

## УСЛОВИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ В СИСТЕМЕ «РОСБАНК ОНЛАЙН»<sup>1</sup>

Настоящие Условия обслуживания в Системе «РОСБАНК Онлайн» применяются при обслуживании в Системе «РОСБАНК Онлайн» как в рамках Договора, так и вне рамок Договора.

### 1. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**Аналог собственноручной подписи Клиента (АСП, Электронная подпись Клиента)** - простая электронная подпись (ПЭП), формируемая в соответствии с Федеральным законом от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи» (далее - **Федеральный закон №63-ФЗ**). ПЭП формируется на основании персонального идентификатора Клиента, используемого для подтверждения совершения Клиентом операций в Системе «РОСБАНК Онлайн» и/или удостоверяющего факт составления и подписания ЭД Клиентом. Для создания ПЭП используются следующие средства (далее также «Средства формирования АСП») в зависимости от интерфейса Системы «РОСБАНК Онлайн» и от вида подписываемого Электронного документа: Пароль и Коды подтверждения. При формировании ЭД в Системе «РОСБАНК Онлайн» ПЭП подтверждает подлинность всех обязательных реквизитов ЭД в Системе «РОСБАНК Онлайн».

Условиями отдельных договоров / соглашений, заключаемых между Банком и Клиентом предусмотрено использование при совершении сделок посредством Системы усиленной неквалифицированной электронной подписи (УНЭП<sup>2</sup>). В указанных случаях в части, не урегулированной условиями отдельных соглашений об использовании Клиентом УНЭП, применяются положения настоящих Условий обслуживания в Системе «РОСБАНК Онлайн».

**Аутентификация** – удостоверение правомочности Клиента при обращении в Банк для совершения банковских операций и/или получения информации по счетам/вкладам и другим продуктам Банка, в соответствии с Условиями.

**Единая биометрическая система (ЕБС)** – федеральная государственная единая информационная система персональных данных, обеспечивающая обработку, включая сбор и хранение биометрических персональных данных, их проверку и передачу информации о степени их соответствия предоставленным биометрическим персональным данным гражданина Российской Федерации.

**Единая система идентификации и аутентификации (ЕСИА)** - федеральная государственная информационная система «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме».

**Зарегистрированный номер** – зарегистрированный в системах Банка номер мобильного телефона, указанный Клиентом при заключении договора с Банком, а в случае его последующего изменения - указанный Клиентом в последнем уведомлении об изменении Зарегистрированного номера, представленном в Банк следующими способами:

- при обращении в подразделение Банка (путем подписания Клиентом соответствующего Заявления);
- путем направления Заявления посредством Системы «РОСБАНК Онлайн» (при наличии технической возможности);
- с использованием Банковской карты в Банкоматах Банка<sup>3</sup>, поддерживающих функциональность смены Зарегистрированного номера телефона. Изменение Зарегистрированного номера подтверждается действующим ПИН-кодом Банковской карты Клиента.

Изменение Зарегистрированного номера одним из вышеуказанных способов происходит в течение дня, в котором Банком было принято Заявление или в течение дня, в котором изменение Зарегистрированного номера произошло в Банкомате Банка<sup>4</sup>.

Зарегистрированный номер позволяет сторонам (Банку и Клиенту) обмениваться уникальными, известными

<sup>1</sup> Новое наименование Приложения 3, прежнее наименование - Условия обслуживания в Системе «Интернет-банк / РОСБАНК Онлайн». Изменение наименования Приложения 3 не влияет на порядок и условия обслуживания в системе дистанционного банковского обслуживания, установленные заключенным между Банком и Клиентом договором.

<sup>2</sup> Термины, перечисленные в Федеральном законе от 06.04.2011 №63-ФЗ «Об электронной подписи», применяются в настоящем Приложении в соответствии с определениями, данными в вышеуказанном федеральном законе, если иное не определено в настоящем Приложении.

<sup>3</sup> при наличии технической возможности.

<sup>4</sup> Указанный диапазон времени изменения Зарегистрированного номера в системах Банка может быть изменен в зависимости от настроек Банкомата.

только Клиенту и Банку, кодами и паролями для взаимной идентификации и подтверждений, исходящих от сторон. Все сделки и действия в рамках договора между Клиентом и Банком, совершенные с использованием Зарегистрированного номера (в том числе, подтверждаемые кодами / паролями (аналогами собственноручной подписи), направленными на Зарегистрированный номер), считаются совершенными от имени Клиента. В случае прекращения использования Зарегистрированного номера либо утраты доступа к нему по любым причинам (в том числе вследствие утраты мобильного телефона с Зарегистрированным номером, передачи номера третьим лицам, прекращения заключенного с оператором связи абонентского договора в отношении данного номера и т.п.) Клиент обязуется незамедлительно уведомить об этом Банк в письменной форме при обращении в Офис Банка.

**Идентификация** – установление личности Клиента при его обращении в Банк для совершения банковских операций.

**Идентификационная карта** – специальная карта, выданная Банком на имя Клиента, реквизиты которой используются для доступа в Систему «РОСБАНК Онлайн». Выдача новых Идентификационных карт Банком не производится.

**Интернет-банк** – размещённый на Сайте Банка интерфейс для доступа физических лиц, находящихся на обслуживании в Банке, в Систему «РОСБАНК Онлайн».

**Интернет-канал** – один из интерфейсов Системы «РОСБАНК Онлайн», представляющий собой персонализированную часть Сайта Банка, которая предоставляет Клиентам и иным физическим лицам, прошедшим идентификацию в Банке путем установления и подтверждения достоверности сведений с использованием ЕСИА и ЕБС в порядке, установленном Федеральным законом № 149-ФЗ и Федеральным законом № 115-ФЗ, возможность направить в Банк следующие Электронные документы при условии их подписания ПЭП ЕСИА/АСП:

- заявление на присоединение к Условиям обслуживания в Системе «РОСБАНК Онлайн»;
- заявление-анкета на предоставление кредита, индивидуальные условия договора потребительского кредита и иные документы, необходимые для заключения с клиентом договора потребительского кредита;
- заявление на открытие текущего счета и иные документы, необходимые для заключения договора банковского счета;
- иные Электронные документы (в том числе необходимые согласия, распоряжения, заявления на предоставление банковских услуг), формирование и предоставление которых в Банк возможно через Интернет-канал, перечень которых определяется Банком.

Для регистрации и авторизации в Интернет-канале используется номер мобильного телефона (в качестве Логина). Сервис предоставляется на Сайте Банка при наличии соответствующей технической возможности.

**Ключ УНЭП** – уникальная последовательность символов, предназначенная для создания УНЭП.

**Ключ проверки УНЭП** – уникальная последовательность символов, однозначно связанная с Ключом УНЭП и предназначенная для проверки подлинности УНЭП (далее - проверка УНЭП). Ключ проверки УНЭП передается стороне, получающей ЭД, подписанный УНЭП, в составе УНЭП. По известному Ключу проверки УНЭП невозможно вычислить связанный с ним Ключ УНЭП.

**Код подтверждения** – код одноразового использования, направляемый Банком Клиенту в виде SMS-сообщения на Зарегистрированный номер либо полученный Клиентом с использованием Мобильного токена/Токена. Необходимость подтверждения операции с использованием Кода подтверждения определяется Банком и доводится до сведения Клиента перед совершением операции.

**Логин** – уникальный идентификатор Клиента для доступа в Систему «РОСБАНК Онлайн», посредством Интернет-Банка и Мобильного приложения, предоставляемый Банком Клиенту в порядке, предусмотренном настоящими Условиями обслуживания в системе «РОСБАНК Онлайн». Клиент может установить свой идентификатор (изменить Логин), осуществив соответствующую операцию в профиле (настройках) Системы «РОСБАНК Онлайн» (посредством Интернет-Банка).

**Мобильное приложение (МП)** – программное обеспечение (приложение<sup>5</sup>) для работы в Системе «РОСБАНК

---

<sup>5</sup> Виды (наименования) Мобильных приложений: «РОСБАНК Онлайн», Rosbank Invest / Rosbank Invest: L'Hermitage (МП Rosbank Invest), а также иные Мобильные приложения, перечень которых размещается в Системе (по мере их технической реализации). МП Rosbank Invest предоставляется по мере технической реализации и может быть доступно для определенной категории Клиентов в зависимости от подключенного ПБУ/наличия иных услуг, перечень которых приведен в соответствующем Руководстве пользователя, а также при условии, если Клиент является пользователем Мобильного приложения «РОСБАНК Онлайн». Перечень операций, доступных для совершения в Мобильных приложениях (в зависимости от версии (интерфейса)

Онлайн», устанавливаемое на мобильное устройство Клиента (мобильный телефон (смартфон)/планшетный компьютер). Мобильное приложение размещается в официальных интернет-магазинах, перечень которых указан на Сайте Банка.

**Мобильное приложение Оператора** - мобильное приложение, доступное для установки на мобильные устройства и предназначенное для доступа и управления программой лояльности, предоставляемой Оператором. Мобильное приложение Оператора может быть использовано Клиентом Банка как персонализированная часть Системы «РОСБАНК Онлайн» в целях предоставления Клиенту Банка банковских услуг с использованием сети «Интернет». При этом для предоставления соответствующих услуг Клиент через Мобильное приложение Оператора проходит аутентификацию и авторизацию в системе «РОСБАНК Онлайн». Предоставление банковских услуг происходит по запросу от пользователя посредством обращения Мобильного приложения Оператора в систему «РОСБАНК Онлайн» с подтверждением идентификационных признаков пользователя перед проведением каждого такого запроса.

Авторизационные данные, установленные Клиентом для доступа в Мобильное приложение Оператора (в т.ч. PIN-код) признаются АСП для проведения операций в Системе через интерфейс Мобильного приложения Оператора.

**Мобильный токен** – опция МП «РОСБАНК Онлайн», предназначенная для генерации Кодов подтверждения для операций, проводимых Клиентом в Интернет-банке. Порядок подключения и использования Мобильного токена определен в соответствующем Руководстве пользователя.

**Номер транспортной карты** - 10-значный номер, напечатанный на оборотной стороне «Универсальной карты «Тройка».

**Оператор** – Общество с ограниченной ответственностью «Народная карта» (ООО «Народная карта»), ИНН 7719855294, ОГРН 1137746823994, адрес местонахождения: 115533, г. Москва, Нагатинская набережная, дом 18, корпус 1, помещение XXI, являющееся Оператором Программы лояльности «Город», в том числе владеющее программно-аппаратным комплексом Программы.

**Пароль** – секретный код, формируемый Клиентом:

- для доступа в Интернет-банк, являющийся одним из способов Аутентификации Клиента;

- для доступа в Мобильное приложение (PIN), являющийся, в том числе, Средством формирования АСП для ЭД, удостоверяемых Клиентом в Мобильном приложении в рамках Сессии.

Порядок установки и изменения Пароля приведен в Руководстве пользователя.

**Правила Программы лояльности «Город» (Правила)** – утвержденный Оператором документ, определяющий условия и порядок участия физических лиц в Программе лояльности «Город». Актуальные Правила размещаются Оператором в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на сайте Программы по ссылке: <https://gorodtroika.ru/app/help/rules>. Правила являются публичной офертой, адресованной Оператором Программы всем заинтересованным лицам, на участие в Программе на определенных в Правилах условиях, без ограничения срока для акцепта указанной оферты.

**Программа лояльности «Город» (Программа)** – открытая публичная программа лояльности «Город», управляемая Оператором, построенная на системе накопления и использования Бонусов (в терминологии Правил). Программа носит стимулирующий, мотивационный и рекламный характер. Программа не является лотереей. Программа не является конкурсом. Программа предоставляет её участникам возможность получать Бонусы за совершение покупок у партнёров с одновременным предъявлением Универсальной карты «Тройка», а также зарегистрированным участникам получать и использовать Бонусы при пополнении/приобретении Проездного билета (в терминологии Правил) на условиях Правил и Публичной оферты ГУП «Московский метрополитен» (в терминологии Правил). Программа проводится с 13.04.2018 года без ограничения по сроку её действия. Оператор Программы вправе изменить сроки её проведения в порядке, предусмотренном Правилами.

**Программные средства** – программное обеспечение, с помощью которого выполняются установленные настоящими Условиями процедуры формирования, отправки и приема ЭД, а также формирование и проверка УНЭП.

**ПЭП ЕСИА** – простая электронная подпись физического лица, ключ которой получен при личной явке в соответствии с правилами использования простой электронной подписи при обращении за получением государственных и муниципальных услуг в электронной форме, установленными Правительством Российской Федерации. В определенных случаях ПЭП ЕСИА может быть использована Клиентом для целей удостоверения

---

конкретного приложения), может отличаться. Актуальный перечень операций, которые Клиент имеет возможность совершать через каждое Мобильное приложение, определяется Банком и доводится до Клиентов через интерфейс соответствующего Мобильного приложения.

документов, формируемых в Интернет-канале.

**Росбанк Дом Экспресс** – персонализированная часть Системы «РОСБАНК Онлайн», размещенная на Интернет-сайте Банка по адресу <https://online.rosbank-dom.ru>, используемая для электронного взаимодействия (в том числе обмена документами и информацией) между Банком и физическим лицом, прошедшим процедуру регистрации в Росбанк Дом Экспресс (далее – **Пользователь**). В рамках настоящих Условий термин «пользователь Системы» включает в себя в том числе Пользователя.

Для регистрации и авторизации в Росбанк Дом Экспресс могут использоваться:

- средства доступа, используемые Пользователем (Клиентом) для доступа в Интернет-банк/Мобильное приложение<sup>6</sup>;
- аутентификационные данные (логин и пароль), используемые Пользователем исключительно для доступа в Росбанк Дом Экспресс, признаваемые сторонами (Банком и Пользователем) простой электронной подписью Пользователя и аналогом собственноручной подписи Пользователя. В этом случае в качестве логина используется номер мобильного телефона. Пароль Пользователь устанавливает самостоятельно при регистрации и может его изменить в профиле (настройках) Росбанк Дом Экспресс.

**Руководство пользователя «РОСБАНК Онлайн» (Руководство пользователя)** – размещенные на Сайте Банка инструкции/памятки и другие материалы, описывающие порядок работы Клиента в Системе «РОСБАНК Онлайн» с использованием соответствующего интерфейса.

**Сайт Банка** – информационный портал Банка в сети Интернет, расположенный по электронному адресу [www.rosbank.ru](http://www.rosbank.ru). Сайт Банка содержит информацию о банковских продуктах и услугах Банка, действующих Тарифах, а также иную необходимую Клиенту информацию.

**Сервис электронной подписи (СЭП)** – комплекс организационных, технических и программных средств Удостоверяющего центра Банка, обеспечивающих для пользователей Системы удаленную реализацию функций централизованного создания и хранения<sup>7</sup> Ключей УНЭП, создания и проверки УНЭП и Электронной подписи Банка на электронных документах, аутентификации владельцев сертификатов ключей проверки электронной подписи при осуществлении доступа к СЭП и выполнении операций с использованием принадлежащих им ключей электронной подписи.

**Сессия** – время работы в Системе «РОСБАНК Онлайн» с момента входа и до момента выхода из Системы «РОСБАНК Онлайн». В отношении операций, удостоверяемых с использованием Пароля или Кода подтверждения все ЭД, сформированные Клиентом в рамках Сессии, признаются подписанными соответствующим АСП (при условии успешного прохождения Клиентом процедуры Аутентификации).

**Сертификат ключа проверки электронной подписи (Сертификат)** – электронный документ или документ на бумажном носителе, выданный Удостоверяющим центром и подтверждающий принадлежность Ключа проверки УНЭП (включает в себя Ключ проверки УНЭП, выдается для подтверждения подлинности Ключа проверки УНЭП и идентификации Клиента- владельца УНЭП).

**Система «РОСБАНК Онлайн» (Система)** – комплекс программно-технических средств и организационных мероприятий, предназначенных для предоставления Клиенту банковских услуг посредством сети «Интернет», представляющая собой комплекс программных и технических средств, в рамках которого посредством СЭП обеспечивается формирование ключей электронной подписи и сертификатов ключей проверки электронных подписей, обеспечивается электронный документооборот между Клиентом и Банком<sup>8</sup>.

Доступ к части функционала Системы «РОСБАНК Онлайн» может быть предоставлен (в том числе исключительно) через интерфейс Мобильного приложения Оператора.

**Соглашение об электронном документообороте** – соглашение, заключенное между Клиентом и Банком путем акцепта Банком адресованной ему оферты Клиента о присоединении Клиента к настоящим Условиям. Принятием (акцептом) Банка предложения Клиента будут являться действия по предоставлению Клиенту Средств доступа в Систему «РОСБАНК Онлайн».

**Средства доступа** – набор средств, выдаваемых/определяемых Банком для Идентификации и Аутентификации, при использовании Клиентом Системы «РОСБАНК Онлайн»: Логин, временный пароль, Пароль, Коды подтверждения, а также дополнительные средства, используемые для доступа в Систему, в том числе режим Touch

<sup>6</sup> Возможно по мере технической реализации. При этом возможность регистрации в Росбанк Дом Экспресс с использованием Средств доступа в Интернет-банк/Мобильное приложение может быть ограничена мобильной версией Росбанк Дом Экспресс и наличием у Клиента активированного Мобильного приложения.

<sup>7</sup> Хранение Ключа УНЭП организовано в защищенном хранилище УЦ Банка, соответствующем требованиям Федерального закона №63-ФЗ, в неэкспортируемом формате, т.е. недоступном для сохранения и использования на съемных ключевых носителях или ином месте.

<sup>8</sup> при наличии технической возможности.

ID/Face ID для доступа в Мобильное приложение (при их подключении Клиентом). Для получения доступа в Систему «РОСБАНК Онлайн» посредством интерфейса Мобильного приложения Оператора в качестве средств доступа выступают Коды подтверждения, Номер транспортной карты, в качестве дополнительных средств, используемых для доступа в Систему, могут выступать PIN-код, режим Touch ID/Face ID, установленные пользователем для доступа в Мобильное приложение Оператора.

**USB – Токен (Токен)** – устройство для формирования Кодов подтверждения. Доступ к USB-токену осуществляется с использованием пароля, известного только Клиенту. Токен является собственностью Банка, предоставляется Клиенту во временное пользование и подлежит возврату в Банк при расторжении Договора/ при расторжении всех Договоров Счета / Договора Вклада, открытых на имя Клиента в Офисе Банка.

**Офис Банка** – внутреннее структурное подразделение Банка: дополнительный офис, кредитно-кассовый офис, операционный офис.

**Удостоверяющий центр Банка (УЦ Банка)** - функционально выделенное подразделение Банка, осуществляющее функции по созданию и выдаче сертификатов ключей проверки электронных подписей, а также иные функции, предусмотренные Федеральным законом от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи», иным законодательством Российской Федерации. Владельцем УЦ Банка является ПАО РОСБАНК.

**«Универсальная карта «Тройка»** - универсальная Кредитная карта с установленным Транспортным приложением «Тройка». В случае присоединения Клиента к Программе согласно Правилам, Оператором производятся процедуры Начисления и Списания Бонусов согласно условиям Программы (в соответствии с терминологией Правил Программы). Условия Правил Программы определяются и изменяются Оператором в порядке, установленном Правилами Программы, при этом Банк не является участником отношений между Клиентом и Оператором в рамках реализации Программы и не несет ответственности за содержание Правил и по иным вопросам, связанным с реализацией Программы.

**Упаковка для подключения клиента к Системе** – конверт с вложенными в него изготовителем USB - Токеном, информационными материалами и описью вложения (форма описи вложения определяется договором с изготовителем), выдаваемый Клиенту по его запросу для работы в Системе.

**Электронный документ** (далее – **ЭД**) – любой из следующих документов:

- оферта или иной исходящий от Банка документ, подписанный Электронной подписью Банка и направленный Клиенту в электронном виде в соответствии с п. 3.6 настоящих Условий обслуживания в системе «РОСБАНК Онлайн»;
- распоряжение, оферта, акцепт оферты Банка или иной исходящий от Клиента документ, составленный в электронном виде и содержащий все необходимые реквизиты, который подписан/удостоверен АСП Клиента в порядке, предусмотренном настоящими Условиями обслуживания в системе «РОСБАНК Онлайн».

Банк и Клиент признают ЭД, имеющими равную юридическую силу с документами, составленными на бумажных носителях, подписанными сторонами собственноручно. Такие ЭД являются надлежащим основанием для совершения банковских операций, иных указанных в них действий, а также возникновения у Банка и Клиента иных прав и обязанностей. Формы ЭД, необходимые для совершения операций в Системе «РОСБАНК Онлайн», определяются Банком (с учетом требований законодательства Российской Федерации, нормативных актов Банком России, иных нормативных правовых актов) и доводятся до Клиента при совершении соответствующих операций в Системе «РОСБАНК Онлайн».

**Электронная подпись Банка** – усиленная квалифицированная/неквалифицированная электронная подпись уполномоченного работника Банка, формируемая в соответствии с Федеральным законом от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи» и используемая Банком в соответствии с условиями Договора, отдельными договорами/соглашениями, заключаемыми между Банком и Клиентом.

**Эталонный модуль проверки (ЭМП)** – программный модуль, предназначенный для проверки подлинности спорных ЭД.

**Федеральный закон № 115-ФЗ** - Федеральный закон от 07.08.2001 г. № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма».

**Федеральный закон № 149-ФЗ** - Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

Иные термины и определения, используемые в настоящем Приложении с заглавной буквы и не определенные в нем, следует понимать в тех значениях, которые определены Договором, если в настоящем Приложении не указано иное.

## 2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Обслуживание Клиента в Системе осуществляется в соответствии с действующими Условиями

обслуживания в системе «РОСБАНК Онлайн», действующим законодательством Российской Федерации и нормативными актами Банка России.

В случае, если между Клиентом и Банком заключен Договор, обслуживание Клиента в Системе осуществляется также в соответствии с Договором. Условия обслуживания в Системе «РОСБАНК Онлайн» являются и понимаются Банком и Клиентом как неотъемлемая часть соответствующих Договоров Счета/Договоров Вклада, заключенных между Клиентом и Банком, а также как составная часть Соглашения об электронном документообороте.

Присоединение к Условиям обслуживания в Системе «РОСБАНК Онлайн» может быть осуществлено следующими способами:

- при обращении Клиента в Офис Банка или при личном взаимодействии с представителем Банка вне офиса Банка, - путем собственноручного подписания соответствующего заявления на бумажном носителе, в том числе в рамках заключения Договора, либо путем подписания заявления в электронном виде с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи<sup>9</sup>;
- если биометрические данные лица размещены в ЕБС - путем направления заявления на присоединение к Условиям обслуживания в Системе «РОСБАНК Онлайн» через Сайт Банка (при авторизации в Интернет-канале), удостоверенного ПЭП ЕСИА, после проведения Банком идентификации указанного лица путем установления и подтверждения достоверности сведений о нем с использованием ЕСИА и ЕБС в порядке, установленном Федеральным законом № 149-ФЗ и Федеральным законом № 115-ФЗ.

Используя Систему «РОСБАНК Онлайн», Клиент подтверждает, что он ознакомлен и согласен с настоящими Условиями обслуживания в Системе «РОСБАНК Онлайн».

Возможность направления Клиентом ЭД в Банк в порядке, установленном Условиями обслуживания в системе «РОСБАНК Онлайн», не исключает обязанности Банка по приему от Клиента документов, формализованных иным образом (в том числе переданных Клиентом в Банк на бумажном носителе).

2.2. Для разных интерфейсов Системы (Интернет-банка, Мобильного приложения, Интернет-канала, Росбанк Дом Экспресс, Мобильного приложения Оператора) перечень операций, доступных для совершения, может отличаться. Актуальный перечень операций, которые Клиент имеет возможность совершать через каждый конкретный интерфейс Системы, определяется Банком и доводится до Клиентов через соответствующий интерфейс Системы, в Руководстве пользователя, а также путем размещения на Сайте Банка. Банк вправе установить лимиты на проведение операций в Системе. Лимиты по операциям приведены в Тарифах.

Клиенту предоставляется возможность на основании его заявления установить ограничения (лимиты) на осуществление операций в Системе, в том числе:

- изменить Лимиты операций по Карте;
- установить ограничение максимальной суммы одной операции и/или операций за определенный период времени.

Ограничения по операциям могут быть установлены как на все операции Клиента, так и в разрезе отдельных видов операций. Соответствующие заявления могут быть представлены Клиентом в Офисе Банка, а также в Контакт-центре либо через Систему (при наличии соответствующей технической возможности).

2.3. Удостоверением прав Клиента на совершение операций в Системе является АСП, при этом ЭД, подписанные АСП, необходимым для проведения соответствующей операции, признаются Банком и Клиентом имеющими равную юридическую силу с документами, составленными на бумажном носителе, подписанными собственноручной подписью Клиента, и порождают юридические права и обязанности сторон, аналогичные тем, что возникают при получении документов на бумажном носителе.

2.4. Доступ в Систему осуществляется через Сайт Банка (посредством: Интернет-банка, Интернет-канала, Росбанк Дом Экспресс), а также с использованием Мобильного приложения, после установки данного приложения на мобильное устройство (смартфон/планшет) Клиента и его активации, а также через Мобильное приложение Оператора, после установки данного приложения на мобильное устройство и его активации.

2.5. Подключение к Интернет-банку/Мобильному приложению (получение Логина) осуществляется при условии наличия в Банке информации о Зарегистрированном номере Клиента одним из следующих способов:

- при обращении Клиента в Офис Банка или на основании запроса Клиента, идентификация которого была проведена в Интернет-канале с использованием ЕСИА и ЕБС – Клиенту на Зарегистрированный номер направляются уведомления в виде отдельных SMS-сообщений, в одном из которых указывается Логин, в другом – временный пароль. Временный пароль имеет ограниченный срок действия, предназначен исключительно для первоначального входа в Систему и не позволяет осуществить иные операции, за исключением формирования Клиентом Пароля;
- при обращении Клиента в Контакт-Центр - при условии положительной Идентификации и

---

<sup>9</sup> При наличии соответствующей технической возможности.

Аутентификации Клиента, проведенной в соответствии с Условиями, Клиенту на Зарегистрированный номер направляются уведомления в виде отдельных SMS-сообщений, в одном из которых указывается Логин, в другом - временный пароль. Временный пароль имеет ограниченный срок действия, предназначен исключительно для первоначального входа в Систему и не позволяет осуществить иные операции, за исключением формирования Клиентом Пароля. В случае обращения в Контакт-Центр Клиента, не имеющего доступ к Системе, с целью получения ПИН-кода к Банковской карте, вышеуказанные Средства доступа к Системе могут быть направлены Клиенту вышеуказанным способом в момент генерации ПИН-кода, проведенной в соответствии с Правилами выдачи и использования банковских карт;

- через Сайт Банка – подключение осуществляется на защищенной странице Сайта Банка на основании запроса Клиента с использованием реквизитов Банковской карты или номера Счета Клиента, подтвержденного одноразовым паролем для подключения к Системе, сформированным и направленным Банком Клиенту в SMS-сообщении на Зарегистрированный номер при условии успешной Идентификации Клиента на основании реквизитов Банковской карты или номера Счета Клиента;
- в АТМ Банка – на основании обращения Клиента с использованием Основной Банковской карты при условии успешной Идентификации и Аутентификации Клиента на основании реквизитов Банковской карты и ПИН-кода.

При повторном обращении Клиента для получения Логина через указанные каналы Клиенту предоставляется ранее выданный Логин. В случае наличия у Клиента ранее выданной Идентификационной карты Логин Клиента является 8 последних цифр Идентификационной карты.

2.6. По желанию Клиента и при наличии технической возможности совершение банковских операций и заключение иных сделок посредством Системы может осуществляться при обращении Клиента в Офис Банка или при обращении к работнику Банка вне Офиса Банка, при условии предварительной Идентификации и подтверждения личности Клиента в установленном в Банке порядке. Особенности проведения таких операций приведены в п.3.7 настоящих Условий обслуживания в Системе «РОСБАНК Онлайн».

Перечень банковских операций и иных сделок, совершение/заключение которых возможно в Офисе Банка на основании ЭД, подписанных Клиентом с использованием АСП, определяется Банком.

Банк вправе потребовать от Клиента подписания Клиентом документов на бумажном носителе вместо использования АСП в порядке и на условиях, установленных Банком. По требованию Клиента Банк также предоставляет Клиенту возможность оформления документов на бумажном носителе вместо использования АСП.

2.7. Стороны признают, что применяемые ими системы защиты информации от проникновения и несанкционированного доступа, а также используемые телекоммуникации являются достаточными для обеспечения надежной и эффективной работы при обработке, хранении, приеме и передаче информации, а также обеспечивающими контроль целостности, достаточный для защиты от несанкционированного доступа и подтверждения авторства и подлинности ЭД.

### **3. ПОРЯДОК ПОДКЛЮЧЕНИЯ КЛИЕНТА К СИСТЕМЕ; ФОРМИРОВАНИЕ, ОБМЕН И ОБРАБОТКА ЭД**

#### **3.1. Доступ в Систему**

3.1.1. Для осуществления доступа в Систему Клиент обязан обеспечить наличие у себя соответствующих технических и программных средств, список которых приведен на Сайте Банка (в том числе в Руководстве пользователя). Порядок авторизации и последующего доступа в Систему приведен в Руководстве пользователя и может быть осуществлен Клиентом:

- 3.1.1.1. Через Сайт Банка (посредством Интернет-банка) - Клиент должен ввести действующий Логин и Пароль. Клиенту предоставляется возможность настроить применение дополнительной Аутентификации при осуществлении доступа в Систему через Сайт Банка путем активации (включения) соответствующей опции в профиле (настройках) Системы. В этом случае помимо Логина и Пароля для доступа в Систему Клиенту будет необходимо ввести дополнительный одноразовый пароль, направляемый Банком на Зарегистрированный номер;
- 3.1.1.2. Для авторизации в Мобильном приложении РОСБАНК Онлайн Клиент должен ввести на выбор: Логин/номер Счета/номер Банковской карты и Код подтверждения, полученный от Банка на Зарегистрированный номер, после чего установить Пароль для последующего входа.
- 3.1.1.3. Для авторизации в МП Rosbank Invest Клиент должен ввести Зарегистрированный номер и Код подтверждения, полученный от Банка в SMS-сообщении на Зарегистрированный номер, после чего установить Пароль для последующего входа.
- 3.1.1.4. Для обеспечения возможности доступа в Систему «РОСБАНК ОНЛАЙН» через интерфейс Мобильного приложения Оператора (в части доступных операций, объявленных Банком) Клиент должен зарегистрировать свою Универсальную карту «Тройка», выпущенную Банком (далее в настоящем пункте – Карта), в Мобильном приложении Оператора путем ввода Номера транспортной карты, указанного на обороте Карты, и подтверждения регистрации путем ввода кода подтверждения, направленного на

Зарегистрированный номер. После проведения соответствующей авторизации и регистрации Карты в Мобильном приложении Оператора Клиенту представляется доступ к части функционала, предоставляемого через Систему.

Если при доступе в Систему хотя бы одно значение из данных, указанных в п.п. 3.1.1.1 - 3.1.1.4 настоящих Условий обслуживания в Системе «РОСБАНК Онлайн», введено Клиентом неверно, Банк отказывает Клиенту в предоставлении доступа в Систему и направляет Клиенту по Системе соответствующее сообщение об ошибке.

3.1.2. Для использования Интернет-канала и/или Росбанк Дом Экспресс физическому лицу необходимо пройти процедуру регистрации на Сайте Банка по адресу <https://www.rosbank.ru> и/или <https://online.rosbank-dom>. соответственно, в результате которой для него будет создана уникальная учетная запись. При заполнении регистрационной формы указанное лицо подтверждает и заверяет, что:

- оно является совершеннолетним и полностью дееспособным гражданином Российской Федерации, действующим своей волей и в своем интересе;
- все предоставляемые им Банку сведения являются полными, актуальными и достоверными;
- оно использует Сайт в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;
- оно является единоличным пользователем номера мобильного телефона, используемого для целей регистрации на Сайте Банка, и обязуется незамедлительно уведомить Банк о прекращении доступа к нему по любым причинам (утрача телефона, прекращение договора с оператором связи, передача номера или телефона иным лицам и т.п.);
- оно не использует и не будет использовать Интернет-канал и/или Росбанк Дом Экспресс для совершения незаконных действий, злоупотребления правами, нарушения прав и законных интересов Банка и / или третьих лиц.

3.2. Выпуск УНЭП Клиента (в случае, если использование УНЭП Клиента предусмотрено условиями отдельных договоров/соглашений)

3.2.1. Выпуск УНЭП происходит с использованием СЭП в УЦ Банка при первичном подписании ЭД Клиентом в диалогах (чате) Мобильного приложения РОСБАНК Онлайн на этапе подписания проекта ЭД, направленного работником Банка.

3.2.2. Выпуск УНЭП Клиента в УЦ Банка происходит автоматически после ввода Клиентом на экране Мобильного приложения РОСБАНК Онлайн кода подтверждения, направленного на мобильное устройство Клиента.

3.2.3. УНЭП выпускается сроком на 1 (один) год, по истечении которого предоставление новой УНЭП с новым сроком действия осуществляется в соответствии с п.п. 3.2.1.1-3.2.1.2 настоящих Условий

3.2.4. Отзыв УНЭП осуществляется Банком автоматически в следующих случаях:

- при смене фамилии, имени, отчества Клиента,
- при возникновении подозрения на Компрометацию ключа ЭП,
- при отказе Клиента от использования УНЭП (на основании соответствующего обращения Клиента в Банк)
- в иных случаях, определяемых Банком.

3.3. Порядок подписания и направления ЭД Клиентом в Банк

3.3.1. Для проведения банковской или иной операции через Систему Клиент заполняет стандартную форму ЭД, подписывает ЭД соответствующим АСП и производит отправку ЭД на обработку через Систему с использованием сети «Интернет». Формы ЭД, в том числе, ЭД, необходимых для проведения расчетных операций через Систему, определяются Банком (с учетом требований законодательства Российской Федерации, нормативных актов Банком России, иных нормативных правовых актов) и доводятся до Клиента в составе соответствующего интерфейса (экранных форм) Системы.

3.3.2. Операции в Системе признаются совершенными Клиентом, если они совершены Клиентом в течение Сессии и удостоверены соответствующим АСП.

3.3.3. В течение одной Сессии Клиент имеет возможность провести несколько операций в Системе. Банк и Клиент признают, что в случае успешного проведения Идентификации и Аутентификации Клиента на основании данных Средств доступа, введенных Клиентом при доступе в Систему (в том числе при вводе Пароля/Touch ID/Face ID в случае совершения операций в Мобильном приложении и/или PIN-кода, установленного для доступа в Мобильное приложение Оператора), все ЭД, сформированные в течение одной Сессии, составлены и подписаны Клиентом.

ЭД, подписанные УНЭП Клиента соответствующего (регламентированного настоящими Условиями обслуживания

в системе «РОСБАНК Онлайн», иными соглашениями между Банком и Клиентом или положениями действующего законодательства Российской Федерации и нормативных актов Банка России) вида, признаются равнозначными документам на бумажном носителе, подписанными собственноручной подписью Клиента, при одновременном выполнении следующих условий:

- ЭД подписаны электронной подписью, созданной с помощью ключа электронной подписи;
- подтверждена принадлежность ключа электронной подписи Клиенту, являющемуся владельцем Сертификата ключа проверки электронной подписи;
- Сертификат ключа проверки электронной подписи создан Удостоверяющим центром;
- Сертификат ключа проверки электронной подписи является действующим на момент подписания и получения другой Стороной ЭД.

#### 3.4. Обработка ЭД в Банке и порядок проверки АСП

3.4.1. Банк при получении от Клиента в сеансе работы с Системой ЭД проверяет подлинность АСП при помощи СЭП.

ЭД считается подписанным Клиентом в случае, если по результатам проверки Банк устанавливает факт формирования АСП с использованием подтвержденного в порядке п. 3.4.3 настоящих Условий Средства формирования АСП и подписания документа АСП в порядке пп. 3.3.2 – 3.3.3 настоящих Условий.

Основанием для принятия Банком ЭД к исполнению служит правильность оформления ЭД, а также корректное удостоверение ЭД в соответствии с настоящими Условиями.

3.4.2. Банк обеспечивает неизменность и целостность ЭД, подписанного АСП Клиента и Электронной подписью Банка (в отношении ЭД, требующих подписания со стороны Банка).

3.4.3. Результаты проверки данных Средств доступа, вводимых Клиентом для доступа в Систему, и значений Средств формирования АСП, использованных для удостоверения ЭД при проведении Клиентом операций через Систему, фиксируются Банком с использованием электронных средств с обеспечением возможности представления результатов проверки на бумажных носителях.

Проверка подлинности Электронной подписи Клиента в отношении ЭД, удостоверенных УНЭП Клиента, производится в Системе автоматически встроенным СЭП с использованием действующего Сертификата ключа проверки электронной подписи, при этом ЭД считается подписанным УНЭП Клиента, если установлен факт использования Клиентом соответствующего ключа электронной подписи, который совпадает с ключом электронной подписи, указанным в соответствующем Сертификате ключа проверки электронной подписи.

#### 3.5. Получение Клиентом информации по итогам обработки ЭД в Системе

3.5.1. При получении от Банка подтверждения о приеме ЭД к исполнению Клиент, при необходимости, должен произвести сохранение и/или печать ЭД.

3.5.2. Порядок направления уведомлений о принятии к исполнению и об исполнении ЭД по расчетным или конверсионным операциям (при совершении указанной операции через Систему) установлен в Договоре / Заявлении.

#### 3.6. Порядок подписания и направления ЭД Банком Клиенту.

3.6.1. Отдельные направляемые Банком посредством Системы документы приравниваются к документам на бумажном носителе при условии их подписания Электронной подписью Банка. К таким документам относятся любые оферты Банка (в том числе о заключении договора потребительского кредита), а также иные документы, перечень которых определяется Банком в зависимости от вида операции/услуги.

3.6.2. Проверка подлинности Электронной подписи Банка производится в Системе автоматически встроенными средствами Adobe Acrobat Reader, средствами электронной подписи УЦ Банка с использованием действующего сертификата ключа проверки электронной подписи. Копия указанного сертификата размещена в ЭД с предоставлением доступа к нему Клиенту, которому направлен соответствующий (-ие) ЭД.

ЭД считается подписанным Электронной подписью Банка, если установлен факт использования уполномоченным работником Банка ключа электронной подписи, который совпадает с ключом электронной подписи, указанным в сертификате ключа проверки электронной подписи.

3.6.3. Клиент имеет возможность в любой момент времени проверить подлинность Электронной подписи Банка, а также целостность ЭД, направленного(-ых) Банком. Порядок проверки Электронной подписи Банка доводится до сведения Клиента в составе соответствующего интерфейса (экранных форм) Системы.

3.6.4. Если не установлено иное, ЭД считается полученным Клиентом с момента его размещения в Системе.

#### 3.7. Особенности проведения операций в Офисе Банка или при обращении Клиента к работнику Банка вне Офиса Банка посредством использования АСП:

3.7.1. После установления личности Клиента в установленном Банком порядке работник Банка:

- при отсутствии у Клиента доступа в Систему – подключает Клиенту доступ к Системе (Средства доступа к Системе (Логин и временный пароль) направляются в порядке, предусмотренном пунктом 2.5 настоящих

Условий обслуживания в системе «РОСБАНК Онлайн»);

- на основании указаний Клиента вводит параметры операций в ПО Банка, которое формирует заявление/распоряжение Клиента в виде Электронного документа.

3.7.2. Клиент осуществляет доступ в Систему (путем ввода Средств доступа, в том числе Touch ID/Face ID), выбирает соответствующую операцию, после чего ЭД выводится на экран мобильного устройства Клиента. После ознакомления Клиента с содержанием ЭД и при условии согласия с его содержанием Клиент подписывает ЭД путем нажатия кнопки «Подписать/Подтвердить» (или аналогичного содержания).

В случае если мобильное устройство Клиента не поддерживает веб-браузер, Клиенту предоставляется возможность доступа в Систему для совершения вышеуказанных действий посредством устройства самообслуживания (планшета), установленного в Офисе Банка.

3.7.3. Проверка АСП Клиента и Электронной подписи Банка (в отношении ЭД, требующих подписания со стороны Банка) осуществляется в соответствии с пунктом 3.4 и 3.6.2. настоящих Условий обслуживания в Системе «РОСБАНК Онлайн».

3.7.4. Подписанный ЭД Клиент имеет возможность сохранить на собственном мобильном устройстве. Также Клиент вправе получить в Офисе Банка копию (визуализацию) ЭД, подписанного им посредством АСП, на бумажном носителе.

### **3.8. Порядок подписания ЭД, предназначенных для совершения сделок между Клиентом и ООО УК «Эра Инвестиций» при посредничестве Банка (при исполнении Банком функции Агента в рамках соответствующих соглашений с ООО УК «Эра Инвестиций» (далее – УК))**

3.8.1. УК передает ЭД, подлежащий подписанию Клиентом, в Банк в защищенном виде (в том числе с использованием защищенного канала связи (при наличии)).

3.8.2. В случае необходимости УК со своей стороны подписывает ЭД с использованием средств электронной подписи, имеющих подтверждение соответствия требованиям, предусмотренным в соответствии с Федеральным законом № 63-ФЗ и установленным у УК.

3.8.3. Банк передает через Систему документы УК в адрес Клиента.

3.8.4. После ознакомления Клиента с содержанием ЭД и при условии согласия с его содержанием Клиент подписывает ЭД путем нажатия кнопки «Подписать/Подтвердить» (или аналогичного содержания).

3.8.5. УК, Банк и Клиент пришли к соглашению, что ЭД для совершения сделок между Клиентом и УК, подписанный с использованием ПЭП на условиях, указанных в настоящем пункте, имеет равную юридическую силу с документами, составленными на бумажных носителях, подписанными собственноручно. Такие ЭД являются надлежащим основанием для совершения УК юридически значимых действий, в том числе операций с переданным в доверительное управление имуществом (включая имущество, составляющее паевой инвестиционный фонд), предоставления информации, а также возникновения/изменения/прекращения у УК и Клиента иных прав и обязанностей.

3.8.6. Подписанный ЭД Клиент имеет возможность сохранить на собственном мобильном устройстве. Также Клиент вправе получить в Офисе Банка копию (визуализацию) ЭД, подписанного им посредством АСП, на бумажном носителе.

## **4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

### **4.1. Взаимные права и обязанности сторон**

4.1.1. Каждая сторона обязана за собственный счет поддерживать в рабочем состоянии свои технические и программные средства, используемые при проведении операций в Системе.

4.1.2. Стороны обязуются не разглашать третьей стороне (за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством) способы защиты информации, реализованные в используемом при работе в Системе программном обеспечении, позволяющем осуществить доступ в Систему.

### **4.2. Права и обязанности Клиента**

4.2.1. Клиент обязан обеспечить на своем рабочем месте наличие соответствующих технических и программных средств, необходимых для эксплуатации Системы. Список технических и программных средств, необходимых для эксплуатации Системы, приведен в соответствующем Руководстве пользователя.

При осуществлении доступа в Систему с использованием Мобильного приложения, установленного на мобильном устройстве (для эксплуатации Системы), на мобильном устройстве Клиента должно быть обеспечено наличие соответствующих технических и программных средств, необходимых для установки и функционирования Мобильного приложения. Список технических и программных средств, необходимых для установки и функционирования Мобильного приложения, приведен в соответствующем Руководстве пользователя, а также размещается на Сайте Банка.

4.2.2. Клиент обязан выполнять следующие правила при работе в Системе:

- участвовать в процедуре проверки Средств доступа, вводимых Клиентом для доступа в Систему, и АСП при рассмотрении конфликтных ситуаций в соответствии с Разделом 7 настоящих Условий обслуживания в

системе «РОСБАНК Онлайн»;

- осуществлять регулярный просмотр поступающей от Банка корреспонденции, в т.ч. на адрес электронной почты (e-mail).

4.2.3. В целях безопасности Клиент обязан хранить Средства доступа и Средства формирования АСП в безопасном месте, обеспечивать конфиденциальность Пароля, ключей электронных подписей, в частности, не допускать использование принадлежащих им ключей электронных подписей без их согласия, не наносить Пароль на Идентификационную карту, не хранить Пароль вместе с Идентификационной картой/Логин, не передавать Средства доступа, Средства формирования АСП (в том числе содержимое Упаковок для подключения клиента к Системе) третьим лицам, обеспечить сохранность, неразглашение и нераспространение информации о Средствах доступа и Средствах формирования АСП, не допускать внесения изменений в программное обеспечение МП.

При завершении работы в Системе Клиент обязан осуществить выход из неё.

При наличии оснований полагать, что конфиденциальность Пароля, ключей электронных подписей нарушена, Клиент обязан не использовать соответствующие Пароль/ключ электронной подписи, и незамедлительно, в течение не более чем одного рабочего дня со дня получения информации о таком нарушении, уведомить об этом Банк в соответствии с п. 4.2.4. настоящих Условий.

Клиент также обязан всегда соблюдать правила безопасности работы в Системе, приведенные в соответствующем Руководстве пользователя.

4.2.4. В случае выявления факта совершения в Системе операций без согласия Клиента, а также в случае потери или кражи Банковской карты/Идентификационной карты, утраты, кражи, несанкционированного копирования или незаконного использования Средств доступа, и/или АСП, и/или потери/кражи мобильного телефона Клиент обязан немедленно в целях блокировки доступа в Систему уведомить об этом Банк по телефону Контакт-центра: Москва (и для звонков из-за рубежа) +7(495)789-88-77, прочие регионы Российской Федерации 8(800)200-54-34 или путем обращения в Офис Банка в часы его работы, а для держателей «Универсальной карты «Тройка» - возможно также по номерам телефона: 8(800)234-23-33 или +7(495)234-23-33.

Клиент также имеет возможность произвести блокировку проведения операций через Систему одним из следующих способов:

- самостоятельно выполнив соответствующую операцию в Системе (посредством Интернет-банка)<sup>10</sup>.
- оформив заявление на изменение параметров доступа в Систему при обращении в Офис Банка.

4.2.5. В случае обнаружения факта совершения в Системе расчетной или конверсионной операции без согласия Клиента, Клиент обязан, помимо осуществления действий, предусмотренных в пункте 4.2.4. настоящих Условий обслуживания в системе «РОСБАНК Онлайн», направить в Банк уведомление об оспаривании операции незамедлительно после обнаружения факта совершения данной операции, но не позднее дня, следующего за днем получения от Банка уведомления, направленного в соответствии с пунктом 3.5.3 настоящих Условий обслуживания в системе «РОСБАНК Онлайн», и/или выписки по Счету/Счету по Вкладу, и/или иного документа, предоставляемого Банком Клиенту, с последующей обязательной подачей письменного заявления в Офис Банка в часы его работы. С момента получения указанного уведомления Клиента Банк блокирует доступ в Систему (если ранее не был заблокирован).

4.2.6. Разблокировка доступа в Систему (в том числе разблокировка проведения операций в Системе) осуществляется на основании заявления Клиента, оформленного при обращении в Офис Банка или при обращении в Контакт-Центр<sup>11</sup> (после успешного прохождения процедуры Идентификации и Аутентификации). С момента указанной разблокировки доступа (работы) в Систему установленная пунктом 6.2 настоящих Условий обслуживания в системе «РОСБАНК Онлайн» ответственность Банка за расчетные и конверсионные операции, совершенные в Системе без согласия Клиента, прекращается.

4.2.7. Клиент признает, что получение Банком ЭД, удостоверенного в порядке, установленном настоящими Условиями обслуживания в системе «РОСБАНК Онлайн», эквивалентно получению документов на бумажном носителе, заверенных подписью Клиента, и является необходимым и достаточным условием, позволяющим установить, что ЭД исходит от Клиента.

4.2.8. Клиент должен хранить ЭД, сохраненные и/или распечатанные в соответствии с пунктом 3.5.1 настоящих Условий «РОСБАНК Онлайн» в течение 5 (пяти) лет с момента отправки в Банк.

4.2.9. В случае расторжения Договора / расторжения всех Договоров Счетов/Вкладов, открытых на имя Клиента в Офисе Банка, Клиент обязан вернуть в Банк ранее выданный Токен в срок не позднее 5 (Пяти) Рабочих дней со

<sup>10</sup> Возможность предоставляется при наличии технической возможности.

<sup>11</sup> Разблокировка доступа в Систему при обращении Клиента в Контакт-центр осуществляется исключительно в случае, если доступ был заблокирован по причине превышения лимита количества неверно набранного Пароля (после трех последовательных попыток набора неправильного Пароля), а также в случае, если Клиентом была произведена блокировка проведения расчетных операций в Системе. В иных случаях разблокировка доступа осуществляется только на основании заявления Клиента, оформленного при обращении в Офис Банка.

дня расторжения Договора/всех Договоров Счета/Вклада.

4.2.10. Клиент обязан выполнять обязанности, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

4.2.11. Клиент обязан не осуществлять копирование ключевой информации, содержащейся в МП, не разглашать содержимое ключевой информации, Пароли, коды доступа к устройству, на котором установлено МП.

4.2.12. В случае желаяния Клиента расторгнуть Соглашение об электронном документообороте Клиент должен заблокировать доступ в Систему, обратившись с соответствующим заявлением в Контакт-центр, Офис Банка или посредством чата в Мобильном приложении. Соглашение об электронном документообороте считается расторгнутым с даты блокировки доступа в Систему, при условии предварительного закрытия всех счетов и вкладов, открытых на имя Клиента в Банке.

#### 4.3. Права и обязанности Банка

4.3.1. Банк обязан обеспечивать конфиденциальность информации об ЭД, обрабатываемой в соответствии с Условиями «РОСБАНК Онлайн».

4.3.2. Банк обязан хранить ЭД в архиве в течение 5 (пяти) лет с момента получения от Клиента, если иные сроки хранения не предусмотрены действующим законодательством Российской Федерации.

4.3.3. Банк обязан заблокировать работу Клиента в Системе незамедлительно с момента поступления от Клиента заявления о блокировке согласно пункту 4.2.4 Условий «РОСБАНК Онлайн».

4.3.4. Банк обязан разблокировать работу Клиента в Системе не позднее следующего Рабочего дня с момента подачи Клиентом заявления о разблокировке согласно пункту 4.2.6 Условий «РОСБАНК Онлайн».

4.3.5. Банк имеет право не принимать к исполнению ЭД Клиента, направленные по Системе, в случае их ненадлежащего оформления и/или в случае, если проверка на правильность ввода Средства доступа или Средства формирования АСП дала отрицательный результат, а также в иных случаях, установленных действующим законодательством Российской Федерации.

4.3.6. Банк имеет право заблокировать проведение расчетных операций через Систему в случае несоблюдения со стороны Клиента требований настоящих Условий обслуживания в системе «РОСБАНК Онлайн», а также в иных случаях, предусмотренных действующим законодательством и нормативными актами Банка России.

В случае блокирования проведения расчетных операций через Систему распоряжение Счетом(-ами) / Счетом(-ами) по Вкладу(-ам) Клиент осуществляет посредством распоряжений на бумажном носителе, оформленных и представленных в Банк в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, нормативных актов Банка России.

4.3.7. В случае отсутствия или недостаточности денежных средств на Счете для проведения операций по Счету и оплаты Комиссий Банка, ареста денежных средств на Счете, приостановления операций по Счету, а также в иных случаях, предусмотренных действующим законодательством, нормативными актами Банка России, Банк не производит операций по ЭД, переданным Клиентом через Систему, уведомляя об этом Клиента путем направления Клиенту соответствующего сообщения об ошибке.

## 5. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ

5.1. За подключение к Системе, абонентское обслуживание в Системе, выдачу Логина вознаграждение не взимается.

5.2. За проведение через Систему расчетных операций Клиент уплачивает Банку, в момент совершения операций, комиссии в соответствии с условиями договора банковского счета (в размере, предусмотренном Тарифным планом / Пакетом банковских услуг, применяемым по договору банковского счета, по которому проводится расчетная операция). Уплата данных комиссий осуществляется путем перечисления денежных средств со Счета списания денежных средств при проведении операции на основании поручения Клиента.

5.3. Комиссия за подключение к Системе Токена уплачивается Клиентом в размере, предусмотренном в действующем Пакете банковских услуг (в случае наличия у Клиента Счетов, открытых в рамках Пакета банковских услуг) или действующем Тарифном плане (в случае отсутствия у Клиента счетов, открытых в рамках Пакета банковских услуг; при этом, если Клиент имеет несколько Счетов, открытых в рамках различных Тарифных планов, применяемый Тарифный план указывается в заявлении на выдачу Токена). Сумма данной комиссии перечисляется в дату подключения Токена со Счета для уплаты комиссий (в случае выдачи Токена в рамках Пакета банковских услуг) или с любого Счета Клиента, открытого в Филиале Банке по месту выдачи Токена (в случае выдачи Токена в рамках Тарифного плана) на основании поручения Клиента.

## 6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

6.1. Настоящим стороны устанавливают следующий порядок использования Клиентом Системы, нарушение которого является основанием для отказа Банком в возмещении суммы операции, совершенной без согласия Клиента до момента получения Банком уведомления в соответствии с пунктом 4.2.4 настоящих Условий обслуживания в системе «РОСБАНК Онлайн» либо блокировки проведения операций через Систему:

1) Клиент обязан соблюдать правила безопасности работы в Системе, указанные в пункте 4.2.3 настоящих Условий

обслуживания в системе «РОСБАНК Онлайн» и в соответствующем Руководстве пользователя;

2) Клиент должен исполнять обязанности, установленные в пунктах 4.2.4. Условий «РОСБАНК Онлайн»,

6.2. Возмещение Банком Клиенту сумм расчетных или конверсионных операций, совершенных через Систему без согласия Клиента, осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

## 7. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

7.1. Каждый факт получения Банком ЭД от Клиента, а также направления Банком ЭД/электронного сообщения Клиенту фиксируется в памяти электронной вычислительной машины, используемой Банком. Доказательством для рассмотрения споров между сторонами является распечатка данных соответствующей компьютерной базы данных Банка. Распечатка подписывается лицом, ответственным за техническую эксплуатацию электронной вычислительной машины, и заверяется подписью руководителя и оттиском печати Банка.

7.2. Разногласия между Банком и Клиентом по поводу:

- исполнения Банком ЭД, АСП по которым были восприняты Банком как подлинные,
- неисполнения Банком ЭД, АСП по которым были восприняты Банком как неверные,
- подписания ЭД Электронной подписью Банка,

разрешаются в претензионном порядке на основании обращения Клиента в Банк.

7.3. Клиент представляет в Банк следующие документы:

- заявление с описанием возникшей ситуации;
- выписку по Счету за соответствующий период;
- распечатанный ЭД (предоставляется только в случае проведения операции с использованием Интернет-банка).

7.4. На основании обращения Клиента Банк с использованием ЭМП, а также при участии эксперта – представителя фирмы – разработчика Системы (при необходимости), проводит проверку подлинности АСП и подлинности/целостности оспариваемого Клиентом ЭД, подписанного АСП. В отношении ЭД, удостоверенных Электронной подписью Банка/ Электронной подписью Клиента (УНЭП), также производится проверка действительности сертификата ключа проверки электронной подписи на момент подписания спорного ЭД Электронной подписью Банка/ Электронной подписью Клиента (УНЭП).

7.5. Подлинность ЭД считается подтвержденной при наличии следующих обстоятельств в совокупности (на основании результатов использования ЭМП):

- установлен факт входа Клиента в Систему, предшествующий отправлению спорного ЭД на обработку в Систему / успешной Идентификации Клиента в соответствии с Условиями;
- установлен факт создания спорного ЭД с использованием технологии Системы;
- установлен факт подписания/удостоверения спорного ЭД АСП Клиента в соответствии с пунктом 3.3.2. настоящих Условий «РОСБАНК Онлайн»;
- подтвержден факт отсутствия внесения изменений в спорный ЭД с момента отправки ЭД Клиентом через Систему до момента принятия его на обработку Банком.

7.6. Подтверждение подлинности ЭД, подписанного АСП Клиента и Электронной подписью Банка (в отношении ЭД, удостоверенных со стороны Банка), принятого по Системе, означает, что этот документ имеет юридическую силу и является законным основанием для осуществленных операций в Системе, в том числе операций по Счету / Счету по Вкладу, а также операций по заключению сделок в Системе (в том числе заключение договора потребительского кредита).

7.7. Клиент возмещает Банку затраты, связанные с оплатой услуг эксперта.

7.8. О результатах проверки Банк уведомляет Клиента под подпись, либо иным, указанным Клиентом способом при оформлении обращения о несогласии с операцией в Системе.

7.9. Если при разрешении споров между Клиентом и Банком не было достигнуто согласие, то такие споры разрешаются в суде в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации. В случае судебного разбирательства бремя доказательства достоверности либо недостоверности АСП и иных фактов лежит на Клиенте.