

ПАМЯТКА

для клиентов - физических лиц о порядке действий в случае выявления хищения денежных средств по системе дистанционного банковского обслуживания ЗАО Банк «Советский»

1. Общие положения

- 1.1. Настоящая Памятка для клиентов - физических лиц о порядке действий в случае выявления хищения денежных средств по системе дистанционного банковского обслуживания (далее - ДБО) ЗАО Банк «Советский» разработана с целью разъяснения порядка действий в случае установления факта хищения денежных средств в системе ДБО и предназначена для физических лиц - пользователей системы ДБО.
- 1.2. Порядок действий, изложенный в настоящем документе, носит рекомендательный характер и необходим для сбора и хранения доказательной базы по фактам хищения денежных средств, с использованием средств вычислительной техники (далее - СВТ) (персональный компьютер, ноутбук, планшетный компьютер и т.п.) используемых в качестве удаленного рабочего места для подключения к системе ДБО.

2. Используемые термины и сокращения

АРМ - автоматизированное рабочее место;

Банк – ЗАО Банк «Советский»;

ДБО - система дистанционного банковского обслуживания;

ИТ – информационные технологии;

ЛВС - локальные вычислительные сети;

ОВД – отдел внутренних дел;

ОС – операционная система;

ПО – программное обеспечение;

РФ – Российская Федерация;

СВТ – средство вычислительной техники.

3. Порядок действий

В случае выявления хищения денежных средств в системе ДБО клиенту - физическому лицу необходимо:

- 3.1. Прекратить работу со СВТ, подключенным к системе ДБО:
 - 3.1.1. Отключить СВТ от информационных сетей (при наличии подключения по Интернет, USB, Wi-Fi и т.п.).
 - 3.1.2. Обесточить СВТ (принудительно отключить электропитание в обход штатной процедуры завершения работы, извлечь аккумуляторную батарею из ноутбука и т.п.).
- 3.2. Отозвать платежный документ:
 - 3.2.1. С использованием другого СВТ (при наличии технической возможности). Обратиться в Банк по телефону 8-800-555-25-25 с заявлением о приостановке исполнения платежа и возврате денежных средств при отсутствии технической возможности отозвать платежный документ (перевод) по системе ДБО.

- 3.3. Заблокировать доступ в систему ДБО:
- 3.3.1. Самостоятельно изменить пароль доступа к системе ДБО с использованием другого СВТ.
 - 3.3.2. При отсутствии технической возможности обратиться в Банк по телефону 8-800-555-25-25 с заявлением о блокировке доступа в систему ДБО и компрометации ключей.
- 3.4. После обращения по телефону в Банк о приостановлении операций и компрометации ключей:
- 3.4.1. Лично явиться в Банк и предоставить письменное заявление в срок не позднее одного рабочего дня.
 - 3.4.2. Обратиться в Банк с письменным заявлением о факте хищения денежных средств (Приложение № 1) о получении информации об IP-адресах, с которых был направлен платежный документ клиента по системе ДБО Банка.
- 3.5. Обеспечить сохранность (целостность) СВТ как возможного средства преступления, поместив его в место с ограниченным доступом. При этом обеспечить защиту СВТ от вскрытия путем опечатывания стикерами (наклейками, пластилином и т.п.).
- 3.5.1. Не предпринимать никаких действий (самостоятельного или с привлечением сторонних ИТ-специалистов) для поиска и удаления компьютерных вирусов, восстановления работоспособности СВТ, не передавать СВТ в сервисные ИТ-службы для восстановления его работоспособности.
- 3.6. Предоставить в Банк справку по факту инцидента информационной безопасности в системе ДБО (Приложение № 2).
- 3.7. Проинформировать все банки, с которыми клиент имеет договорные отношения, предусматривающие использование систем ДБО, о факте хищения денежных средств. Обратиться в банки, с которыми есть договорные отношения с просьбой о внеплановой замене ключевой информации.
- 3.8. Обратиться в течение 1-го рабочего дня с момента обнаружения инцидента с письменным заявлением к своему Интернет-провайдеру (Приложение № 3) для получения в электронной форме журналов соединений с Интернет со СВТ клиента или из его ЛВС как минимум за три месяца, предшествовавшие факту хищения денежных средств.
- 3.9. Подготовить письменные объяснения о значимых действиях и событиях, в том числе действия со СВТ, подключенным к системе ДБО, предшествовавших факту хищения денежных средств; об использовании СВТ в целях, отличных от осуществления операций в системе ДБО; посещаемых сайтах; о странностях при работе СВТ; перебоях или отказах СВТ; обращениях в ИТ-службы; в Банк; о сторонних лицах, побывавших в месте расположения СВТ и т.д.
- 3.10. В течение 1-го рабочего дня с момента обнаружения инцидента обратиться с заявлением в правоохранительные органы о возбуждении уголовного дела по факту хищения денежных средств (Приложение № 4). При этом приложить документы согласно примерному перечню документов, которые могут быть истребованы у плательщика в случае выявления хищения денежных средств (Приложение № 5).
- 3.11. В течение 2-х рабочих дней с даты обращения в Банк (п.6) предоставить в Банк копию заявления в правоохранительные органы или подтверждение и подаче заявления в правоохранительные органы.
- 3.12. 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 (глава 60 Гражданского Кодекса Российской Федерации), 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 Книги учета сообщений о преступлениях, содержащую отметку правоохранительного органа о его приеме.

**Форма запроса в Банк об IP-адресах, с которых был направлен платежный документ
клиента по системе ДБО**

Председателю Правления
ЗАО Банк «Советский»
Карпову А.В.

от _____
(Ф.И.О. клиента)

(адрес места регистрации клиента)

(реквизиты документа, удостоверяющего личность)

(дата выдачи указанного документа)

(наименование органа, выдавшего документ)

(адрес места жительства (регистрации))

(номер телефона)

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу предоставить мне информацию об IP-адресах удаленных рабочих мест, с которых по системе ДБО по счету _____
(№ счета)

были направлены согласно таблицы электронные платежные документы, а также информацию по идентификаторам сертификатов ключей, которыми эти документы были заверены (подписаны).

Номер платежного поручения	Дата, время документа	Идентификатор документа ID документа (если есть информация), сумма, ФИО владельца ключа (если есть информация).

О результатах рассмотрения настоящего заявления прошу сообщить по адресу:

« ____ » _____ 20__ г.

_____/_____
(подпись) (ФИО)

Форма справки по факту инцидента информационной безопасности в системе ДБО

Председателю Правления

ЗАО Банк «Советский»

Карпову А.В.

от _____
(Ф.И.О. клиента)

(адрес места регистрации клиента)

(реквизиты документа, удостоверяющего личность)

(дата выдачи указанного документа)

(наименование органа, выдавшего документ)

(адрес места жительства (регистрации))

(номер телефона)

«__» _____ 20__ г. 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: _____¹

Дополнительно сообщая:

Количество СВТ, настроенных для доступа в систему ДБО: _____.

Для доступа в системы ДБО хотя бы раз использовались:

- ☐ корпоративные СВТ;
- ☐ личные СВТ;
- ☐ СВТ, находящиеся в общественном пользовании.

Периодичность смены пароля системы ДБО: _____

Применяемые элементы безопасности СВТ включают:

- ☐ соблюден порядок подготовки СВТ к установке системы ДБО;
- ☐ используется только ПО для работы системы ДБО;
- ☐ используется только лицензионное ПО;
- ☐ ОС и приложения обновляются в автоматическом режиме;

¹ Для случаев перевода электронных денежных средств – указать реквизиты перевода.

☐ используется антивирусное ПО: _____;

☐ антивирусное ПО обновляется систематически:

_____;

(дата последнего обновления)

Для подключения к системе ДБО используются:

☐ смарт-карта ☐ разовые пароли

☐ передача файлов и обмен сообщениями электронной почты на СВТ ограничены;

☐ целостность исполняемых файлов и файлов конфигураций контролируется с периодичностью

_____;

☐ используются средства сетевой защиты: _____;

☐ на СВТ запрещены входящие соединения из сети Интернет;

☐ с СВТ разрешены исходящие соединения с Банком и ограниченным числом сайтов сети Интернет для проведения обновлений ПО, число разрешенных сайтов составляет _____;

☐ обеспечивается возможность доступа к СВТ только уполномоченных лиц;

☐ обеспечивается возможность доступа к ключевым носителям только уполномоченных Лиц.

Иная информация, имеющая отношение к инциденту: _____

Подтверждаю ☐отсутствие ☐наличие у меня претензий к ЗАО Банк «Советский»

(подпись плательщика)

(Ф.И.О.)

☐ Я намерен ☐ Я не намерен

обратиться 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 Уголовного Кодекса Российской Федерации предупрежден.

« _____ » _____ 20__ г.

(подпись)

(ФИО)

Форма письма Интернет-провайдеру о предоставлении журналов соединений (логов)

	(должность руководителя)

	(наименование организации (Провайдера))

	(ФИО руководителя)
от	_____
	(Ф.И.О. клиента)

	(адрес места регистрации клиента)

	(реквизиты документа, удостоверяющего личность)

	(дата выдачи указанного документа)

	(наименование органа, выдавшего документ)

	(адрес места жительства (регистрации))

	(номер телефона)

Уважаемый (ая) _____
(имя, отчество руководителя)

«_____» _____ 20__ г. в ____:____ ч. по московскому времени со счета _____ в Банке по системе дистанционного банковского обслуживания (далее-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 ПО, кража логина, пароля и/или секретных ключей системы ДБО.

Между мной и _____ был заключен договор от «_____» _____ 20__ г.
(наименование Провайдера)

№ _____ об оказании _____ услуг.

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

«_____» _____ 20__ г.

_____/_____
(подпись) (ФИО)

Форма заявления плательщика (потерпевшего) в правоохранительные органы о возбуждении уголовного дела по факту хищения денежных средств

Начальнику ОВД по _____
(наименование ОВД)
 от _____
(Ф.И.О. клиента)

(адрес места регистрации клиента)

(реквизиты документа, удостоверяющего личность)

(дата выдачи указанного документа)

(наименование органа, выдавшего документ)

(адрес места жительства (регистрации))

(номер телефона)

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу провести проверку настоящего заявления по факту незаконного завладения принадлежащими _____

(ФИО потерпевшего)

денежными средствами (кражи) с использованием системы дистанционного банковского обслуживания (далее – ДБО) _____

(наименование банка)

«_____» _____ 20__ 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: _____².

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 тот факт, что этот перевод не был осуществлен уполномоченными лицами.

Факт появления несанкционированного перевода был установлен «_____» _____ 20__ г.

² Для случаев перевода электронных денежных средств – указать реквизиты 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 секретных ключей) 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.

«_____» _____ 20__ г. _____ / _____ /
(подпись) (ФИО)

Примерный перечень документов, которые могут быть истребованы у плательщика в случае выявления хищения денежных средств

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