требований к составлению Распоряжения Клиента для его исполнения Банком. Эта характеристика автоматически присваивается переводу, исполняемому Банком в автоматическом режиме. До присвоения характеристики «безусловность» Распоряжение о переводе находится в статусе «На исполнении»;
- «окончателность» перевода денежных средств наступает:
- в момент зачисления денежных средств на банковский счет получателя денежных средств в Банке, если счет плательщика и получателя обслуживаются в Банке;
- в момент зачисления денежных средств на корреспондентский счет банка получателя средств, если счет получателя обслуживает другой банк.

В СДБО для характеристики «Окончателность» перевода денежных средств статус не предусмотрен.

5.2.13. Обязательство Банка по исполнению перевода денежных средств по Распоряжению Клиента, направленного в Банк с использованием СДБО, считается выполненным только в момент наступления окончательности (завершения) перевода денежных средств.

5.2.14. Распоряжение Клиента о переводе может исполняться в автоматическом режиме (пункт 7.3.) либо проводится в сопровождении и под контролем сотрудника Банка (пункт 7.4.).

5.2.15. Способом уведомления Клиента об аннулировании Банком Распоряжений, Банк и Клиент признают присвоенный в СДБО статус «Отвергнут». В электронной форме документа Клиенту доступна информация, позволяющая идентифицировать аннулируемое Распоряжение, дату и причину отказа в его исполнении.

5.2.16. Способом уведомления Клиента об исполнении Банком Распоряжений, Банк и Клиент признают присвоенный Распоряжению в СДБО статус «Исполнен».

5.3. Операции в СДБО, проводимые Банком в автоматическом режиме

5.3.1. Виды операций, осуществляемых с использованием СДБО, проводимые Банком в автоматическом режиме:

- Перевод денежных средств между счетами и картами Клиента (за исключением счетов по вкладам) в одной валюте;
- Конверсионные операции по счетам и картам Клиента в пределах лимита конверсионных операций. Разрешенный лимит установлен Тарифами Банка. Конверсионные операции выполняются по курсу, установленному Банком для операций в СДБО;
- Перевод денежных средств в рублях РФ по оплате услуг (платежи) в адрес поставщиков услуг. Количество операций не ограничено, максимальный лимит на одну операцию 15 тыс. рублей РФ, минимальный лимит на одну операцию устанавливается в зависимости от получателя платежа.

5.3.2. Автоматические операции проводятся без сопровождения сотрудниками Банка (On-line режим) с контролем программными средствами.

5.3.3. Автоматические операции исполняются ежедневно (в т.ч. по выходным и праздничным дням), круглосуточно с двумя технологическими перерывами с 23:55 до 00:05 и с 04:30 до 06:00.

5.3.4. Операции, проводимые в автоматическом режиме, отображаются в выписке по счету Клиента не позднее рабочего дня, следующего за днем исполнения Распоряжения Клиента.

5.4. Операции в СДБО, проводимые в сопровождении сотрудника Банка

5.4.1. Виды операций, осуществляемых с использованием СДБО, требующие сопровождения и контроля сотрудника Банка:

- Перевод денежных средств на счета по вкладам, операции по вкладам;
- Перевод денежных средств на счета Клиента, открытые в других банках, а также переводы на счета третьих лиц, открытые в Банке и других банках;

- Выпуск/перевыпуск основных дополнительных карт;
- Открытие счетов, в том числе счетов по вкладам;
- Установление/отключение лимитов, ограничивающих сумму или количество операций с использованием карты.

5.4.2. Банк исполняет Распоряжение Клиента в срок не позднее операционного дня, следующего за днем поступления Распоряжения, либо присваивает ЭД статус «Отвергнут». При этом Банк вправе исполнять Распоряжения Клиента в следующем режиме (за исключением операций, проводимых в автоматическом режиме):

а) по рабочим дням:

поступившие до 16:00 - текущим операционным днем;

поступившие после 16:00 - следующим операционным днем.

б) поступившие в субботу, воскресенье и праздничные нерабочие дни - следующим операционным днем.

В случае, если для исполнения Распоряжения в соответствии с законодательством РФ требуется представление Клиентом в Банк обосновывающих, подтверждающих документов, Банк исполняет Распоряжение не позднее следующего операционного дня с даты предоставления Клиентом вышеуказанных документов.

5.4.3. Банк вправе отказать Клиенту в исполнении Распоряжения, в случае если его исполнение в соответствии с законодательством РФ требует представления Клиентом в Банк обосновывающих, подтверждающих документов, и соответствующие документы предоставлены Клиентом не в полном объеме, не могут быть приняты Банком, не представлены Клиентом в Банк в срок не позднее следующего рабочего дня с даты направления Распоряжения. В данном случае Банк присваивает Распоряжению Клиента статус «Отвергнут».

5.4.4. Клиент имеет возможность отозвать Распоряжение о переводе денежных средств со статусом «Принят», «На исполнении», т.е. до наступления момента безотзывности перевода, направив в Банк с использованием СДБО электронное заявление об отзыве Распоряжения по форме, предусмотренной настройками СДБО, с указанием причины отзыва документа. Заявление об отзыве служит основанием для аннулирования Банком Распоряжения.

6. Уведомление Клиента об операциях, совершенных с использованием СДБО.

6.1. Предоставление Клиенту выписки по операциям

6.1.1. Выписка по счетам Клиента, формируемая Клиентом с использованием СДБО, содержит информацию об операциях, проведенных по счетам, в том числе с использованием карт Клиента, остатке денежных средств на счетах Клиента, а также иную информацию, которую Банк считает необходимым довести до сведения Клиента.

6.1.2. Клиент имеет возможность в любое время сформировать в СДБО выписку по каждому своему счету, обслуживание которого ведется с использованием СДБО. Обновление в СДБО данных о проведенных по счету Клиента операциях осуществляется в текущий операционный день. Окончательное формирование выписки по счету Клиента осуществляется к 10:00 утра операционного дня, следующего за днем проведения операции по счету.

6.1.3. Клиент имеет возможность сформировать «выписку об операциях, совершенных с использованием карты», т.е. получить информационное сообщение в СДБО с отражением всех операций за период с использованием конкретной банковской карты, выбрав ее номер в СДБО. Выписку Клиент может сформировать за весь период с момента регистрации счета/карты в СДБО, в заданном Клиентом диапазоне календарных дат. Карта должна быть в статусе открытой.

6.2. Обязательное уведомление Банком Клиента об исполнении Распоряжений

6.2.1. В соответствии с действующим законодательством Банк информирует Клиента о совершении каждой операции, проведенной Банком по распоряжению Клиента по его счетам с использованием СДБО, путем направления Клиенту уведомления в виде SMS-сообщения о такой операции и изменения статуса документа в СДБО.

6.2.2. Банк осуществляет информирование Клиента направлением уведомления в виде SMS-сообщения на указанный Клиентом номер мобильного телефона.

6.2.3. Банк и Клиент признают, что Клиент не может считаться неуведомленным или уведомленным ненадлежащим образом, если он отказывается, либо уклоняется от получения направленных в его адрес уведомлений, или не обеспечивает постоянную работоспособность и круглосуточную готовность информационного ресурса к приему уведомлений от Банка.

6.2.4. Банк и Клиент считают обязанность уведомления Клиента об операциях, проведенных по распоряжению Клиента по его счетам с использованием СДБО, **исполненной** по факту направления Клиенту уведомления в соответствии с имеющимися у Банка контактными данными.

6.2.5. В уведомлениях об операциях, направляемых Клиенту, Банк в обязательном порядке указывает:

- маскированный номер счета/карты, с использованием которых была совершена операция;
- дату и время совершения операции;
- сумму и валюту операции.

6.2.6. Рассмотрение заявлений Клиента о несогласии с операцией совершенной с использованием СДБО.

6.2.7. Клиент должен в случае несогласия с операцией, совершенной в СДБО, сообщить об этом в Банк незамедлительно.

6.2.8. Клиент сообщает в Банк о несогласии с фактом совершения операции в следующем порядке в устной форме при обращении в Контактный центр Банка с последующим предоставлением заявления о несогласии с операцией с использованием СДБО в виде письма свободного формата, подписав его ЭП.

6.2.9. Клиент может оформить письменное Заявление о несогласии с операцией в любом ВСП/ОПЕРУ/Филиале Банка с учетом следующего:

- форма типового Заявления о несогласии с операцией размещена на сайте Банка alexbank.ru;
- Заявление о несогласии с операцией может содержать несогласие с несколькими операциями.
- Сообщение, поступившее от Клиента в порядке отличном от вышеуказанного, Банк не считает уведомлением Банка о несогласии с операцией.

6.2.10. Клиент должен предоставить в Банк, а Банк имеет право запросить, документы, подтверждающие обоснованность Заявления о несогласии с операцией.

6.2.11. Банк уведомляет Клиента о результатах рассмотрения его Заявления о несогласии с операцией.

6.2.12. В случае обнаружения Банком нарушения Клиентом порядка использования СДБО, несоблюдения Клиентом настоящих Правил и действующего законодательства РФ, Банк имеет право отказать Клиенту в возмещении денежных средств по оспариваемой операции.

7. Прекращение/возобновление доступа к услугам с использованием СДБО

7.1. На основании обращения Клиента:

7.1.1. Клиент имеет возможность наложить ограничения на использование СДБО как бессрочно, так и на определенный период.

7.1.2. Клиент имеет право подать в Банк заявление свободного формата с использованием СДБО или в свободной форме на бумажном носителе в ВСП/ОПЕРУ/Филиал Банка либо устно обратиться в Контактный центр:

- о временном прекращении приема к исполнению Распоряжений, направленных с использованием СДБО;
- о временной блокировке учетной записи в СДБО;

- о возобновлении приема к исполнению Распоряжений, направленных с использованием СДБО (только в письменной форме);
- о разблокировании учетной записи в СДБО (только в письменной форме).

В заявлении Клиент должен указать дату начала и окончания действия ограничений на использование СДБО. После обращения в Банк в устной форме, Клиент должен в кратчайшие сроки подать в ВСП/ОПЕРУ/Филиал Банка соответствующее заявление на бумажном носителе.

Временное прекращение приема к исполнению Распоряжений, временная блокировка учетной записи, возобновление приема к исполнению Распоряжений и разблокирование учетной записи Клиента осуществляется Банком в максимально короткие сроки, но не позднее следующего рабочего дня с даты получения заявления Клиента, либо в даты, указанные Клиентом в заявлении.

При обращении Клиента в Контактный центр с заявлением о временной блокировке учетной записи Клиента, блокировка осуществляется Банком незамедлительно.

После обращения в Банк в устной форме в Контактный центр, Клиент должен в кратчайшие сроки подать в ВСП/ОПЕРУ/Филиал Банка соответствующее заявление на бумажном носителе. В случае, если Клиент не предоставил в Банк заявление в течение трех (3) месяцев с даты установления ограничений на использование СДБО, Банк отключает учетную запись Клиента. Ответственность Банка по операциям, проведенным с использованием СДБО, наступает после получения Банком указанного заявления на бумажном носителе. **Временная блокировка учетной записи** осуществляется не позднее дня обращения Клиента, либо в даты, указанные Клиентом. **Временное прекращение приема к исполнению Распоряжений** осуществляется не позднее следующего рабочего дня за днем обращения Клиента, либо в даты, указанные Клиентом.

7.2. На основании решения Банка:

7.2.1. Банк имеет право временно прекратить прием к исполнению Распоряжений Клиента, направленных с использованием СДБО, или установить ограничение на использование всех сервисов СДБО, в случаях, предусмотренных настоящими Правилами, в случаях компрометации/подозрения на компрометацию учетной записи Клиента, Средств Подтверждения, ключа электронной подписи Клиента, в случаях нарушения Клиентом условий ДКБО, а также в иных случаях, предусмотренных действующим законодательством РФ. Банк информирует Клиента о принятом решении в день установления ограничений на использование СДБО путем направления электронного сообщения с использованием СДБО.

7.2.2. Учетная запись Клиента отключается в случае:

- расторжения ДКБО;
- если Клиент не предоставил в Банк письменное заявление с указанием срока окончания ограничений на использование СДБО в течение трех (3) месяцев с даты установления Клиентом ограничений на использование СДБО.

7.2.3. Банк вправе отключить учетную запись Клиента в одностороннем, несудебном порядке, в случае нарушения Клиентом настоящих Правил, в том числе нарушения Клиентом порядка пользования СДБО.

7.2.4. При отключении учетной записи Клиента, вся информация по взаимоотношению Сторон по договору и информация по учетной записи Клиента (в том числе финансовая информация) хранится Банком в течение 3-х лет с даты отключения учетной записи.

8. Заключительные положения

8.1. Изменения в текст настоящих Правил вносятся Банком в одностороннем порядке с предварительным уведомлением Клиента на сайте Банка alexbank.ru.

8.2. При внесении изменений в настоящие Правила, Банк информирует Клиента о данных изменениях путем размещения на сайте Банка новой редакции документов не позднее, чем за десять (10) дней до их вступления в силу. Осуществляя вход в СДБО, Клиент подтверждает свое согласие с действующими Правилами и Тарифами Банка. В случае, если Клиент не согласен с действующими Правилами и Тарифами Банка, Клиент должен заявить об этом в Банк и отказаться от использования СДБО, оформив письменное заявление в Банке в свободной форме.