



ПРАВИЛА СЕРВИСОВ «МОБИЛЬНЫЙ БАНК» и «ИНТЕРНЕТ-БАНК»

Банк – Оренбургский ипотечный коммерческий банк «Русь» (Общество с ограниченной ответственностью), зарегистрированный ЦБ РФ 02.11.1990г., лицензия № 704 от 07.12.2012г., юридический адрес 460000, г. Оренбург, пер. Шевченко, д. 7, тел.: 40-82-60, e-mail: bankrus@bankrus.ru.

Клиент – физическое лицо - владелец счета(ов) в Банке, являющейся абонентом оператора сотовой связи GSM-стандарта и оформивший Заявление по форме Банка в соответствии с Правилами сервиса «SMS+Интернет-Банк» и/или Правилами сервисов «Мобильный банк» и «Интернет-банк».

Правила – настоящие Правила сервисов «Мобильный банк» и «Интернет-банк».

Сервисы – сервисы «Мобильный банк» и «Интернет - банк»

Правила разработаны в соответствии с действующим законодательством РФ, определяют условия и порядок оказания Банком Клиенту услуг Сервисов.

Настоящие Правила заменяют собой Правила сервиса «SMS + Интернет - банк», введенные в действие 10.02.2012г.

С даты вступления в силу настоящих Правил Банк и Клиент руководствуются положениями настоящих Правил.

Банк размещает Правила, а также тарифы Банка в сети Интернет на WEB-сайте Банка по адресу www.bankrus.ru и/или в структурных подразделениях Банка, и в устройствах самообслуживания Банка (далее – УСО).

1. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. «Мобильный банк» позволяет осуществлять посредством сотовой связи через сеть GSM круглосуточно:

- обмен СМС-сообщениями между Банком и Клиентом о состоянии/движении средств по личному банковскому счету, открытому Клиенту в Банке (далее - Счет) в рублях РФ, и/или срочному банковскому вкладу, открытому Клиенту в Банке в рублях РФ и иностранной валюте (далее - Вклад), либо получение от Банка сообщений рекламного/информационного характера;

- проведение расходных операций по Счету в рублях РФ (если условиями договора Счета предусмотрено проведение расходных операций), в том числе перечисление денежных средств в пользу операторов сотовой связи с целью пополнения баланса мобильных телефонов как указанных при подключении к Сервису, так и произвольных (далее – Платеж), перечисление денежных средств на иные счета, открытые Клиенту в Банке (услуга – «Мобильный перевод»). Счет, с которого производятся расходные операции, указывается Клиентом при подключении к Сервису. В случае подключения к Сервису в УСО таким Счетом является счет, к которому выдана банковская карта Клиента, с использованием которой выполняется процедура подключения к Сервису.

1.2. «Интернет - банк» позволяет с использованием сети Интернет по технологии разовых паролей в соответствии с п.2.2. Правил:

- просматривать информацию о состоянии/движении средств по Вкладам и Счетам в рублях РФ;
- проводить расходные операции по Счету в рублях РФ (если условиями договора Счета предусмотрено проведение расходных операций).

1.3. Проведение расходных операций в рамках Сервисов производится за счет свободных денежных средств на Счете, доступных для списания, либо лимита авторизации магнитной банковской карты. Проведение расходных операций в рамках Сервисов за счет денежных средств, пополненных на микропроцессорную банковскую карту, невозможно.

Все расходные операции, осуществляемые Клиентом с использованием Сервисов, не предполагают переводы, связанные с осуществлением предпринимательской деятельности.

1.4. Присоединение Клиента к Правилам осуществляется путем оформления заявления одним из следующих способов (далее – Заявление):

- письменно, при личном обращении Клиента в Банк;
- путем регистрации Клиента в УСО Банка с использованием в качестве идентификатора Клиента его банковской карты и пароля доступа к ней (ПИН-кода карты), что аналогично предоставлению Клиентом соответствующего письменного Заявления в Банк.

Настоящие Правила и Заявление Клиента в совокупности являются заключенным между Банком и Клиентом договором присоединения и могут быть приняты Клиентом не иначе как путем присоединения к ним в целом.

Подключение Клиента к услуге «Мобильный перевод» (в рамках подключенного сервиса «Мобильный банк») производится автоматически при отправке Клиентом СМС-запроса установленного формата на соответствующий номер доступа (Приложение №2) с номера мобильного телефона, указанного в Заявлении на подключение к сервису «Мобильный банк».

1.5. Порядок идентификации Клиента в Сервисах:

Идентификация Клиента в «Мобильном банке» осуществляется при получении Банком корректных СМС-запросов установленного формата (Приложение №2) с указанных в Заявлении номеров мобильных телефонов.

Идентификация Клиента в сервисе «Интернет-банк» производится на основании совпадения передаваемых Клиентом логина и пароля с данными, имеющимися в Сервисе, а также на основании паролей, получаемых Клиентом в соответствии с п.2.2.2. настоящих Правил.

1.6. За пользование услугами Сервисов Клиент уплачивает Банку комиссию в размерах и с периодичностью, установленными действующими тарифами Банка. Клиент предоставляет Банку право списывать плату за услуги Сервисов со счетов Клиента, по которым предоставляется соответствующая услуга, в соответствии с действующими тарифами Банка. Клиент подтверждает, что условие, указанное в настоящем пункте, является распоряжением Клиента на списание с его счетов платы за услуги Сервисов.

1.7. Банк осуществляет проведение работ по спорным ситуациям только по заявлениям Клиентов.

1.8. Услуги Сервисов предоставляются Клиенту до момента наступления следующих обстоятельств:

- отключение от Сервиса по инициативе Клиента на основании его заявления;
- закрытие Счета Клиента;
- прекращение работы в рамках Сервисов обслуживающего Клиента оператора сотовой связи (кроме услуг сервиса «Интернет – Банк» в части получения информации о состоянии/движении средств по Счету/Вкладу Клиента через сеть Интернет);
- отказ Клиента от получения услуг Сервисов, выраженный путем неуплаты Клиентом комиссии за пользование услугами Сервисов в размере и сроки, установленными действующими тарифами Банка.

1.9. Клиент уведомлен о том, что в отношении некоторых банковских операций, осуществляемых Клиентом по Счетам, могут применяться ограничения, установленные законодательством РФ.

2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ СЕРВИСОВ

2.1. «Мобильный банк»

2.1.1. Проведение расходных операций по Счету осуществляется на основании СМС-запроса Клиента установленного формата, отправленного на номер доступа (Приложение №2) с указанного в Заявлении номера мобильного телефона, при этом Клиент поручает Банку рассматривать указанные СМС-запросы как распоряжения на перечисление средств со Счета по реквизитам, определяемым в СМС-запросе (далее – Распоряжения).

2.1.2. Получение Клиентом информации о состоянии/движении средств осуществляется:

- по Счетам и/или Вкладам - на основании СМС-запроса Клиента установленного формата, отправленного на номер доступа (Приложение №2) с указанного в Заявлении номера мобильного телефона. При получении запроса Клиента Банк определяет запрашиваемую услугу, идентифицирует Клиента и формирует ответное сообщение;
- по Счетам - автоматически, при наступлении определенных событий, в частности при совершении приходных и расходных операций по Счету, перечень которых определяется на основании заявлений Клиента с учетом параметров, указанных в Приложении №1. Автоматические уведомления формируются и направляются Клиенту при отражении соответствующей операции по Счету при условии наличия на Счете денежных средств, достаточных для оплаты Клиентом комиссии в соответствии с действующими тарифами Банка.

2.1.3. Клиент признает, что отправка Банком сообщений на номер мобильного телефона, указанного в Заявлении, в ответ на сообщение, полученное Банком с этого номера, или при наступлении определенных событий (например, зачисление/списание денежных средств на Счет Клиента) рассматривается как предоставление Банком Клиенту услуг Сервиса. Исключение составляет отправка сообщений с уведомлением о временной недоступности услуги по вине Банка.

2.1.4. Оплата Клиентом запросов в Банк, направляемых в виде СМС сообщений, не является предметом Правил и оплачивается Клиентом самостоятельно в рамках договора с оператором сотовой связи.

2.2. Сервис «Интернет - банк» с технологией разовых паролей

2.2.1. Для использования услуг сервиса «Интернет – Банк» необходима регистрация Клиента в Сервисе - получение логина и пароля, с помощью которых осуществляется вход в Сервис на сайте www.faktura.ru.

Логин генерируется Банком при подключении Клиента к Сервису и выдается ему в чеке УСО или в письменном Заявлении. Первоначальный пароль высылается Клиенту СМС-сообщением на номер мобильного телефона, указанного в Заявлении, и имеет ограниченный срок действия, в течение которого Клиент должен изменить первоначальный пароль на постоянный. Клиент вправе изменять действующий пароль самостоятельно на сайте www.faktura.ru. Банк на основании соответствующего заявления Клиента может выполнить сброс постоянного пароля и повторную генерацию временного пароля.

2.2.2. Электронный документооборот между Банком и Клиентом в рамках Сервиса осуществляется в порядке и на условиях, определенных настоящими Правилами. Проведение расходных операций по Счету осуществляется по распоряжению Клиента, оформленному в виде электронного документа, содержащего поручение о списании средств со Счета (далее – Расчетный документ), создаваемого Клиентом самостоятельно путем заполнения соответствующих полей соответствующих форм в Сервисе на сайте www.faktura.ru и отправляемого с помощью Сервиса в Банк. Документооборот между Клиентом и Банком в рамках Сервиса осуществляется при помощи Расчетных документов, формируемых зарегистрированным в Сервисе Клиентом.

Авторство, правильность, неизменность и целостность отправляемого Расчетного документа в Банк удостоверяются фактом регистрации Клиента в Сервисе на момент совершения соответствующего Расчетного документа, а также должны быть подтверждены паролем, представляющим собой уникальный набор символов, отправляемый Клиенту на номер мобильного телефона, указанный в Заявлении (далее - Разовый секретный пароль).

Разовый секретный пароль действует с момента получения его Клиентом и до момента, указанного в СМС-сообщении, либо до момента получения Банком заявления Клиента о блокировке. Только один Разовый секретный пароль является теку-

щим в данный момент времени и может быть использован только один раз в течение срока его действия и только для подтверждения того документа, для которого он был сгенерирован.

2.2.3. Клиент и Банк признают, что получение Банком Расчетного документа, подтвержденного Разовым секретным паролем, юридически эквивалентно получению Банком документа на бумажном носителе, заверенного собственноручной подписью Клиента.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

3.1. Банк обязан:

3.1.1. На основании Заявления Клиента проводить его подключение к услугам Сервисов, изменение регистрационной информации в Сервисах, а также отключение от предоставления услуг Сервисов не позднее рабочего дня, следующего за днем обращения Клиента в Банк с соответствующим заявлением. При этом под рабочим днем понимается любой день, за исключением субботы, воскресенья и официальных праздничных нерабочих дней в Российской Федерации (далее – рабочий день).

3.1.2. Предоставлять услуги Сервисов в соответствии с требованиями Заявления Клиента и положениями настоящих Правил.

3.1.3. Исполнять Расчетные документы/Распоряжения Клиента не позднее дня их формирования Клиентом, в случае, если они были сформированы и направлены в Банк до 16-00 текущего рабочего дня, и не позднее следующего рабочего дня, если они были сформированы и направлены в Банк Клиентом после 16-00 текущего рабочего дня.

3.1.4. Принять все необходимые и зависящие от Банка меры для обеспечения конфиденциальности информации о Клиенте, находящейся в распоряжении Банка, при предоставлении услуг Сервисов.

3.1.5. Направлять Клиенту уведомления в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации не позднее дня проведения соответствующей операции по Счету Клиента:

3.1.5.1. об исполнении Распоряжений, оформленных в рамках Мобильного банка, путем направления СМС-уведомления на номер телефона, указанный в Заявлении

3.1.5.2. об исполнении Расчетных документов, оформленных в рамках Интернет-банка, путем направления СМС-уведомления на номер телефона Клиента, предоставленный последним для целей получения уведомлений Банка в рамках действующего законодательства в соответствии с Правилами использования банковских карт. В случае отсутствия у Клиента банковской карты Банка, Клиент извещает Банк о номере телефона для направления уведомлений об исполнении Расчетных документов/Распоряжений в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации в форме отдельного заявления.

Банк также по запросу Клиента предоставляет Клиенту документы на бумажном носителе, подтверждающие исполнение Расчетных документов/Распоряжений, согласно действующим условиям обслуживания счетов физических лиц в Банке и тарифами. Указанная информация и/или документы предоставляются при личном обращении Клиента в Банк.

3.1.6. Производить срочную блокировку услуг Сервисов по устному сообщению Клиента (по телефону). Клиент, с целью идентификации его личности, должен назвать кодовое слово, указанное им в Заявлении при подключении к услугам Сервиса (при предоставлении Заявления в письменном виде) или при получении банковской карты (при подключении к услугам Сервиса в УСО). Блокировка возможна в рабочее время, установленное Банком как время обслуживания физических лиц соответствующих подразделений Банка.

Блокировка работы Сервисов подразумевает ограничение доступа Клиента к услугам Сервисов и прекращение приема/исполнения Распоряжений/Расчетных документов Клиента. В случае блокировки работы Сервисов вознаграждение, полученное Банком от Клиента, не возвращается и его пересчет не производится, а также убытки Клиента, возникшие в связи с блокировкой работы Сервисов, Банк не возмещает.

Для возобновления работы с Сервисами Клиенту необходимо повторно осуществить подключение к услугам Сервиса.

3.1.7. В случае принятия решения о внесении изменений в Правила, об изменении и/или установлении новых тарифов за пользование услугами Сервисов в соответствии с п.3.2.6. настоящих Правил, Банк обязан разместить информацию об этом на WEB-сайте Банка (www.bankrus.ru) и/или в структурных подразделениях Банка не менее чем за 10 (Десять) календарных дней до вступления изменений в силу с указанием срока вступления указанных изменений в силу.

3.2. Банк имеет право:

3.2.1. В соответствии с распоряжением Клиента, предоставленным Банку согласно п. 1.6. Правил, списывать причитающиеся Банку денежные средства за предоставление услуг в рамках Сервисов со Счета Клиента в соответствии с действующими тарифами Банка на момент списания средств, в течение срока предоставления услуг Сервисов.

3.2.2. Устанавливать значения параметров подключения Клиента к «Мобильному банку», указанные в Приложении № 1 к настоящим Правилам, в том числе в случае, когда Клиентом не были указаны иные параметры в Заявлении.

3.2.3. Устанавливать лимиты на суммы проводимых операций по Счету с использованием Сервисов и доводить информацию о них путем размещения в структурных подразделениях и/или на WEB-сайте Банка.

3.2.4. В любой момент потребовать от Клиента предоставления подтверждающих документов на бумажном носителе, эквивалентных по смыслу и содержанию переданным в Банк Расчетным документам/Распоряжениям. Банк вправе не принимать к исполнению новые Расчетные документы/Распоряжения до получения Банком подтверждающих документов.

3.2.5. Не предоставлять Клиенту услуги Сервисов/приостановить исполнение Расчетных документов/Распоряжений Клиентов в случаях:

- отсутствия или недостаточности на Счете(ах) Клиента денежных средств или невозможности их списания для исполнения Расчетных документов/Распоряжений Клиентов и/или оплаты комиссии за услуги Банка,
 - выявления признаков нарушения безопасности при использовании Сервисов, в том числе, если Банк имеет основания считать, что исполнение Расчетного(ых) документа(ов)/Распоряжения(ий) может повлечь убытки Банка и/или Клиента,
 - невыполнения Клиентом условий п. 3.3.8. настоящих Правил,
- а также в иных случаях, прямо предусмотренных Правилами.

Банк самостоятельно определяет признаки, на основании которых принимает решение о приостановлении исполнения/непроведении Расчетных документов/Распоряжений.

3.2.6. С периодичностью 1 раз в месяц пересматривать действующие Правила, тарифы за пользование услугами Сервисов и изменять их с первого числа месяца, информируя об этом Клиентов в порядке, предусмотренном п. 3.1.7. настоящих Правил.

3.2.7. Отказать Клиенту в предоставлении услуг Сервисов в случае неисполнения Клиентом обязательств, предусмотренных настоящими Правилами.

3.3. Клиент обязан:

3.3.1. Ознакомиться с содержанием Правил и принять их условия целиком в порядке, предусмотренном ст.428 ГК РФ, а также ознакомиться с тарифами Банка по предоставлению услуг Сервисов.

3.3.2. Обеспечивать наличие денежных средств на Счете, достаточных для совершения расходных операций, предусмотренных Правилами, и/или оплаты комиссии Банка за предоставление услуг Сервисов.

3.3.3. Не разглашать пароль для входа в Интернет-банк/Разовый секретный пароль третьим лицам. В случае возникновения подозрения о том, что пароль стал известен третьим лицам, произвести смену пароля для входа в Интернет-банк.

Немедленно уведомить Банк о необходимости заблокировать Сервисы, по телефону или лично, в случаях:

- выявления случаев использования Сервисов без согласия Клиента,
- невозможности смены пароля для входа в Интернет-банк;
- утраты телефона, указанного в Заявлении, и/или информации о Разовом секретном пароле;
- иных случаях, вследствие наступления которых существует вероятность несанкционированного использования услуг Сервисов.

3.3.4. Немедленно после выявления факта утраты телефона, Указанного в Заявлении, обратиться к оператору сотовой связи для блокировки sim-карты телефона.

3.3.6. В случае выявления факта хищения денежных средств с использованием Интернет-банка предпринять действия в соответствии с Рекомендуемым клиенту порядком действий в случае выявления хищения денежных средств с использованием Интернет-банка (Приложение №3 к настоящим Правилам).

3.3.7. Самостоятельно обеспечивать поддержку функции приема и отправки СМС-сообщений на своем мобильном телефоне, указанном в Заявлении. Читать и проверять все поступающие от Банка сообщения. Регулярно знакомиться с изменениями, вносимыми Банком в Правила и Тарифы Банка.

3.3.8. По требованию Банка предоставлять и подписывать подтверждающие документы, указанные в п. 3.2.4. Правил.

3.3.9. Не реже одного раза в три года с момента подключения к услугам Сервисов обращаться в Банк для обновления идентификационных сведений о Клиенте, полученных Банком при подключении его к услугам Сервиса.

3.3.10. Предоставить Банку информацию о номере телефона для направления Банком уведомлений об исполнении Расчетных документов/Распоряжений в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, в случае, если номер телефона не предоставлен Клиентом в соответствии с Правилами использования банковских карт.

3.4. Клиент имеет право:

3.4.1. Требовать от Банка предоставления услуг Сервисов в порядке и на условиях, предусмотренных Правилами и действующими Тарифами Банка.

3.4.2. Изменять регистрационную информацию, а также значения параметров, указанных в Заявлении, самостоятельно с использованием УСО либо при личном обращении в Банк. Не подлежит редактированию логин, присвоенный Клиенту.

3.4.3. Отменить отправленные в Банк Расчетные документы, передав в Банк соответствующее заявление в письменном виде. Отмена Расчетного документа самостоятельно при помощи сервиса «Интернет-банк» невозможна. Отмена Распоряжений не производится.

Банк вправе отказать в отмене ранее переданного Клиентом Расчетного документа, если в ходе исполнения этого Расчетного документа Банком уже были произведены действия, в результате которых отмена Расчетных документов невозможна.

3.4.4. Отказаться от получения услуг Сервиса путем предоставления в Банк соответствующих заявлений.

3.4.5. В случае несогласия с внесением Банком изменений в Правила и тарифы в соответствии с п. 3.1.7. Правил, Клиент вправе до вступления в действие указанных изменений направить Банку письменное уведомление о намерении отказаться от получения услуг Сервисов. При этом неполучение Банком письменного уведомления Клиента об отказе является основанием для применения измененных Правил и тарифов с даты, определенной в соответствии с п. 3.1.7. Правил.

4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

4.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение условий настоящих Правил Банк и Клиент несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

4.2. Банк не несет ответственность перед Клиентом:

- за неисполнение Расчетного документа/Распоряжения, если, по мнению Банка, его исполнение могло привести к нарушению требований действующего законодательства РФ и/или условий настоящих Правил;
- за неисполнение Расчетного документа/Распоряжения, если, по мнению Банка, существуют признаки нарушения безопасности при использовании Сервисов, в том числе, если Банк имеет основания считать, что исполнение Расчетного(ых) документа(ов)/Распоряжения(ий) может повлечь убытки Банка и/или Клиента,
- за несанкционированное использование услуг Сервисов, в том числе за исполнение Расчетных документов/Распоряжений Клиента, в случае утраты Клиентом телефона, указанного в Заявлении, а также в случае, когда пароль для входа в Интернет-банк/Разовый секретный пароль после передачи его Клиенту стали известны третьим лицам, если Клиент не своевременно уведомил об этом Банк;
- за предоставление Клиентом недостоверной информации, потери актуальности информации, ранее предоставленной Клиентом, используемой Банком при предоставлении Клиенту услуг Сервиса;
- за качество и скорость передачи информации через каналы сотовой связи/сеть Интернет, за возможные сбои при подключении к Сервисам в УСО, а также за сбои в работе Сервисов и невозможность предоставления Банком услуг Сервисов по независящим от Банка причинам;
- если информация, предоставляемая в рамках Сервисов, при передаче ее по каналам операторов сотовой связи или с использованием сети Интернет станет доступной третьим лицам;
- по претензиям лиц - владельцев мобильных телефонов, указанных Клиентом в Заявлении или участвующих в работе Сервисов по инициативе Клиента;
- по спорам и разногласиям, возникающим между Клиентом и поставщиками услуг во всех случаях, когда споры и разногласия не относятся к предоставлению услуг Сервисов;
- если информация об изменении положений Правил, размещаемая в порядке и сроки, предусмотренные Правилами, не была получена и/или изучена, и/или правильно истолкована Клиентом;
- за причиненный Клиенту ущерб в результате блокировки Банком услуг Сервисов на основании обращения по телефону третьего лица при условии правильно названного кодового слова.

4.3. Клиент несет ответственность перед Банком:

- за достоверность и актуальность информации, предоставляемой Банку при подключении/использовании услуг Сервисов;
- за доступ к паролю/Разовому секретному паролю/ кодовому слову/ телефону, указанному в Заявлении, третьих лиц и своевременное доведение данной информации до Банка.

5. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ИНФОРМАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ ПРИ РАБОТЕ С «ИНТЕРНЕТ-БАНК»

5.1. На электронном устройстве, используемом для работы с «Интернет-Банк» рекомендуется устанавливать только лицензионное программное обеспечение. Электронное устройство, используемое для работы с «Интернет-Банк» в обязательном порядке должно быть оснащено средствами антивирусной защиты, а также, желательно, программно-аппаратными системами защиты от несанкционированного доступа.

5.2. Не рекомендуется использовать на электронном устройстве, применяемом для работы с «Интернет-Банк», средства удаленного (дистанционного) доступа, которые часто применяют IT-специалисты для удаленной поддержки.

5.3. Не рекомендуется использовать электронное устройство, применяемое для работы с «Интернет-Банк», для доступа к посторонним сайтам.

5.4. Не рекомендуется устанавливать на электронном устройстве, применяемом для работы с «Интернет-Банк», постороннее программное обеспечение, например, программы автоматического переключения раскладки клавиатуры, различные дополнения к браузерам и т.п. Доказано, что подобные программы передают информацию о содержимом просматриваемых страниц посторонним лицам.

5.5. Не рекомендуется запускать на электронном устройстве, используемом для работы с «Интернет-Банк» программы, полученные из не заслуживающих доверия источников.

5.6. Клиент должен перед вводом своего логина и пароля убедиться, что установлено соединение с легальным сайтом системы «Интернет-Банк». Необходимо проверить правильность указания адреса сайта, наличие сертификата безопасности.

5.7. Клиент должен всегда явным образом завершать сеанс работы с «Интернет – Банк», используя пункт меню «Выход».

5.8. Не рекомендуется совершать доступ к «Интернет – Банк» с использованием постороннего электронного устройства.

5.9. В случае обнаружения подозрительных сайтов, доменные имена и стиль оформления которых сходны с именами и оформлением официальных сайтов Банка/Faktura.ru Банк рекомендует сообщить об этом по электронной почте bank-rus@bankrus.ru.

6. ПРАВИЛА АНТИВИРУСНОЙ ЗАЩИТЫ ЭЛЕКТРОННОГО УСТРОЙСТВА ПРИ РАБОТЕ С «ИНТЕРНЕТ-БАНК»

6.1. Обязательному антивирусному контролю подлежит любая информация (текстовые файлы любых форматов, файлы данных, исполняемые файлы), информация на съемных носителях (магнитных дисках, лентах, CD-ROM и т.п.).

6.2. Клиент должен производить регулярную антивирусную проверку и регулярное обновление антивирусных баз.

6.3. При возникновении подозрения на наличие компьютерного вируса (нетипичная работа программ, появление графических и звуковых эффектов, искажений данных, пропадание файлов, частое появление сообщений о системных ошибках и т.п.) или обнаружении компьютерных вирусов (выдается сообщение от антивируса об обнаружении вируса) должны быть приняты все меры для их удаления, после этого необходимо сменить пароль для доступа в «Интернет-Банк» и проконтролировать состояние Счёта (путем просмотра Выписки по Счету).

6.4. В случае обнаружения вирусов категории Trojan-Banker (вредоносные программы, предназначенные для кражи пользовательской информации, относящейся к банковским системам, системам электронных денег и пластиковых карт), Trojan-Spy (вредоносные программы, предназначенные для ведения электронного шпионажа за пользователем), Backdoor (вредоносные программы, предназначенные для скрытого удалённого управления злоумышленником пораженным Электронным устройством) необходимо незамедлительно обратиться в Банк, предпринять все меры для прекращения любых операций с использованием «Интернет-Банк», произвести его блокировку. Категорически запрещается работать на электронном устройстве с финансовыми документами при наличии вирусов.

6.5. Клиент должен незамедлительно обратиться в Банк в случае:

- подозрительной активности на электронном устройстве, используемом для работы с «Интернет-Банк» (самопроизвольное сворачивание или открывание окон, движение курсора, запуск различных программ и прочее) в период неактивности пользователя;
- появления каких-либо дополнительных окон или сообщений при попытке доступа в «Интернет-Банк» либо в процессе работы в системе «Интернет-Банк»;
- невозможности получения доступа к системе «Интернет-Банк» и т. д.

7. ПРАВИЛА ПАРОЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ ПРИ РАБОТЕ С «ИНТЕРНЕТ-БАНК»

7.1. На учетные записи пользователей электронного устройства, используемого для работы с «Интернет-Банк» необходимо устанавливать пароль.

7.2. Полная плановая смена паролей пользователей электронного устройства, используемого для работы с «Интернет-Банк» должна проводиться регулярно, не реже одного раза в 30 (Тридцать) дней.

7.3. Личные пароли должны генерироваться пользователями самостоятельно с учетом следующих требований:

- пароль должен быть не менее 6 символов;
- в числе символов пароля обязательно должны присутствовать буквы в верхнем или нижнем регистрах, цифры и/или специальные символы (@, #, \$, &, *, %, и т.п.);
- символы паролей должны вводиться в режиме латинской раскладки клавиатуры;
- пароль не должен включать в себя легко вычисляемые сочетания символов (имена, фамилии и т.д.), а также общепринятые сокращения (USER и т.п.);
- при смене пароля новое значение должно отличаться от предыдущих паролей;
- пользователь не имеет права сообщать личный пароль другим лицам.

7.4. В случае компрометации личного пароля одного из пользователей электронного устройства, используемого для работы с «Интернет-Банк», должна быть произведена внеплановая полная смена паролей всех пользователей данного электронного устройства.

7.5. Клиент не должен использовать функцию запоминания логина и пароля в браузерах.

7.6. Клиент не должен использовать одинаковые логин и пароль для доступа к различным системам.

8. РИСКИ, СВЯЗАННЫЕ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ «ИНТЕРНЕТ-БАНК»

8.1 Разделы 5-7 настоящих Правил определяют защитные меры по снижению рисков нарушения информационной безопасности при использовании Клиентом системы «Интернет – Банк».

При этом Клиент обязан учитывать то, что:

- сеть Internet не имеет единого органа управления (за исключением службы управления пространством имен и адресов) и не является юридическим лицом, с которым можно было бы заключить договор (соглашение). Провайдеры (посредники) сети Internet могут обеспечить только те услуги, которые реализуются непосредственно ими
- существует вероятность несанкционированного доступа, потери и искажения информации, передаваемой посредством сети Internet
- существует вероятность атаки Злоумышленников на оборудование, программное обеспечение и информационные ресурсы Клиента, подключенные/доступные из сети Internet
- гарантии по обеспечению информационной безопасности при использовании сети Internet никаким органом/учреждением/организацией не предоставляются
- меры по нейтрализации злоумышленных действий могут быть эффективными только в течение первых часов после инцидента

8.2. Банк фиксирует все действия, совершенные Клиентом в электронном журнале системы «Интернет – Банк», содержание которого используется при разрешении спорных ситуаций и предоставляется по запросу правоохранительных органов в целях проведения расследования злоумышленных действий.

8.3. Вследствие несанкционированного использования злоумышленниками пароля для входа в Интернет-банк/Разового секретного пароля возможно нанесение материального и/или морального ущерба Клиенту.

**Параметры подключения Клиента к услугам «Мобильного банка»****1. Лимиты совершения расходных операций в рамках Сервиса:**

Сумма к оплате по умолчанию*	100 рублей
Максимальный разовый платеж на номера телефонов, указанные в Заявлении	300 рублей
Максимальный разовый платеж на произвольные номера телефонов	100 рублей
Максимальный месячный лимит всех платежей	2 000 рублей

2. Параметры информирования Клиента в рамках Сервиса:

Минимальная сумма для информирования	100 рублей
Информирование об остатке средств на счете (по СМС-запросу)	Да
Информирование о 5-ти последних операциях по счету (по СМС-запросу)	Да
Автоматическое уведомление о поступлении на счет	Да
Автоматическое уведомление о списании со счета	Нет

* - используется, если запрос на пополнение баланса телефона отправлен без указания суммы.

3. Перечень операций, о которых в рамках Сервиса направляются автоматические уведомления Клиенту:**Автоматические уведомления о поступлении на счет:**

- пополнение Счета наличными денежными средствами в кассе Банка,
- пополнение Счета наличными денежными средствами с использованием устройств самообслуживания,
- пополнение Счета безналичным путем, в том числе путем зачисления средств на Счет со счета Клиента или другого физического лица, открытого в Банке, зачисление со счета юридического лица, открытого в Банке (в том числе зачисление на счет заработной платы и иных выплат), со счетов физических или юридических лиц, открытых в других кредитных организациях,
- зачисление на счет начисленных процентов.

Автоматические уведомления о списании со счета:

- выдача наличных денежных средств через кассы Банка,
- списание денежных средств со Счета в результате проведения безналичной операции, в частности: перечисления на счет юридического или физического лица, открытый в Банке, перечисление денежных средств в другие кредитные организации.



Форматы сообщений на сервисный номер 6470, используемые для предоставления услуг Сервиса «Мобильный банк»

Цель запроса	Формат запроса	Примечания
Запрос информации об остатке на Счете	Остаток	если к Сервису подключен только один счет
	Остаток, <i>алиас Счета</i> *	если к Сервису подключено несколько счетов
Запрос информации о последних операциях по Счету	Выписка	если к Сервису подключен только один счет
	Выписка, <i>алиас Счета</i> *	если к Сервису подключено несколько счетов
Пополнение баланса сотового телефона	Оплата, <i>сумма платежа</i>	если пополняется телефон инициатора
	<i>Сумма, номер телефона</i> **	если пополняется баланс телефона, отличного от инициатора
Подключение услуги «Мобильный перевод», получение информации об алиасах Счетов Клиента	Перевод	-
Перевод на другой счет в Банке	Перевод, <i>алиас счета</i> *, <i>сумма</i> ***	-

* - условный номер Счета/Вклада

** - номер телефона указывается в федеральном формате, без префикса «8»

*** - если необходимо указать сумму с копейками, то в качестве разделителя необходимо использовать точку

Рекомендуемый Клиенту порядок действий в случае выявления хищения денежных средств с использованием Интернет-банка

Клиенту рекомендуется:

1. В случае выявления хищения денежных средств с использованием Интернет-банка немедленно прекратить любые действия с электронным устройством (персональный компьютер, ноутбук, планшетный компьютер и т.п.), подключенным к Интернет-банку, обесточить его (принудительно отключить электропитание в обход штатной процедуры завершения работы, извлечь аккумуляторную батарею из ноутбука и т.п.) и отключить от информационных сетей (если было подключение, например, по USB, Wi-Fi и др.) или перевести в режим гибернации (режим пониженного потребления электроэнергии, разработанный в первую очередь для ноутбуков; при переходе в режим гибернации все открытые документы и программы сохраняются на жестком диске, затем компьютер выключается).
2. Немедленно обратиться в Банк по телефону, с заявлением о блокировке Сервиса, приостановке исполнения платежа.
3. Обеспечить сохранность (целостность) электронного устройства как возможного средства совершения преступления, поместив его в место с ограниченным доступом, обеспечив при этом защиту от вскрытия (стикеры, наклейки, пластилин и т.п.) и по возможности зафиксировать средства контроля целостности фотографированием со всех ракурсов.
4. Незамедлительно обратиться в Банк с письменным заявлением об отзыве Расчетного документа, возврате средств и блокировании доступа к Интернет-банку (Приложение № 1). Копия заявления может быть направлена в Банк незамедлительно по факсу или по электронной почте (скан-копия) (по телефонам и адресам, указанным в Правилах).
5. Проинформировать все банки, с которыми Клиент имеет договорные отношения, предусматривающие использование ДБО, о факте хищения денежных средств и обратиться с просьбой о внеплановой замене ключевой информации.
6. В течение одного дня обратиться с письменным заявлением к своему Интернет-провайдеру (Приложение № 2) для получения в электронной форме журналов соединений с Интернет с электронного устройства Клиента или из его локально-вычислительной сети как минимум за три месяца, предшествовавшие факту хищения денежных средств.
7. Не предпринимать никаких действий для самостоятельного или с привлечением сторонних ИТ-специалистов поиска и удаления компьютерных вирусов, восстановления работоспособности электронного устройства, не отправлять электронное устройство в сервисные службы для восстановления работоспособности.
8. Подготовить объяснения о значимых действиях и событиях, в том числе действия с электронным устройством, подключенным к Интернет-банку, предшествовавших факту хищения денежных средств об использовании электронного устройства в целях, отличных от осуществления операций в Интернет-банке, посещаемых сайтах, о странностях при работе электронного устройства, перебоях или отказах электронного устройства, обращениях в ИТ-службы, в Банк, о сторонних лицах, побывавших в месте расположения электронного устройства и т.д.
9. В течение одного дня обратиться с заявлением в правоохранительные органы о возбуждении уголовного дела по факту хищения денежных средств (Приложение № 3).
10. Оперативно обратиться в суд с исковым заявлением в отношении получателя денежных средств (указав все известные реквизиты получателя) о взыскании неосновательно полученного обогащения и процентов за пользование денежными средствами, а также с ходатайством о принятии судом мер по обеспечению иска в виде ареста денежных средств на счете получателя в сумме неосновательно полученного обогащения. К исковому заявлению необходимо приложить копию заявления о возбуждении уголовного дела либо копию талона КУСП (Книга о едином учете преступлений), содержащую отметку правоохранительного органа о его приеме.
11. Копии вышеуказанных документов направить в Банк с приложением Справки по факту инцидента в Интернет-банке (Приложение № 4).
12. Банком могут быть дополнительно запрошены документы в соответствии с перечнем в Приложении №5.



РЕКОМЕНДУЕМАЯ ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ КЛИЕНТА ОБ ОТЗЫВЕ ПЛАТЕЖА, ВОЗВРАТЕ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ И БЛОКИРОВАНИИ ДОСТУПА К СЕРВИСУ ИНТЕРНЕТ-БАНК

В ОИКБ «Русь» (ООО)

ОТ _____
Фамилия И.О.

заявление

«___» _____ 201__ года с моего счета, открытого в ОИКБ «Русь» (ООО), с использованием сервиса Интернет-банк были похищены денежные средства, которые, по имеющейся информации были переведены со следующими реквизитами платежа:

Дата платежа: _____

Номер платежного поручения: _____

Наименование банка плательщика: _____

Наименование плательщика: _____

ИНН плательщика: _____

Номер счета плательщика: _____

Наименование банка получателя: _____

Наименование получателя: _____

ИНН получателя: _____

Номер счета получателя: _____

Сумма платежа: _____

Назначение платежа: _____

Прошу Вас заблокировать возможность совершения операций в рамках сервиса Интернет-банк и оказать содействие в возврате денежных средств.

подпись

расшифровка подписи

«___» _____ 20__

тел. _____



**РЕКОМЕНДУЕМАЯ ФОРМА КЛИЕНТА ПИСЬМА ИНТЕРНЕТ ПРОВАЙДЕРУ
О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ЖУРНАЛОВ СОЕДИНЕНИЙ (ЛОГОВ)**

должность руководителя

наименование организации

ФИО

от _____
ФИО заявителя

проживающего: _____
адрес места жительства

паспорт: _____
номер паспорта, дата выдачи, кем и когда выдан

контактный телефон: _____
телефон заявителя

адрес для корреспонденции _____
почтовый адрес

Уважаемый (ая) _____
имя, отчество руководителя

«___» _____ 20__ года в ____:____ по местному времени со счета _____ по системе дистанционного банковского обслуживания (ДБО) был осуществлен несанкционированный перевод денежных средств. Компьютер, с которого осуществляется подключение к системе ДБО, располагается по адресу _____ и использует IP-адрес _____._____.

Вероятной причиной несанкционированного перевода могло послужить заражение компьютера вредоносным программным обеспечением, кража логина, пароля и ключей электронной подписи системы ДБО.

«___» _____ 20__ года между _____ и вами был заключен договор № _____ об оказании _____ услуг.

Для выявления обстоятельств несанкционированного перевода прошу предоставить информацию из журналов (логов) о входящем и исходящем трафике за период с «___» _____ 20__ года по «___» _____ 20__ года с указанием времени соединения, IP и MAC адресов.

подпись

расшифровка подписи

«___» _____ 20__

тел. _____



РЕКОМЕНДУЕМАЯ ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ КЛИЕНТА (ПОТЕРПЕВШЕГО) В ПРАВООХРАНИТЕЛЬНЫЕ ОРГАНЫ О ВОЗБУЖДЕНИИ УГОЛОВНОГО ДЕЛА ПО ФАКТУ ХИЩЕНИЯ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

Начальнику _____
наименование подразделения полицииот _____
ФИО заявителяпроживающего: _____
адрес места жительствапаспорт: _____
номер паспорта, дата выдачи, кем и когда выданместо работы _____
наименование организацииконтактный телефон: _____
телефон заявителяадрес для корреспонденции _____
почтовый адрес

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу провести проверку по факту незаконного завладения принадлежащими _____ денежными средствами (кражи) с использованием

ФИО потерпевшего

системы дистанционного банковского обслуживания (далее – ДБО) ОИКБ «Русь» (ООО)

_____ 201__ г. неизвестными лицами по системе ДБО был осуществлен несанкционированный перевод денежных средств со следующими реквизитами:

Дата платежа: _____

Номер платежного поручения: _____

Наименование банка плательщика: _____

Наименование плательщика: _____

ИНН плательщика: _____

Номер счета плательщика: _____

Наименование банка получателя: _____

Наименование получателя: _____

ИНН получателя: _____

Номер счета получателя: _____

Сумма платежа: _____

Назначение платежа: _____

Оснований для данного денежного перевода нет: с получателем платежа отсутствуют договорные и иные деловые отношения, равно как и какие-либо обязательства перед ним; перевод расцениваю как хищение денежных средств.

Признаком хищения является то, что этот перевод не был осуществлен уполномоченными лицами.

Факт появления этого перевода был установлен «__» _____ 201__ г. _____

ФИО лица, установившего факт несанкционированного перевода

при _____

обстоятельства обнаружения факта несанкционированного перевода

Электронное устройство, с которого осуществляется подключение к системе ДБО, располагается по адресу _____, доступ к электронному устройству ограничен, прямая кража реквизитов доступа (учетной записи, пароля и ключей электронной подписи) маловероятна.

Вероятной причиной этого несанкционированного перевода считаю ввод, удаление, блокирование, модификацию компьютерной информации либо иное вмешательство в функционирование средств хранения, обработки или передачи компьютерной информации или информационно-телекоммуникационных сетей, поскольку данному событию сопутствовали следующие обстоятельства:

1. _____;

обстоятельства, снижающие вероятность прямого хищения реквизитов доступа в систему ДБО

2. _____.

наблюдавшиеся сбои, нехарактерное поведение системы ДБО и рабочего места системы ДБО

3. _____.

иное

На основании изложенного, прошу Вас провести необходимые оперативно-розыскные мероприятия для выявления виновных лиц и привлечь их к уголовной ответственности в соответствии с действующим законодательством.

подпись

расшифровка подписи

«__» _____ 20__ г.

«__» _____ 20__ г. _____ / _____ /

подпись



РЕКОМЕНДУЕМАЯ ФОРМА СПРАВКИ ПО ФАКТУ ИНЦИДЕНТА В СИСТЕМЕ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ (ДБО)

«__» _____ 20__ неустановленным лицом через систему ДБО была совершена несанкционированная операция по переводу денежных средств со следующими реквизитами:

Дата платежа: _____
Номер платежного поручения: _____
Наименование банка плательщика: _____
Наименование плательщика: _____
ИНН плательщика: _____
Номер счета плательщика: _____
Наименование банка получателя: _____
Наименование получателя: _____
ИНН получателя: _____
Номер счета получателя: _____
Сумма платежа: _____
Назначение платежа: _____

Дополнительно сообщая:

Количество электронных устройств (ЭУ), настроенных для доступа в систему ДБО: _____.

Для доступа в системы ДБО хотя бы раз использовались

- ☐ корпоративные ЭУ
☐ личные ЭУ
☐ ЭУ, находящиеся в общественном пользовании

Периодичность смены пароля системы ДБО: _____

Применяемые элементы безопасности ЭУ включают:

- ☐ соблюден порядок подготовки ЭУ к установке системы ДБО
☐ используется только программное обеспечение для работы системы ДБО
☐ используется только лицензионное программное обеспечение
☐ операционная система и приложения обновляются в автоматическом режиме
☐ используется антивирусное программное обеспечение: _____
☐ антивирусное программное обеспечение обновляется ежедневно
☐ из числа съемных носителей информации на ЭУ используются только ключевые носители
☐ передача файлов и обмен сообщениями электронной почты на ЭУ ограничены
☐ целостность исполняемых файлов и файлов конфигураций контролируется с периодичностью _____
☐ используются средства сетевой защиты: _____
☐ на ЭУ запрещены входящие соединения из сети Интернет
☐ с ЭУ разрешены исходящие соединения с Банком и ограниченным числом сайтов сети Интернет для проведения обновлений программного обеспечения, число разрешенных сайтов составляет _____
☐ обеспечивается возможность доступа к ЭУ только уполномоченных лиц
☐ обеспечивается возможность доступа к ключевым носителям только уполномоченных лиц

Иная информация, имеющая отношение к инциденту: _____

Подтверждаю отсутствие у меня претензий к _____
наименование банка плательщика

подпись плательщика

☐ Я намерен обратиться в правоохранительные органы по факту хищения денежных средств.

Заявление в правоохранительные органы принято в ОВД _____

район, округ, город, субъект федерации и иные идентифицирующие ОВД данные

и зарегистрировано за № _____ в КУСП

☐ Я не намерен обращаться в правоохранительные органы по факту хищения денежных средств.

О необходимости предоставления доступа сотрудников правоохранительных органов к электронному устройству, об ответственности за использование нелегализованного и контрафактного программного обеспечения в соответствии со статьей 146 УК Российской Федерации предупрежден.

Заявитель: _____/_____

Дата: _____/Телефон: _____

**ПЕРЕЧЕНЬ ДОКУМЕНТОВ, КОТОРЫЕ МОГУТ БЫТЬ ИСТРЕБОВАНЫ У КЛИЕНТА
В СЛУЧАЕ ВЫЯВЛЕНИЯ ХИЩЕНИЯ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ**

1. Копия лицензии на операционную систему ПК.
2. Копия чека на приобретение операционной системы ПК.
3. Описание используемого ПО (перечень использованного лицензионного ПО на рабочем месте, информация о версии операционной системы и наличии критических обновлений, рекомендуемых разработчиком операционной системы).
4. Копия договора на оказание телематических услуг информационно–телекоммуникационной сети Интернет.
5. Описание организации доступа в сеть Интернет на рабочем месте.
6. Копия чека на оказание доступа в сеть Интернет на повременной основе.
7. Копия заявления в правоохранительные органы.
8. Копия лицензии на антивирусное ПО.
9. Копия чека на антивирусное ПО.
10. Описание по антивирусной защите рабочего места (наличие установленного на жестком диске автоматизированного рабочего места клиента антивирусного программного обеспечения и актуальность его баз, частота обновления, сканирования, наличие сведений о проявлении на автоматизированном рабочем месте клиента вредоносных программ).
11. Описание системы защиты информации (наличие или отсутствие персонального межсетевого экрана у клиента, сведения об использовании рабочего места в иных целях, кроме осуществления платежно-расчетных операций, в частности – интернет-серфинга, сведения о порядке хранения и использования ключевых носителей).