

## **Соглашение об обслуживании в Системе «Электронный Банк transact» и в Системе «Электронный Банк Digitale»**

### **Оглавление**

1. Термины и определения .....	2
2. Общие положения .....	4
3. Признание ЭП для подтверждения авторства и целостности ЭД, передаваемых с помощью Системы .....	8
4. Уведомление.....	8
5. Стоимость обслуживания. Расчеты. ....	9
6. Урегулирование разногласий, связанных с подлинностью Электронных Документов Клиента. ....	10
7. Урегулирование прочих разногласий .....	11
8. Ответственность сторон.....	12
9. Обстоятельства непреодолимой силы .....	12
10. Изменение условий обслуживания в Системе «Электронный Банк» .....	12
11. Порядок заключения и срок действия Соглашения. ....	13
12. Прочие положения .....	13
13. Приложения .....	15

## 1. Термины и определения

- 1.1. **Акт** – документ, составляемый комиссией, формируемой в порядке, предусмотренном статьей 6 настоящего Соглашения, при возникновении разногласий Сторон в связи с обменом документами в электронном виде с помощью Системы, а также в иных случаях возникновения спорных ситуаций в связи с эксплуатацией Системы.
- 1.2. **Аутентификация в Системе** – проверка подлинности Пользователя в Системе путем использования известных только Пользователю кодов, паролей и/или ключей ЭП. В результате Аутентификации в Системе Пользователь получает доступ к информации о Счетах системы и об операциях по данным Счетам системы.
- 1.3. **Банк** – Акционерное общество «Банк Интеза», Генеральная лицензия ЦБ РФ № 2216, 101000, г. Москва, Петроверигский переулок, д. 2.
- 1.4. **Документы валютного контроля** – реализованные в Системе формы документов, заполняемые Клиентами при осуществлении валютных операций в случаях и порядке, предусмотренных действующим валютным законодательством Российской Федерации:
  - Сведения о валютных операциях;
  - Справка о подтверждающих документах;
  - Заявление о постановке на учет/принятии на обслуживание контракта (кредитного договора);
  - Заявление о внесении изменений в Раздел I ведомости банковского контроля;
  - Заявление о снятии с учета контракта (кредитного договора).
- 1.5. **Дополнительные эксперты** – организации или физические лица, предоставляющие консультации по вопросам использования Электронной подписи.
- 1.6. **Заявка** – заявка на установку параметров подключения к Системе «Электронный Банк». Заявка заполняется по форме, приведенной в Приложении № 2 к настоящему Соглашению.
- 1.7. **Клиент** – лицо, осуществляющее на законных основаниях предпринимательскую/коммерческую деятельность и указанное в надлежащем образом заполненной, подписанной и принятой Банком Заявке.
- 1.8. **Миграция** – ограничение/прекращение работы Клиента в Системе «Электронный Банк transact» с одновременным началом обслуживания в Системе «Электронный Банк Digitale». Миграция может быть плановой или по запросу. Плановая миграция осуществляется решением Банка в уведомительном порядке. Миграция по запросу выполняется при обращении в Банк Клиента, обслуживающегося в Системе «Электронный Банк transact» с «Заявкой на установку параметров подключения к системе Электронный Банк digitale».
- 1.9. **Операция без согласия** – Операция ЭСП, соответствующая признакам осуществления перевода денежных средств без согласия Клиента, устанавливаемым ЦБ РФ и размещаемым на его официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
- 1.10. **Операция с использованием Электронного Средства Платежа/Операция ЭСП** – операция по Счетам системы, совершенная с использованием Клиентом Электронного Средства Платежа, позволяющего Клиенту передавать в Банк ЭПД.
- 1.11. **Основные эксперты** - организации-разработчики программного обеспечения, используемого в Системе «Электронный Банк».

---

<sup>1</sup> В случаях, установленных внутренними документами Банка, допускается оформление единого документа, включающего Заявление на открытие счета и Заявку на установку параметров подключения к Системе.

- 1.12. **Подсистема** – составная часть Системы, реализующая определенные функции и способ взаимодействия между Банком и Клиентами. Система «Электронный Банк transact» включает Подсистемы: «Интернет-Клиент», «Мобильный Клиент», «Банк-Клиент» и «Телефон-Клиент». Система «Электронный Банк Digitale» включает Подсистемы: «Интернет-Клиент» и «Мобильный Клиент». Способы взаимодействия, реализуемые каждой из Подсистем, определяются Правилами.
- 1.13. **Пользователь** – физическое лицо, наделенное полномочиями действовать от имени Клиента и указанное в надлежащим образом заполненной, подписанной и принятой Банком Заявке. Пользователи могут иметь право использовать Электронную подпись для подписания Электронных документов от имени Клиента.
- 1.14. **Правила** – Правила использования Системы «Электронный Банк transact» (Приложение №1<sup>а</sup> к Соглашению) или Правила использования Системы «Электронный Банк Digitale» (Приложение № 1<sup>б</sup> к Соглашению).
- 1.15. **Публичное размещение информации** – размещение информации в доступных для Клиентов местах: в офисах обслуживания и/или на корпоративном Интернет-сайте Банка [www.bancaintesaru](http://www.bancaintesaru) и/или направление информации по Системе.
- 1.16. **Система «Электронный Банк»/Система** – корпоративная<sup>2</sup> информационная система, представляющая собой совокупность программного, информационного и аппаратного обеспечения Банка и Клиента, реализующая функции дистанционного банковского обслуживания. Если не сказано иное и прямо не следует из контекста, термин используется как в отношении Системы «Электронный Банк transact», так и Системы «Электронный Банк Digitale».
- 1.17. **Событие компрометации** – утрата и/или получение третьими лицами доступа к ЭСП и/или кодам, паролям, ключам Электронной подписи, использование ЭСП и/или кодов, паролей, ключей Электронной подписи без согласия Клиента и/или Пользователя, события и обстоятельства, создающие вероятность использования ЭСП и/или кодов, паролей, ключей Электронной подписи без согласия Клиента и/или Пользователя и/или получения к ним доступа третьими лицами.
- 1.18. **Средства электронной подписи** – аппаратные и (или) программные средства, обеспечивающие реализацию хотя бы одной из следующих функций - создание Электронной подписи, проверка Электронной подписи, создание ключа Электронной подписи и ключа проверки Электронной подписи.
- 1.19. **Статус ЭД** – информация о том, на каком этапе обработки находится Электронный документ и о результатах его обработки.
- 1.20. **Стороны** – Банк и Клиент, именуемые совместно.
- 1.21. **Счет системы** – счет, в отношении которого осуществляется информационное и/или расчетное обслуживание с использованием Системы. Счетами системы являются счета, открытые Клиенту в Банке на основании договора банковского счета/вклада и указанные Клиентом в Заявке, а также иные счета, открытые Банком в целях обслуживания Клиента (включая, но, не ограничиваясь: транзитный счет, счет учета картотеки), по которым Банком предоставляется исключительно информационное обслуживание, за исключением случаев, когда расчетное обслуживание таких счетов допускается действующим законодательством РФ и техническими возможностями Системы.

---

<sup>2</sup> Термин «корпоративная информационная система» здесь и далее употребляется в смысле, установленном Федеральным законом от 06.04.2011 N 63-ФЗ «Об электронной подписи».

- 1.22. **Уведомление об Операции ЭСП/Уведомление** – сообщение Банка Клиенту о получении Банком ЭПД, исполнение которого приведет к совершению Операции ЭСП. Уведомления направляются и хранятся с использованием Системы и доступны для просмотра Пользователям.
- 1.23. **Электронная подпись (ЭП)** – информация в электронной форме, которая присоединена к другой информации в электронной форме (подписываемой информации) или иным образом связана с такой информацией и которая используется для определения лица, подписывающего информацию.
- 1.24. **Электронное сообщение (ЭС)** – логически целостная совокупность структурированных данных, имеющих смысл для участников информационного взаимодействия, закодированная способом, позволяющим обеспечить ее обработку средствами вычислительной техники, передачу по каналам связи и хранение на машиночитаемых носителях информации.
- 1.25. **Электронное Средство Платежа (ЭСП)** – средство и (или) способ, позволяющие составлять, удостоверять и передавать распоряжения в целях осуществления перевода денежных средств. В рамках настоящего Соглашения ЭСП является Система «Электронный Банк transact» или Система «Электронный Банк Digitale».
- 1.26. **Электронный документ (ЭД)** – Электронное сообщение, которое соответствует установленному формату, подписано Электронной подписью и может быть преобразовано в форму, пригодную для однозначного восприятия его содержания. Под Электронным документом в рамках настоящего Соглашения также понимается пакет Электронных документов, то есть несколько связанных между собой Электронных документов, в том числе, когда один или несколько Электронных документов прикреплены к другому Электронному документу, при этом каждый из Электронных документов, входящих в состав пакета Электронных документов, считается подписанным Электронной подписью Клиента.
- 1.27. **Электронный платежный документ (ЭПД)** - платежный документ, имеющий форму Электронного документа

## 2. Общие положения

- 2.1. Банк осуществляет безналичное расчетное и информационное обслуживание Клиента с использованием Системы, позволяющей обеспечить:
- обмен Электронными сообщениями и Электронными документами между Клиентом и Банком;
  - информирование Клиента о состоянии Счетов системы путем отображения данных в программах и приложениях, а также путем направления через публичные каналы связи SMS, e-mail, голосовых и/или факсимильных сообщений. Перечень поддерживаемых способов отображения данных и типов сообщений зависит от используемой Подсистемы и определяется Правилами.
- 2.2. Обслуживание Клиента в Системе «Электронный Банк» осуществляется в соответствии с Правилами.
- 2.3. Настоящее Соглашение регулирует отношения Сторон, возникающие в процессе оказания Банком услуг по обслуживанию Клиентов с использованием Системы «Электронный Банк», в том числе, порядок обмена Электронными документами и Электронными сообщениями, взаимные права и обязанности Сторон в связи с осуществлением электронного документооборота в соответствии с Правилами.
- 2.4. Условия настоящего Соглашения могут быть приняты Клиентом не иначе, как путем присоединения к предложенным Банком условиям в целом. С момента заключения Соглашения Клиент и Банк принимают на себя все обязательства и приобретают все права, предусмотренные для каждого из них настоящим Соглашением.

- 2.5. Для ознакомления Клиентов с изменениями и дополнениями к Соглашению, Правилам и Тарифам, в том числе, с новыми редакциями упомянутых документов, Банк публично размещает указанную выше информацию на корпоративном Интернет-сайте Банка [www.bancaintesa.ru](http://www.bancaintesa.ru).
- 2.6. В дополнение к указанному выше способу Публичного размещения информации Банк вправе доводить эту информацию до потенциальных Клиентов и Клиентов Банка иными способами, в том числе путем рассылки информационных сообщений по электронной почте или Системе «Электронный Банк», а также путем размещения таких сообщений в офисах Банка, осуществляющих обслуживание Клиентов.
- 2.7. Заявка на установку параметров подключения к Системе «Электронный Банк», Заявление о расторжении Соглашения и прекращении обслуживания в Системе «Электронный Банк», Уведомление о Событии компрометации, а также прочие документы, оформляемые Клиентом на бумажных носителях, предоставляются Клиентом в Банк по форме, установленной Соглашением и Правилами, за исключением случаев, когда Банком не установлена типовая форма соответствующего документа.
- 2.8. Банк принимает по Системе в форме Электронных документов, обрабатывает и исполняет поручения, заявления, распоряжения Клиента, перечень возможных видов которых зависит от используемой Подсистемы и определяется Правилами.
- 2.9. В случаях, когда ЭД передается от Клиента в Банк с прикрепленными документами, в форме прикрепленных документов могут передаваться, включая, но, не ограничиваясь, следующие документы: заявление на снятие денежных средств, заявление на акцепт/отказ от акцепта, реестр на перечисление заработной платы, справки о подтверждении остатков на счетах по состоянию на 01 января, заявление на открытие аккредитива, информационные письма, заявление на изменение условий или аннуляцию перевода; все документы, связанные с проведением валютных операций, в том числе указанные в расчетных документах; подтверждающие документы; документы-основания для постановки на учет в Банке контракта (кредитного договора)/ внесения изменений в контракт (кредитный договор), поставленный на учет; документы, являющиеся основанием для снятия с учета контракта (кредитного договора) и другие.
- 2.10. Временем/датой представления (направления) Клиентом в Банк ЭД, указанных в Правилах, считается время/дата, в которую ЭД, либо ЭД, к которому он прикреплен, в Системе присвоен Статус ЭД «Принят».
- 2.11. За исключением случаев, указанных в п. 2.12 и п. 2.13, а также Документов валютного контроля, срок исполнения/отказа Банком в исполнении которых установлен Инструкцией 181-И<sup>3</sup>, Банк исполняет или отказывает в исполнении ЭПД не позднее рабочего дня, следующего за днем (датой) представления ЭПД в Банк.
- 2.12. В случае выявления Операции без согласия, до осуществления списания денежных средств со Счета системы Клиента Банк:
- 2.12.1. Приостанавливает на срок не более двух рабочих дней исполнение соответствующего ЭПД.
- 2.12.2. Направляет Клиенту уведомление о приостановлении Операции без согласия (содержащее, в том числе, рекомендации по снижению рисков повторного осуществления перевода денежных средств без согласия Клиента), оповещая Клиента посредством осуществления телефонного звонка либо в форме ЭС через Систему.
- 2.12.3. Запрашивает у Клиента подтверждение возобновления исполнения Операции без согласия путем выполнения следующих действий:

---

<sup>3</sup> Инструкция Банка России от 16.08.2017 № 181-И «О порядке представления резидентами и нерезидентами уполномоченным банкам подтверждающих документов и информации при осуществлении валютных операций, о единых формах учета и отчетности по валютным операциям, порядке и сроках их представления».

- осуществляет звонок по номеру телефона Клиента, имеющемуся в информационно-справочных системах Банка;
  - получает голосовое подтверждение возобновления исполнения Операции без согласия путем уточнения реквизитов ЭПД либо отказ Клиента от совершения такой операции.
- 2.12.4. В зависимости от результата выполнения п. 2.12.3 выполняет одно из следующих действий:
- при получении подтверждения незамедлительно возобновляет исполнение Операции без согласия;
  - при неполучении подтверждения (связь с Клиентом отсутствует) возобновляет исполнение Операции без согласия по истечении двух рабочих дней с момента ее выявления;
  - при неподтверждении Клиентом возобновления исполнения Операции без согласия (отказ Клиента от Операции ЭСП) прекращает исполнение Операции без согласия.
- 2.13. В случае получения Банком ЭПД, который, по мнению Банка, может повлечь возникновение для Клиента ущерба, до списания денежных средств со Счета системы, Банк приостанавливает обработку ЭПД и запрашивает у Клиента дополнительное подтверждение необходимости его обработки в порядке, предусмотренном в п. 2.12.3. При получении подтверждения – незамедлительно возобновляет обработку ЭПД. При неполучении подтверждения не позднее двух рабочих дней с момента получения ЭПД – в зависимости от существенности возможного ущерба для Клиента, Банк либо возобновляет обработку ЭПД, либо отказывается в его обработке.
- 2.14. Если при выполнении действий, перечисленных в п. 2.12.3, с Клиентом не удастся установить связь, то не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления соответствующего ЭПД в Банк, Банк блокирует ЭСП Клиента и направляет Клиенту Уведомление о приостановлении использования ЭСП. Уведомление направляется в форме ЭС через Систему.
- 2.15. В случае блокировки ЭСП Клиента согласно п. 2.14, при получении от Клиента голосового подтверждения возобновления исполнения соответствующего ЭПД, Банк возобновляет использование ЭСП незамедлительно, а при невозможности установить связь с Клиентом – по истечении двух рабочих дней с момента поступления соответствующего ЭПД в Банк.
- 2.16. Банк вправе отказать Клиенту в приеме от него распоряжения на проведение операции по банковскому счету (вкладу), подписанному аналогом собственноручной подписи, при выявлении соответствующих оснований в рамках выполнения Банком функций, установленных законодательством Российской Федерации.
- 2.17. ЭС и ЭД, передаваемые по Системе «Электронный Банк» Банком Клиенту, могут включать:
- 2.17.1. выписки по Счетам системы; обновления справочников, используемых в Системе (например, справочник реквизитов российских банков); обновления реквизитов Клиента; обновления программного обеспечения;
  - 2.17.2. письма в свободном формате, в том числе, с прикрепленными документами включая, но, не ограничиваясь: справки о подтверждении остатков на счетах по состоянию на 01 января, извещения о постановке в картотеку, изменения и новые редакции Правил, Соглашения, Тарифов; информационные и рекламные материалы, Уведомления об Операциях ЭСП, уведомления о поступлении экспортной выручки и т.д.;
  - 2.17.3. сообщения о принятии (непринятии), подтверждающие исполнение или отказ в исполнении Электронных документов:
    - 2.17.3.1. для всех ЭД передаются Клиенту в форме соответствующих Статусов ЭД;
    - 2.17.3.2. дополнительно для Документов валютного контроля, которые подлежат направлению (возврату) Клиенту в соответствии с Инструкцией №181-И:

- 2.17.3.2.1. в случае их принятия/исполнения Банком, ЭД подписывается ЭП ответственного сотрудника Банка и Клиенту направляется письмо в свободном формате с прикрепленными к нему Документами валютного контроля;
- 2.17.3.2.2. в случае их непринятия/отказа в исполнении Банком – Клиенту направляется письмо в свободном формате, подписанное ЭП ответственного сотрудника Банка, с прикрепленными к нему Документами валютного контроля.
- 2.17.4. сообщения о причинах отказа в принятии или исполнении ЭД:
- 2.17.4.1. для всех ЭД передаются Клиенту в форме комментариев к этим ЭД;
- 2.17.4.2. для Документов валютного контроля, в случае их непринятия/отказа в исполнении Банком, - дополнительно в форме комментария, указанного в ЭД, который отправляется Клиенту в соответствии с п.2.17.3.2.2.
- 2.17.5. Уведомления об Операциях ЭСП.
- 2.18. Временем/датой представления (направления) Банком Клиенту документов/сообщений считается:
- для документов, перечисленных в п.2.17.1 и 2.17.2, - время/дата, в которую документ принял в Системе Статус ЭД «Обработан» или «Отправлен»;
  - для сообщений, указанных в п.2.17.3, - время/дата, в которую Электронный документ принял в Системе Статус ЭД, указывающий на принятие («Принят»), непринятие («Ошибка ЭЦП» и т.д.) или исполнение Банком («Исполнен», «Принят ВК» и т.д.) Электронного документа;
  - для сообщений, указанных в п.2.17.4, - время/дата в которую документ принял в Системе Статус ЭД, указывающий на отказ в принятии или исполнении Банком документа («Ошибка реквизитов», «Ошибка ЭЦП», «Отказан», «Отказан ВК» и т.д.);
  - для Уведомлений об операциях ЭСП (п. 2.17.5) - момент, с которого Уведомление становится доступным для восприятия Клиентом с использованием средств Системы (в соответствии с Правилами).
- 2.19. Клиент самостоятельно и за свой счет обеспечивает подключение своих технических устройств к сети Интернет, доступ к сети Интернет, а также обеспечивает защиту собственных технических устройств, кодов, паролей и ключей Электронной подписи от несанкционированного доступа и вредоносного программного обеспечения.
- 2.20. Клиент самостоятельно и по собственной инициативе использует функции Системы через сеть Интернет, осознавая, что сеть Интернет не является безопасным каналом связи, и несет все риски, связанные с подключением его вычислительных средств к сети Интернет, возможным нарушением конфиденциальности и целостности информации при работе через сеть Интернет. Если в результате вмешательства в работу технических средств Клиента третьих лиц/вредоносных или мошеннических программных или аппаратных средств имеет место ненадлежащее функционирование Системы, Стороны признают, что ответственность за такое ненадлежащее функционирование Системы возлагается на Клиента. При обнаружении Клиентом такого вмешательства, Клиент обязан выполнить процедуры, указанные в п.п. 4.6 и 4.7. Указанное не ограничивает ответственность Клиента в других случаях, предусмотренных настоящим Соглашением.
- 2.21. Клиент может получить информацию по Счетам системы в форме SMS, голосовых и факсимильных сообщений по публичным каналам сотовой, телефонной и факсимильной связи (с учетом положений п. 2.1). Клиент подтверждает, что ему известно о том, что передача конфиденциальной информации в форме SMS, голосовых и факсимильных сообщений по публичным каналам сотовой, телефонной и факсимильной связи влечет риск несанкционированного доступа к такой информации третьих лиц. Клиент принимает на себя риск

неблагоприятных последствий получения третьими лицами информации, содержащейся в SMS, голосовых и факсимильных сообщениях, и безотзывно освобождает Банк от ответственности за любые такие последствия, кроме случаев намеренного нарушения Банком требований об охране банковской тайны.

- 2.22. Банк и Клиент осведомлены об установленных действующим законодательством ограничениях на ввоз на территорию РФ и вывоз за пределы РФ средств защиты информации (шифровальное (криптографическое) оборудование и его части; нормативно-техническая документация (включая конструкторскую и эксплуатационную) к шифровальным средствам; пакеты программ для шифрования). Банк и Клиент обязуются до осуществления ввоза/вывоза средств защиты информации, используемых в соответствии с настоящим Соглашением, принять все необходимые меры и совершить все необходимые действия для прохождения обязательных лицензионно-разрешительных процедур.

### **3. Признание ЭП для подтверждения авторства и целостности ЭД, передаваемых с помощью Системы**

- 3.1. Клиент и Банк признают применение кодов, паролей и Средств электронной подписи в соответствии с Правилами (Приложения № 1<sup>а</sup> и № 1<sup>б</sup> к Соглашению) достаточным для обеспечения конфиденциальности и целостности информации и невозможности ее фальсификации.
- 3.2. Клиент и Банк договорились, что Электронные документы, указанные в Правилах, переданные Клиентом в Банк и подписанные Электронной Подписью (ЭП):
- удовлетворяют требованиям совершения сделки в простой письменной форме и создают для Сторон юридические последствия, аналогичные последствиям учинения собственноручной подписи уполномоченного лица;
  - 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 уполномоченного лица, и являются основанием для проведения Банком операций и совершения иных действий от имени Клиента;
  - не могут быть признаны недействительными только на том основании, что они оформлены в электронном виде и переданы в Банк с использованием системы «Электронный Банк».
- 3.3. Использование Электронной Подписи при совершении сделок допускается в случаях и в порядке, предусмотренных действующим законодательством РФ, настоящим Соглашением или соглашением Сторон (в случаях, не противоречащих действующему законодательству РФ).

### **4. Уведомление**

- 4.1. Банк направляет Клиенту Уведомления в порядке, установленном Правилами.
- 4.2. Клиент предоставляет Банку информацию для связи с Клиентом при заключении настоящего Соглашения. Связь между Банком и Клиентом осуществляется путем передачи информации средствами Системы. Стороны соглашаются с тем, что передача информации с использованием Системы (включая, но, не ограничиваясь: отражение информации об Операциях ЭСП, направление сообщений с использованием ЭП) считается достаточным и надлежащим способом осуществления связи между Банком и Клиентом, в том числе для целей направления Уведомления.
- 4.3. Моментом направления Уведомления считается момент, с которого Уведомление становится доступным для восприятия Клиентом с использованием средств Системы (в соответствии с Правилами).



- 4.4. Клиент обязан не реже чем один раз в сутки обеспечивать осуществление Пользователями Аутентификации в Системе и выполнение действий достаточных и необходимых для получения Уведомления с использованием Системы в порядке, установленном Правилами.
- 4.5. Временем получения Клиентом Уведомления считается время наступления любого из следующих событий:
- первая после направления Уведомления Аутентификация в Системе любого Пользователя, имеющего полномочия на получение данной информации, об отмене которых Банк не был надлежащим образом уведомлен, и совершения им действий, достаточных и необходимых для целей получения Уведомления с использованием Системы в порядке, установленном Правилами;
  - наступление 00 часа 00 минут (по местному времени) дня, следующего за днем направления Уведомления.
- 4.6. Клиент обязуется отправлять в Банк, а Банк обеспечивает возможность направления ему Клиентом уведомлений о Событиях компрометации. Открытый перечень типовых Событий компрометации устанавливается Правилами.
- 4.7. Уведомление Клиентом Банка о Событии компрометации осуществляется незамедлительно после обнаружения факта События компрометации, но не позднее дня, следующего за днем получения Клиентом Уведомления:
- 4.7.1. Клиент уведомляет Банк о Событии компрометации по телефонам 8-800-700-1730 или +7 (495) 775-83-42 (прием звонков обеспечивается в рабочие дни с 02:00 до 18:00 по Московскому времени, а в дни, предшествующие праздничным и выходным - с 02:00 до 17:00 по Московскому времени).
- 4.7.2. В кратчайшие сроки, но не позже чем в рабочий день, следующий за днем обращения по телефону согласно п. 4.7.1, Клиент направляет в Банк любым доступным ему способом письменное уведомление по форме, установленной Правилами.
- 4.7.3. При условии исполнения обязанности уведомления Банка согласно п.п. 4.7.1 и 4.7.2, временем уведомления Банка считается время завершения телефонного звонка, состоявшегося согласно п.4.7.1. Для определения времени уведомления Стороны используют цифровую запись телефонного разговора, которую обеспечивает Банк.
- 4.7.4. В случае уведомления Банка только в письменной форме (п.4.7.2) временем уведомления считается время и день получения Банком соответствующего уведомления.
- 4.7.5. Обращение Клиента в Банк только по телефону (п.4.7.1) без направления письменного уведомления (согласно п.4.7.2) не считается надлежащим уведомлением Банка о Событии компрометации.

## **5. Стоимость обслуживания. Расчеты.**

- 5.1. За обслуживание в Системе «Электронный Банк» Клиент уплачивает Банку абонентскую плату и иные виды комиссионного вознаграждения в соответствии с действующими Тарифами Банка на обслуживание клиентов юридических лиц и индивидуальных предпринимателей.
- 5.2. Клиент предоставляет Банку свое безусловное и безотзывное согласие без дополнительных распоряжений Клиента осуществлять списание путем прямого дебетования с любого счета Клиента, открытого в Банке, суммы абонентской платы и иных видов комиссионного вознаграждения в соответствии с Тарифами.
- 5.3. Списание абонентской платы и иных видов плат осуществляется с любого счета Клиента, открытого в Банке в валюте РФ. В случае если денежных средств на счете недостаточно, абонентская плата и иные виды плат могут быть списаны с любого счета Клиента, открытого в Банке в валюте, отличной от валюты РФ. Конвертация денежных средств в валюту РФ в таком

случае производится по курсу Банка России, установленному на дату проведения операции списания.

## **6. Урегулирование разногласий, связанных с подлинностью Электронных Документов Клиента**

- 6.1. При возникновении разногласий Сторон в связи с обменом документами в электронном виде с помощью Системы, а также в иных случаях возникновения спорных ситуаций в связи с эксплуатацией Системы обмен документами в электронном виде с использованием Системы между Сторонами немедленно прекращается.
- 6.2. Клиент обязан направить в Банк заявление о разногласиях, подписанное уполномоченным представителем Клиента, наделенного соответствующим правом, с предложением создать комиссию и изложением причин разногласий в объеме, необходимом для исполнения настоящей процедуры. Заявление должно содержать указание фамилии, имени, отчества и иных сведений об уполномоченных представителях Клиента, которые будут участвовать в работе комиссии, желаемое время и дату сбора комиссии. Дата сбора комиссии должна быть не позднее 10 (десяти) рабочих дней со дня получения Банком заявления о разногласиях.
- 6.3. Комиссия проводит свою работу по месту нахождения Банка.
- 6.4. В состав комиссии должно входить равное количество представителей от Клиента и Банка (до трех человек от каждой из Сторон), полномочия которых удостоверяются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
- 6.5. В состав комиссии могут быть включены независимые эксперты. Предложение о назначении специалистов для участия в работе комиссии в качестве независимых экспертов в первую очередь направляется Основным экспертам. Стороны вправе направить приглашение об участии в комиссии Дополнительным экспертам. Услуги Основных экспертов оплачивает Сторона, инициировавшая создание комиссии. Услуги каждого из Дополнительных экспертов оплачивает Сторона, настаивающая на привлечении данного Дополнительного эксперта. При отказе всех приглашенных экспертов от участия в работе комиссии необходимые исследования и выводы члены комиссии делают самостоятельно с использованием при необходимости информационных и технических ресурсов Банка.
- 6.6. Состав комиссии должен быть зафиксирован в Акте, который является итоговым документом, отражающим результаты работы комиссии. Акт оформляется в произвольной форме в соответствии с требованиями п. 6.14 настоящего Соглашения.
- 6.7. Срок работы комиссии - не более 5 (пяти) рабочих дней. В исключительных ситуациях этот срок может быть увеличен по взаимной договоренности Сторон.
- 6.8. Стороны должны способствовать работе комиссии и не допускать отказа от предоставления необходимых документов. При необходимости Стороны обязаны предоставить комиссии возможность ознакомиться с условиями и порядком работы Системы.
- 6.9. Комиссия должна:
  - проверить подлинность ЭП Клиента, скрепляющей соответствующий спорный ЭД, в соответствии с которым Банком совершены какие-либо действия;
  - проверить, соответствуют ли содержанию полученного ЭД совершенные Банком действия;
  - установить факт и время направления Банком Клиенту Уведомления об Операции ЭСП;
  - установить факт и время уведомления Клиентом Банка о Событии компрометации.
- 6.10. Для проверки подлинности ЭП выполняются следующие действия:
  - определяется сообщение, содержащее спорный ЭД;

- комиссии предъявляется сообщение с ЭП из электронного архива Банка, содержащее оспариваемый Электронный документ Клиента;
  - определяется Подсистема (Подсистемы), с использованием которой (которых) был подписан ЭП спорный ЭД;
  - в порядке, установленном Правилами для конкретной Подсистемы, проверяется подлинность ЭП сообщения, содержащего оспариваемый ЭД.
- 6.11. Для проверки факта и времени направления Банком Клиенту Уведомления об Операции ЭСП используются электронные журналы и база данных Системы.
- 6.12. Для проверки факта и времени уведомления Клиентом Банка о Событии компрометации используются данные информационных систем Банка, осуществляющих запись телефонных разговоров, а также документы, подтверждающие факт письменного уведомления Банка Клиентом.
- 6.13. Отсутствие на клиентском рабочем месте Системы признаков отправки Электронного документа, принятого Банком с ЭП Клиента, не является основанием для вывода о получении Банком ЭД с ненадлежащей ЭП.
- 6.14. По итогам работы комиссии составляется Акт, в котором отражаются:
- установленные обстоятельства;
  - выводы по результатам рассмотрения установленных обстоятельств и представленных документов;
  - основания, послужившие для формирования выводов.
- 6.15. Не позднее дня, следующего за днем завершения работы комиссии, уполномоченный член комиссии или представитель Банка направляет Клиенту проект Акта по электронной почте для ознакомления. После истечения одного рабочего дня с даты отправки проекта Акта Клиенту Банк подписывает Акт со своей стороны и направляет Клиенту 3 (три) экземпляра Акта на подписание. Подписанные Клиентом экземпляры Акта Клиент направляет в Банк для подписания Акта Основными и Дополнительными экспертами (при наличии). После подписания Акта независимыми экспертами один экземпляр Акта Банк направляет Клиенту.
- 6.16. При отсутствии мотивированных возражений Акт считается подписанным получившей его Стороной по истечении 10 (десяти) календарных дней с даты получения.
- 6.17. При рассмотрении в суде споров в отношении документа, исполненного с помощью Системы и/или подписанного ЭП, заинтересованная Сторона обязана предоставить суду Акт, составленный в соответствии со статьей 6 настоящего Соглашения.

## **7. Урегулирование прочих разногласий**

- 7.1. Любые разногласия, споры или претензии, которые могут возникнуть между Сторонами из Соглашения или в отношении Соглашения либо в связи с ним или с действиями Сторон, предпринятыми согласно Соглашению, включая без ограничений любой спор относительно содержания, толкования, действия, законной силы или нарушения любого из положений Соглашения, должны быть урегулированы между Клиентом и Банком посредством переговоров.
- 7.2. Стороны обязуются в случае возникновения разногласий, споров или претензий, которые не могут быть урегулированы в процессе переговоров, урегулировать их в арбитражном суде по месту нахождения Банка или по выбору Стороны, обращающейся в суд, по месту нахождения структурного подразделения Банка, осуществляющего расчетно-кассовое обслуживание Клиента.

## 8. Ответственность сторон

- 8.1. Обязанность хранения в тайне кодов, паролей, ключей Электронной подписи возлагается на их владельца, который должен немедленно требовать в порядке, установленном п.4.7, приостановления действия кодов, паролей, сертификата ключа проверки Электронной подписи при наличии оснований полагать, что тайна кодов, паролей, ключа Электронной подписи нарушена. При несоблюдении требований, установленных настоящим пунктом Соглашения, возмещение причиненных вследствие этого убытков возлагается на владельца кодов, паролей, сертификата ключа проверки Электронной подписи.
- 8.2. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Соглашению Стороны несут ответственность в пределах суммы реального ущерба, причиненного другой Стороне неисполнением или ненадлежащим исполнением своих обязательств.
- 8.3. Ни одна из Сторон не отвечает за неполученные доходы (упущенную выгоду), которые могла бы получить другая Сторона.

## 9. Обстоятельства непреодолимой силы

- 9.1. Банк не гарантирует Клиенту достижения каких-либо показателей в хозяйственной деятельности Клиента или изменения его деловой репутации в связи с оказанием Банком услуг по настоящему Соглашению и не несет ответственности в случае их изменения в неблагоприятную сторону.
- 9.2. Наступление обстоятельств непреодолимой силы – стихийных бедствий, эпидемий, пожара, забастовок, военных действий, неблагоприятных правительственных актов и других природных, политических и любых иных событий, не подлежащих разумному контролю Сторон (форс-мажор), освобождает Стороны от ответственности за неисполнение или несвоевременное исполнение обязательств по настоящему Соглашению. Если данные обстоятельства не прекращаются в течение более чем 30 (тридцать) календарных дней, любая Сторона может в одностороннем порядке расторгнуть настоящее Соглашение путем отправки другой Стороне соответствующего уведомления (и последующего подтверждения направления такого уведомления по телефонам связи). Соглашение в этом случае считается расторгнутым с более ранней из следующих дат: а) с даты получения другой Стороной такого уведомления; б) с даты, наступившей через 10 (десять) рабочих дней после отправки такого уведомления.

## 10. Изменение условий обслуживания в Системе «Электронный Банк»

- 10.1. Банк вправе в одностороннем порядке дополнять и изменять, в том числе путем принятия новой редакции, условия настоящего Соглашения, Правил и Тарифов.
- 10.2. В случаях, когда Клиент не согласен с новыми условиями Соглашения, Правил и Тарифов, он обязан направить в Банк Заявление о расторжении Соглашения и прекращении обслуживания в Системе (Приложение № 3 к Соглашению) до вступления в действие новых условий. Неполучение Банком от Клиента Заявления о расторжении Соглашения в течение 10 (десяти) календарных дней с даты публикации новых условий Соглашения, Правил и Тарифов рассматривается Сторонами как согласие Клиента с такими изменениями.
- 10.3. С целью обеспечения гарантированного ознакомления с информацией об изменении/дополнении условий Соглашения, Правил и Тарифов, Клиент обязан не реже, чем один раз в 10 (десять) календарных дней самостоятельно или через уполномоченных лиц обращаться в Банк для получения сведений о таких изменениях и дополнениях, а также принимать любые иные разумные и достаточные меры для получения информации об опубликованных в установленном порядке изменениях и дополнениях Соглашения, Правил и Тарифов.

## 11. Порядок заключения и срок действия Соглашения.

11.1. Соглашение заключается путем согласия Банка с предложением Клиента о заключении Соглашения в форме акцепта оферты – Заявки. При этом сам по себе прием документа – Заявки Банком не является ее акцептом. Стороны устанавливают, что в качестве такого акцепта рассматриваются действия Банка, направленные на выполнение условий Соглашения – предоставление кодов, паролей, Средств электронной подписи и т.п. Отсутствие таких действий со стороны Банка рассматривается Сторонами как отказ Банка от акцепта поступившего в форме Заявки предложения Клиента.

11.2. В случае акцепта Банком предложения Клиента о заключении Соглашения оно вступает в силу со дня принятия Банком Заявки на установку параметров подключения к Системе «Электронный банк», оформленной в соответствии с п.2.7 настоящего Соглашения. В случае подачи указанной Заявки неоднократно в связи с необходимостью изменения параметров подключения Соглашение считается действующим со дня принятия Банком наиболее ранней из Заявок.

11.3. Действие соглашения прекращается:

- со дня, следующего за днем принятия Банком Заявления о расторжении Соглашения и прекращении обслуживания в Системе (Приложение № 3 к Соглашению);
- в случае расторжения всех договоров об обслуживании банковского счета Клиента, указанных в последней принятой Банком Заявке на установку параметров подключения к системе «Электронный банк» (Приложение № 2 к Соглашению), - в день расторжения последнего из таких договоров;
- со дня, следующего за днем истечения 10-дневного срока с момента направления Банком по Системе «Электронный Банк» уведомления о прекращении действия настоящего Соглашения по инициативе Банка;
- со дня, следующего за днем вручения Клиенту уведомления о прекращении действия настоящего Соглашения на бумажном носителе.

11.4. Прекращение действия настоящего Соглашения не влияет на статус и действительность Электронных документов, которыми Стороны обменивались до прекращения действия настоящего Соглашения.

## 12. Прочие положения

12.1. В связи с началом предоставления Банком обслуживания Клиентов в Системе «Электронный Банк Digitale» и постепенным прекращением предоставления Банком обслуживания Клиентов в Системе «Электронный Банк transact»:

12.1.1. Клиенты, заключившие с Банком Соглашение об обслуживании в Системе «Электронный Банк transact» и подключившие Подсистему «Интернет-Клиент» и/или «Банк-Клиент» Системы «Электронный Банк transact» получают доступ к Подсистеме «Интернет-Клиент» Системы «Электронный Банк Digitale» автоматически без подачи отдельной Заявки и взимания дополнительной абонентской платы.

12.1.2. Клиенты, заключившие с Банком Соглашение об обслуживании в Системе «Электронный Банк transact» и подключившие Подсистему «Мобильный Клиент» Системы «Электронный Банк transact» получают доступ к Подсистеме «Мобильный Клиент» Системы «Электронный Банк Digitale» автоматически без подачи отдельной Заявки и взимания дополнительной абонентской платы.

12.2. Дата плановой Миграции сообщается Банком Клиенту не позднее пяти календарных дней до ее наступления путем направления посредством Системы «Электронный Банк transact» письма в свободном формате (п. 2.17.2). В случае уведомления Клиента о прекращении/ограничении

обслуживания в какой-либо из Подсистем с соответствующей Датой миграции, если в уведомлении не сказано иное, положения настоящего Соглашения и/или Правил, регламентирующие обслуживание в такой Подсистеме, не применяются/применяются с ограничениями, что не влияет на применимость иных положений настоящего Соглашения и/или Правил. Уплаченная до даты прекращения предоставления обслуживания в соответствующей Подсистеме абонентская плата возврату не подлежит.

- 12.3. Во всем, что не урегулировано настоящим Соглашением, Стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.
- 12.4. Недействительность какого-либо положения настоящего Соглашения не влечет за собой недействительность иных его положений или всего Соглашения в целом.
- 12.5. Клиент несет ответственность за достоверность предоставленных данных и обязуется информировать Банк обо всех изменениях в реквизитах, указанных в письменных заявлениях, в течение 10 (десяти) календарных дней от даты изменений соответствующих данных.
- 12.6. При необходимости направления Клиенту документов на бумажном носителе Банк использует адрес, указанный Клиентом в Анкете юридического лица. При изменении указанного выше адреса Клиент обязан немедленно уведомить об этом Банк. В противном случае Банк не несет ответственности за неполучение или несвоевременное получение направленной Клиенту корреспонденции, а Клиент несет все риски, вызванные неизвещением (несвоевременным извещением) Банка об изменении указанного адреса.
- 12.7. Банк обязуется принять все необходимые меры организационного и технического характера для обеспечения режима конфиденциальности в отношении используемых в Системе кодов, паролей, ключей ЭП.
- 12.8. Банк обязуется сохранять в тайне информацию о счетах и вкладах Клиента, о сделках Клиента, осуществленных с участием Банка, а также информацию о Клиенте, предоставленную Клиентом Банку в соответствии с законодательством Российской Федерации, установленными банковскими правилами и требованиями Банка. Сведения, составляющие банковскую тайну, могут быть предоставлены самому Клиенту, его представителям и лицам, в отношении которых Клиент дал свое согласие Банку на предоставление таких сведений, а также аффилированным лицам Банка и в случаях, прямо указанных законодательством Российской Федерации. Клиент соглашается с тем, что Банк вправе, действуя обоснованно, предоставлять информацию о Клиенте и его операциях, составляющую банковскую тайну, третьим лицам, включая аффилированных лиц Банка, бюро кредитных историй (когда применимо), консультантов Банка, предоставляющих Банку и/или его аффилированным лицам услуги на основании соответствующих договоров, содержащих обязательство этих лиц по соблюдению конфиденциальности полученной информации. Клиент дает согласие на обработку и хранение данных (включая персональные), предоставленных Банку в связи с заключением и исполнением настоящего Соглашения, в соответствии с законодательством Российской Федерации, установленными банковскими правилами и внутренними нормативными документами Банка.
- 12.9. Клиент обязан не реже одного раза в 10 (десять) календарных дней знакомиться с информацией, публично размещаемой Банком в соответствии с настоящим Соглашением и Правилами. При этом Банк не несет ответственности, если публично размещенная информация не была получена и/или изучена и/или правильно понята Клиентом.
- 12.10. Моментом ознакомления Клиента с публично размещенной информацией считается момент, с которого Клиент обязан был ознакомиться с этой информацией, то есть по истечении 10 (десяти) календарных дней с момента размещения информации на сайте Банка и на стендах в офисах Банка, осуществляющих обслуживание Клиентов, в местах, доступных для Клиентов.

12.11. Клиент разрешает Банку использовать предоставленные Клиентом данные (номера телефонов, адреса электронной почты и иные) для отправки информационных, рекламных и иных сообщений об услугах, предоставляемых Банком и/или партнерами Банка.

### 13. Приложения

- 13.1. Приложение № 1<sup>а</sup>. Правила использования Системы «Электронный банк transact».
- 13.2. Приложение № 1<sup>б</sup>. Правила использования Системы «Электронный банк Digitale».
- 13.3. Приложение № 2<sup>а</sup>. Заявка на установку параметров подключения к Системе «Электронный банк transact».
- 13.4. Приложение № 2<sup>б</sup>. Заявка на установку параметров подключения к Системе «Электронный банк Digitale».
- 13.5. Приложение № 3. Заявление о расторжении Соглашения и прекращении обслуживания в системе «Электронный Банк».