

УСЛОВИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ В СИСТЕМЕ «РОСБАНК ОНЛАЙН»¹

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 (АСП) – информация, сформированная на основании персонального идентификатора Клиента, используемого для подтверждения совершения Клиентом операций в Системе «РОСБАНК Онлайн» и/или удостоверяющего факт составления и подписания ЭД Клиентом. АСП присоединяется или связывается с ЭД при формировании ЭД в Системе «РОСБАНК Онлайн» и позволяет подтвердить составление ЭД Клиентом, а также является средством защиты, обеспечивающим контроль целостности, подтверждение подлинности всех обязательных реквизитов ЭД в Системе «РОСБАНК Онлайн» и неизменности их содержания.

Для создания АСП могут использоваться следующие средства (далее также «Средства формирования АСП»):

- Коды подтверждения,
- Пароль (в том числе, определяемый на основе параметров введенного Клиентом PIN - для целей совершения операций в Мобильном приложении).

Порядок и случаи использования того или иного Средства формирования АСП для целей удостоверения Электронных документов при совершении операций в Системе «РОСБАНК Онлайн» определяются в соответствующем Руководстве пользователя.

Используемый в Системе «РОСБАНК Онлайн» АСП является простой электронной подписью Клиента, формируемой в соответствии с Федеральным законом от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи».

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.

Активные операции – операции, которые могут совершаться в Системе «РОСБАНК Онлайн», за исключением следующих операций: получение информации о доступном остатке денежных средств на Счетах / Счетах по Вкладу; получение информации о движении денежных средств по Счетах / Счетах по Вкладу в пределах определенного Банком срока; получение дубликатов платежных поручений; получение информации о ссудах/кредитах; получение информации о вкладах; получение информации о Банковских картах; получение отчета о транзакциях по Банковским картам; отправка электронной заявки в службу технической поддержки Системы «РОСБАНК Онлайн».

Валюта Счета – валюта, в которой открывается Счет Клиента.

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 в письменной форме (на бумажном носителе либо с использованием Системы «РОСБАНК Онлайн»). Зарегистрированный номер позволяет сторонам (Банку и Клиенту) обмениваться уникальными, известными 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

¹ 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.

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 или получения информации, в соответствии с Условиями.

Идентификационная карта – специальная карта, выданная Банком на имя Клиента. Реквизиты Идентификационной карты используются при работе в Системе «РОСБАНК Онлайн».

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. Сервис предоставляется на Сайте Банка при наличии соответствующей технической возможности.

Код подтверждения – уникальный код одноразового использования, направляемый Банком Клиенту в виде SMS-сообщения на Зарегистрированный номер либо полученный Клиентом с использованием Мобильного приложения или с использованием Токена, являющийся Средством формирования АСП Клиента. Необходимость подтверждения операции с использованием Кода подтверждения определяется Банком и доводится до сведения Клиента перед совершением операции.

Логин – идентификатор Клиента для доступа в Систему «РОСБАНК Онлайн». В качестве Логина используется уникальная последовательность цифровых символов, присваиваемая и направляемая Банком Клиенту в порядке, предусмотренном п.2.5 настоящих Условий обслуживания «РОСБАНК Онлайн». В случае наличия у Клиента ранее выданной Идентификационной карты Логин Клиента является 8 последних цифр Идентификационной карты. В дополнение к Логину, присвоенному Банком, Клиент может установить свой идентификатор, осуществив соответствующую операцию в профиле (настройках) Системы «РОСБАНК Онлайн» (посредством Интернет-Банка) в порядке, указанном в соответствующем Руководстве пользователя. Вход в Систему «РОСБАНК Онлайн» может быть осуществлен как с использованием Логина, присвоенного Банком, так и с использованием последнего созданного и установленного Клиентом Логина. В качестве Логина для доступа в Интернет-канал может быть использован Зарегистрированный номер Клиента.

Мобильное приложение – специальное программное обеспечение (приложение), которое устанавливается на мобильное устройство Клиента (мобильный телефон/планшетный компьютер) для доступа в Систему «РОСБАНК Онлайн»: Мобильное приложение «РОСБАНК Онлайн» (МП «РОСБАНК Онлайн»), Мобильное приложение Rosbank Evo (МП Rosbank Evo), Мобильное приложение Rosbank Invest / Rosbank Invest: L'Hermitage (МП Rosbank Invest)². Мобильное приложение предназначено в том числе для генерации АСП (Кодов подтверждения) в случаях, предусмотренных в соответствующем Руководстве пользователя. Перечень операций, доступных для совершения в Мобильных приложениях, 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.

² 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 МП «РОСБАНК Онлайн» / МП Rosbank Evo.

Номер Токена – серийный номер Токена, указанный на обратной стороне Токена.

Пароль – секретный код, который формируется Клиентом при первичном доступе в Систему «РОСБАНК Онлайн» для целей Аутентификации Клиента, а также является Средством формирования АСП в случаях, предусмотренных настоящими Условиями «РОСБАНК Онлайн» и соответствующим Руководством пользователя.

Порядок установки и изменения Пароля приведен в Руководстве пользователя. При изменении Пароля новый Пароль подтверждается путем ввода Клиентом Кода подтверждения, полученного от Банка в SMS-сообщении на Зарегистрированный номер.

В случае изменения Пароля использование прежнего Пароля в качестве Средства доступа и Средства формирования АСП не допускается; в указанных целях может быть использован только новый Пароль.

ПИН Токена – секретный код длиной четыре цифровых символа, который вводится при каждом включении Токена до проведения процедуры генерации Кода подтверждения с целью защиты от несанкционированного использования Токена. ПИН Токена устанавливается Клиентом при первом его включении, при этом в дальнейшем Клиент имеет возможность изменить данный код. Если Клиент ввел ПИН Токена неверно 5 раз подряд, Токен блокируется. Для разблокировки Токена Клиенту необходимо выполнить специальную операцию в Системе «РОСБАНК Онлайн». Токен может быть разблокирован не более трех раз. После четвертой блокировки Токен не может использоваться для формирования АСП и подлежит замене. Подробно порядок установки, изменения, блокировки и разблокировки ПИН Токена приведен в соответствующем Руководстве пользователя.

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 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).

Для регистрации и авторизации в Росбанк Дом Экспресс могут использоваться:

- Логин и Пароль, используемые Пользователем (Клиентом) для доступа в Интернет-Банк/Мобильное приложение³;
- 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) – инструкции, описывающие порядок работы Клиента в Системе «РОСБАНК Онлайн» с использованием соответствующего интерфейса: Интернет-Банка и Мобильного приложения соответственно. Инструкции размещаются на информационных стендах в офисах Банка и на Сайте Банка в сети Интернет, а также предоставляются по запросу Клиента при обращении в Офис Банка (наименование инструкций: «Руководство пользователя системы «Интернет-Банк» и «Руководство пользователя для работы с мобильным приложением «РОСБАНК Онлайн»).

Сайт Банка – информационный портал Банка в сети Интернет, расположенный по электронному адресу www.rosbank.ru. Сайт Банка содержит информацию о банковских продуктах и услугах Банка, действующих Тарифах, а также иную необходимую Клиенту информацию.

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

Система «РОСБАНК Онлайн» (Система) – комплекс программно-технических средств и организационных мероприятий, предназначенных для предоставления Клиенту посредством сети Интернет банковских услуг.

Соглашение об электронном документообороте – соглашение, заключенное между Клиентом и Банком путем акцепта Банком адресованной ему оферты Клиента о присоединении Клиента к настоящим Условиям. Принятием

³ Возможно по мере технической реализации. При этом возможность регистрации в Росбанк Дом Экспресс с использованием Средств доступа в Интернет-Банк/Мобильное приложение может быть ограничено мобильной версией Росбанк Дом Экспресс и наличием у Клиента активированного Мобильного приложения.

(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». К Средствам доступа относятся Логин, временный пароль, Пароль и Коды подтверждения.

Токен – устройство для формирования АСП. 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.

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. 3.5 настоящих Условий «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 «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. Перечень необходимых реквизитов ЭД, а также формы ЭД, которые необходимы для совершения операций в Системе «РОСБАНК Онлайн», указаны в соответствующем Руководстве пользователя.

Электронная подпись Банка – усиленная неквалифицированная электронная подпись уполномоченного работника Банка, формируемая в соответствии с Федеральным законом от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи».

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».

PIN – созданный Клиентом идентификатор Клиента, который используется для входа в Мобильное приложение. Клиент после входа в Мобильное приложение с использованием Логина/реквизитов Счета/Банковской Карты и Пароля (при доступе в МП «РОСБАНК Онлайн» / МП Rosbank Evo), с использованием Зарегистрированного номера и Кода подтверждения (при доступе в МП Rosbank Invest) может установить PIN, осуществив соответствующую операцию в Мобильном приложении. Порядок установки PIN приведен в соответствующем Руководстве пользователя.

После установления PIN вход в Мобильное приложение может быть осуществлен с использованием Логина и Пароля или PIN.

При этом вход в Мобильное приложение с использованием PIN расценивается Банком как указание Клиентом номера Логина и Пароля, с использованием которых был установлен PIN.

Если Клиент ввел PIN неверно 3 (три) раза подряд, PIN сбрасывается. Для установки нового PIN необходимо осуществить соответствующую операцию в Мобильном приложении.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Обслуживание Клиента в Системе осуществляется в соответствии с действующими Условиями «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 - путем собственноручного подписания соответствующего заявления на бумажном носителе, в том числе в рамках заключения Договора;

- если лицо является гражданином Российской Федерации и его биометрические данные 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 «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) 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.

2.3. Удостоверением прав Клиента на совершение операций в Системе является АСП, при этом ЭД, подписанные АСП, необходимого для проведения соответствующей операции в соответствии с Руководством пользователя 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.

2.5. Подключение к Интернет-Банку/Мобильному приложению 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 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.

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.3.6 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 ФОРМИРОВАНИЯ, ОБМЕНА И ОБРАБОТКИ 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 в соответствующем Руководстве пользователя, а также размещен на Сайте Банка. Порядок 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. С использованием МП «РОСБАНК Онлайн» / МП Rosbank Evo, - Клиент должен ввести действующий Логин, использованный при активации Мобильного приложения, Пароль или PIN;
- 3.1.1.3. Для регистрации и 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 PIN для последующего входа.

Если при доступе в Систему хотя бы одно значение из данных, указанных в п.п. 3.1.1.1-3.1.1.3 настоящих Условий «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 (утеря 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. Порядок подписания и направления ЭД Клиентом в Банк

3.2.1. Для проведения банковской или иной операции через Систему Клиент заполняет стандартную форму ЭД, подписывает ЭД АСП и производит отправку ЭД на обработку через Систему с использованием сети Интернет. В отношении ЭД, используемых Клиентом для осуществления расчетной или конверсионной операции через Систему, в соответствующем Руководстве пользователя установлен перечень реквизитов, указанных ЭД, необходимых для осуществления соответствующей операции, а также определен порядок их заполнения.

3.2.2. Операции в Системе признаются совершенными Клиентом, если они совершены Клиентом в течение Сессии и удостоверены АСП согласно порядку, приведенному в соответствующем Руководстве пользователя.

3.2.3. 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 Логина и Пароля, введенных Клиентом при доступе в Систему (в том числе при вводе PIN в случае совершения операций в Мобильном приложении), все ЭД, сформированные в течение одной Сессии и удостоверенные АСП,

составлены и подписаны Клиентом.

Если при подписи ЭД Клиент 3 (три) раза подряд ввел неправильный Код подтверждения, полученный с использованием Мобильного приложения (по операциям, требующим использование Кода подтверждения), Банк блокирует подтверждение операций в Системе с использованием Мобильного приложения. Для разблокировки подтверждения операций в Системе Клиенту необходимо выполнить специальную операцию в Мобильном приложении в порядке, приведенном в Руководстве пользователя.

Если при подписании ЭД Клиент 3 (три) раза подряд ввел неправильный Код подтверждения, полученный с использованием Токена, Банк блокирует проведение операций в Системе с использованием Токена. Разблокировка подтверждения операций с использованием Токена осуществляется на основании письменного заявления, оформленного Клиентом при обращении в Офис Банка. Разблокировка выполняется не позднее рабочего дня, следующего за днем оформления соответствующего заявления Клиентом.

3.3. Обработка ЭД в Банке и порядок проверки АСП

3.3.1. Банк при получении от Клиента в сеансе работы с Системой ЭД проверяет подлинность АСП при помощи программы проверки.

ЭД считается подписанным Клиентом в случае, если по результатам проверки Банк устанавливает факт формирования АСП с использованием подтвержденного в порядке п. 3.3.3 настоящих Условий Средства формирования АСП и подписания документа АСП в порядке пп. 3.2.2 – 3.2.3 настоящих Условий.

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

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

3.3.3. 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.

3.4. Получение Клиентом информации по итогам обработки ЭД Банком в Системе

3.4.1. При получении от Банка подтверждения о приеме ЭД к исполнению Клиент должен произвести сохранение и/или печать ЭД.

3.4.2. Клиенту предоставляется возможность получать на свой электронный адрес уведомления о выполнении Активных операций в Системе по одному из следующих алгоритмов, выбранных Клиентом в Заявлении/заявлении на изменение параметров доступа в систему, предоставленном в Банк в письменной форме на бумажном носителе либо непосредственно в Системе (с использованием Интернет-Банка):

- получать уведомления только об успешных операциях;
- получать уведомления об успешных и неуспешных операциях.

Клиент вправе изменить данный параметр (в том числе изменить адрес электронной почты для получения уведомлений), предоставив в Банк заявление на изменение параметров доступа в Систему в письменной форме на бумажном носителе либо непосредственно в Системе (с использованием Интернет-Банка)⁴.

3.4.3. 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.

3.5. Порядок подписания и направления ЭД Банком Клиенту.

3.5.1. 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 и указывается в соответствующем Руководстве пользователя.

3.5.2. Проверка подлинности Электронной подписи Банка производится в Системе автоматически встроенными средствами Adobe Acrobat Reader 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.

3.5.3. Клиент имеет возможность в любой момент времени проверить подлинность Электронной подписи Банка, а также целостность ЭД, направленного(-ых) Банком в соответствии с порядком, указанным в Руководстве

⁴ При наличии технической возможности.

пользователя.

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

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

3.6.1. 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 направляются в порядке, предусмотренном пунктом 2.5 настоящих Условий «РОСБАНК Онлайн»);
- на основании указаний Клиента вводит параметры операций в ПО Банка, которое формирует заявление/распоряжение Клиента в виде Электронного документа.

3.6.2. Клиент осуществляет доступ в Систему (путем ввода Логина и Пароля или PIN), 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.

3.6.3. Проверка АСП Клиента и Электронной подписи Банка (в отношении ЭД, требующих подписания со стороны Банка) осуществляется в соответствии с пунктом 3.3 и 3.5.2. настоящих Условий обслуживания в Системе «РОСБАНК Онлайн».

3.6.4. 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.

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 «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, не наносить Пароль/PIN на Идентификационную карту, не хранить Пароль/PIN вместе с Идентификационной картой/Логин, ПИН Токена вместе с Токеном, не передавать Средства доступа и Средства формирования АСП третьим лицам, обеспечить сохранность, неразглашение и нераспространение информации о Средствах доступа и Средствах формирования АСП.

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

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.

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

- самостоятельно выполнив соответствующую операцию в Системе. Для самостоятельного проведения блокировки операций через Систему доступ в Систему должен быть осуществлен с использованием Интернет-Банка. Порядок действий Клиента для блокировки операций в Системе приведен в соответствующем Руководстве пользователя⁵.

- 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 «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 3.4.3 настоящих Условий «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-Центр⁶ (после успешного прохождения процедуры Идентификации и Аутентификации). С момента указанной разблокировки доступа (работы) в Систему установленная пунктом 6.2 настоящих Условий «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 «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 3.4.1 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 Банку ранее выданный Токен в срок не позднее 5 (Пяти) Рабочих дней со дня расторжения Договора/всех Договоров Счета/Вклада.

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.

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 Активных операций через Систему в случае несоблюдения со стороны Клиента требований настоящих Условий «РОСБАНК Онлайн», а также в иных случаях, предусмотренных действующим законодательством и нормативными актами Банка России.

⁵ Возможность предоставляется при наличии технической возможности.

⁶ 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 только Активных операций в Системе. В иных случаях разблокировка доступа осуществляется только на основании заявления Клиента, оформленного при обращении в Офис Банка.

В случае блокирования проведения Активных 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, 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 «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 «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, также производится проверка действительности сертификата ключа проверки электронной подписи на момент подписания спорного ЭД Электронной подписью Банка.

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 3.2.2. 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 в соответствии с пунктом 3.5 настоящих Условий «РОСБАНК Онлайн»), 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 роспись, 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. В случае судебного разбирательства бремя доказательства достоверности либо недостоверности АСП и иных фактов лежит на Клиенте.