



<b>Назначение</b> – установить порядок предоставления услуг дистанционного обслуживания клиентам Банка «Кредит-Москва»	Содержит правила дистанционного банковского обслуживания клиентов Банка «Кредит-Москва» (ОАО)	<b>Область применения</b> – все офисы Банка «Кредит-Москва» (ОАО)
<b>Согласовано:</b> И.В. Бухарин _____ п/п И.В. Скворцова _____ п/п «08» ноября 2011 года	<b>Утверждаю</b> Директор Банка О.И. Лыгина _____ п/п «08» ноября 2011 года	Всего стр.: 22
Менеджер бизнес-процесса - О.И.Лыгина	Введено в действие: <b>Приказом от «08» декабря 2006 года № 231</b>	Срок действия: до отмены
<b>С изменениями от:</b> 15 июля 2009г., утвержденными Приказом № 163; 07 мая 2010г., утвержденными Приказом № 135, 08 ноября 2011г., утвержденными Приказом № 390		
Заинтересованные субъекты: все подразделения Банка		

**ПРАВИЛА ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО  
ОБСЛУЖИВАНИЯ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ  
СИСТЕМЫ ДБО «ИНТЕРНЕТ-КЛИЕНТ»  
БАНКА «КРЕДИТ-МОСКВА» (ОАО)**

**Москва 2011**



## **Правила дистанционного банковского обслуживания с использованием Системы ДБО «Интернет-Клиент» Банка «Кредит-Москва» (ОАО)**

Правила дистанционного банковского обслуживания с использованием Системы ДБО «Интернет-Клиент» Банка «Кредит-Москва» (ОАО) (далее по тексту – Правила) представляют собой договор присоединения в виде публичной оферты (далее по тексту – Договор). Сторонами по Договору являются Акционерный Коммерческий Банк «Кредит-Москва» (открытое акционерное общество) (далее по тексту – Банк) и юридические лица либо индивидуальные предприниматели, акцептовавшие его условия (далее – Клиенты).

Клиент акцептует настоящие Правила путем заполнения соответствующего Заявления (Приложение №1 к настоящим Правилам) и проставлением своей подписи на Заявлении.

### **Термины и определения**

**Владелец сертификата ключа подписи** - Клиент (лицо, являющееся уполномоченным представителем Клиента, указанное в карточке образцов подписей и оттиска печати Клиента), на имя которого выдан сертификат открытого ключа подписи и которое владеет соответствующим закрытым ключом ЭЦП, позволяющим с помощью средств электронной цифровой подписи создавать свою электронную цифровую подпись в электронных документах (подписывать электронные документы).

**Дистанционное банковское обслуживание (ДБО)** – предоставление Банком Клиенту предусмотренных настоящими Правилами банковских и информационных услуг с использованием Системы ДБО «Интернет-Клиент».

**Закрытый ключ электронной цифровой подписи** - уникальная последовательность символов, известная Клиенту и предназначенная для создания в электронных документах электронной цифровой подписи с использованием средств электронной цифровой подписи.

**Идентификатор Клиента (Идентификатор)** – персональный номер (буквенное или цифровое обозначение), присваиваемый Клиенту Банком при регистрации Клиента в Системе и позволяющий идентифицировать Клиента.

**Кодовое слово** – слово, используемое Клиентом для приостановления или возобновления дистанционного обслуживания по Системе.

**Открытый ключ электронной цифровой подписи** - уникальная последовательность символов, соответствующая закрытому ключу электронной цифровой подписи, доступная Банку и предназначенная для подтверждения с использованием средств электронной цифровой подписи подлинности электронной цифровой подписи в электронном документе.

**Пароль** - последовательность символов, используемая для идентификации Клиента.

**Подтверждение распоряжения** - процедура дополнительной Идентификации Клиента при получении от него Распоряжений и/или контроля подлинности, неизменности и целостности полученного от Клиента Распоряжения.

**Протокол соединения** - электронный документ, подтверждающий факт передачи Клиентом Распоряжения, в том числе протокол сеанса связи в виде совокупности записей в базе данных Банка.

**Публичное размещение информации** - размещение информации в головном офисе и/или филиале Банка в местах, доступных для Клиентов, а также на официальном Интернет-сайте Банка.

**Распоряжение** – сообщение или несколько связанных сообщений, содержащих указания Клиента Банку о совершении банковских операций. Распоряжения могут быть оформлены как на бумажном носителе, так и в электронном виде.

**Сертификат ключа подписи** - документ на бумажном носителе или ЭД, подписанный ЭЦП уполномоченным лицом Банка, который включает в себя открытый ключ ЭЦП и который

выдается Банком Клиенту для подтверждения подлинности ЭЦП и идентификации владельца сертификата ключа подписи.

**Система ДБО «Интернет-Клиент» (Система)** - совокупность аппаратных средств, программного обеспечения и организационных мероприятий, созданная на основе автоматизированной системы электронного документооборота ДБО BS-Client v.3.0 (Подсистема «Интернет-Клиент») фирмы Банк'с Софт Системс и технологий всемирной компьютерной сети Интернет, позволяющая создавать электронные документы и производить защищенный обмен ими между Банком и Клиентом.

**Средство идентификации** - средство, используемое для идентификации Клиента при осуществлении доступа к Системе (идентификатор, пароль, кодовое слово).

**Средство подтверждения** - электронное средство, используемое для подтверждения Распоряжений и иных документов Клиента, передаваемых по Системе, а также для доступа Клиента в Систему (ЭЦП).

**Счет** – банковский счет (счета) Клиента в рублях и/или в иностранной валюте (иностранных валютах), открытый(ые) Банком на имя Клиента, операции по которому(ым) могут производиться с использованием Системы.

**Тарифы** - документ Банка, которым устанавливается размер оплаты услуг Банка по установке, настройке Системы и размер абонентской платы за обслуживание Системы.

**Технологические средства подтверждения** — выдаваемые Банком Клиенту при регистрации Клиента в Системе технологические ключи шифрования, предназначенные для создания и регистрации в Системе рабочего ключа Клиента.

**Электронная цифровая подпись (ЭЦП)** – реквизит электронного документа, предназначенный для защиты данного электронного документа от подделки, полученный в результате криптографического преобразования информации с использованием закрытого ключа электронной цифровой подписи и позволяющий идентифицировать владельца подписи, а также установить отсутствие искажения информации в электронном документе.

**Электронный документ (ЭД)** – документ, в котором информация представлена в электронно-цифровой форме, т.е. совокупность данных, зафиксированных на магнитном носителе и передаваемых по электронным каналам связи с реквизитами, позволяющими идентифицировать эти данные и их автора. Электронный документ может создаваться на основе документа на бумажном носителе, на основе другого электронного документа или создаваться в процессе информационного взаимодействия Сторон.

**Персональные данные** – любая информация, относящаяся к прямо или косвенно определенному или определяемому физическому лицу (субъекту персональных данных).

**Обработка персональных данных** – любое действие (операция) или совокупность действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных.

## 1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила регулируют отношения сторон, возникающие в процессе оказания Банком услуг по дистанционному банковскому обслуживанию Клиентов с использованием Системы ДБО «Интернет-Клиент», в том числе порядок обмена электронными документами, права, обязанности и ответственность сторон.

1.2. Банк для ознакомления потенциальных Клиентов с Правилами, а также для ознакомления Клиентов с изменениями и дополнениями к Правилам, в т.ч. с новыми редакциями Правил, публично размещает указанную выше информацию:

- на корпоративном Интернет-сайте Банка [www.cmbank.ru](http://www.cmbank.ru);
- на стендах в головном офисе и/ или филиале Банка в местах, доступных для Клиентов.

В дополнение к указанным выше способам публичного размещения информации Банк вправе доводить эту информацию до потенциальных Клиентов и Клиентов Банка иными способами, в т.ч. путем рассылки информационных сообщений по электронной почте.

Моментом ознакомления Клиента с публично размещенной информацией считается момент, с которого эта информация была размещена на сайте Банка и на стендах в головном офисе и/или филиале Банка в местах, доступных для Клиентов.

1.3. Условия настоящих Правил могут быть приняты Клиентом не иначе, как путем присоединения к предложенным Банком условиям в целом.

1.4. С момента заключения Договора Клиент и Банк принимают на себя все обязательства и приобретают все права, предусмотренные в отношении них настоящими Правилами.

1.5. Письменные заявления предоставляются Клиентом в Банк в 2 (двух) экземплярах по форме, установленной Правилами, за исключением случаев, когда Банком не установлена типовая форма документа. Проставление факсимиле на письменных заявлениях не допускается.

1.6. При получении Банком от Клиента письменного заявления ответственный сотрудник Банка обязан проставить на обоих экземплярах письменного заявления отметку о дате и времени поступления документа в Банк, заверив ее подписью, и передать один экземпляр Клиенту.

1.7. Клиент несет ответственность за достоверность данных, указываемых в письменных заявлениях, и обязуется информировать Банк обо всех изменениях данных, указанных в письменных заявлениях, в течение 10 (десяти) календарных дней от даты изменений соответствующих данных.

1.8. При необходимости направления Клиенту документов на бумажном носителе Банк использует адрес, указанный Клиентом в Заявлении о присоединении к Правилам. При изменении указанного выше адреса, Клиент обязан немедленно уведомить об этом Банк. В противном случае, Банк не несет ответственности за неполучение или несвоевременное получение направленной Клиенту корреспонденции, а Клиент несет все риски, вызванные неизвещением (несвоевременным извещением) Банка об изменении указанного в Заявлении о присоединении к Правилам адреса.

1.9. Банк обязуется принять все необходимые меры организационного и технического характера для обеспечения режима конфиденциальности в отношении Средств идентификации и Средств подтверждения Клиента с момента их создания и до момента передачи их Клиенту.

1.10. Вся информация, связанная с использованием Клиентом Средств идентификации и Средств подтверждения, является конфиденциальной и не может быть передана третьим лицам иначе как с письменного согласия Сторон либо в случаях, предусмотренных действующим законодательством.

Клиент подтверждает, что ему известно о том, что передача конфиденциальной информации по Системе влечет риск несанкционированного доступа к такой информации третьих лиц.

1.11. Клиент обязан не реже одного раза в 10 (десять) календарных дней знакомиться с информацией, публично размещаемой Банком в соответствии с Правилами. При этом Банк не несет ответственности, если публично размещенная информация не была получена и/или изучена и/или правильно понята Клиентом.

1.12. Сертификат ключа подписи или средство подтверждения выдаются Банком Клиенту (представителю Клиента) только при условии предоставления в Банк письменного согласия на обработку персональных данных по установленной Банком форме.

1.13. При осуществлении обмена электронными документами с Банком Клиент обязан применять средства криптографической защиты информации, указанные Банком.

## **2. Общие положения об условиях доступа Клиента к Системе и о Средствах подтверждения**

2.1. Не позднее 1 (одного) рабочего дня с момента заключения Договора, в случае отсутствия причин, препятствующих регистрации Клиента в Системе, Банк осуществляет регистрацию Клиента в Системе и обеспечивает ему доступ к Системе в соответствии с настоящими Правилами.

2.2. Доступ Клиента к Системе осуществляется только после идентификации Клиента.

2.3. Идентификация Клиента осуществляется с использованием идентификатора, пароля и ЭЦП. Подтверждение распоряжений осуществляется с помощью ЭЦП.

2.4. Не позднее 1 (одного) рабочего дня с момента регистрации Клиента в Системе Банк выдает Клиенту бумажный носитель с идентификатором, паролем и кодовым словом, а также защищенный от считывания сменный носитель цифровой информации (eToken) с технологическими средствами подтверждения. Бумажный носитель и сменный носитель цифровой информации передаются Клиенту в запечатанном конверте под роспись.

Передача средств идентификации и подтверждения Клиенту или его надлежащим образом уполномоченному представителю осуществляется при условии предоставления Клиентом

(представителем) в Банк письменного согласия на обработку его персональных данных по установленной Банком форме.

С 1 февраля 2012 года Банк прекращает обслуживание Клиентов, не использующих защищенный от считывания сменный носитель (eToken) для хранения цифровой информации с закрытым ключом ЭЦП.

С 15 ноября 2011 года Банк производит выдачу Клиентам технологических средств подтверждения только на защищенных от считывания сменных носителях (eToken).

2.5. Клиент не вправе раскрывать третьим лицам информацию об используемых им средствах идентификации и подтверждения, находящихся в его распоряжении, и обязан принять все необходимые меры для того, чтобы в течение всего срока действия Договора средства идентификации и подтверждения не стали известны третьим лицам.

2.6. Клиент не вправе сообщать пароль сотрудникам Банка по телефону, электронной почте или иным способом. Использование пароля допускается только при работе с Системой ДБО «Интернет-Клиент» (без участия сотрудников Банка).

2.7. Для идентификации Клиента при взаимодействии с сотрудниками Банка используется кодовое слово, позволяющее Клиенту производить действия, описанные в разделе 3 настоящих Правил.

2.8. Если у Клиента возникли основания полагать, что средства идентификации и/или подтверждения стали известны третьему лицу, а также в случае доступа или предполагаемой возможности доступа третьих лиц к средствам идентификации и/или подтверждения, он обязан немедленно обратиться в Банк с требованием о приостановлении ДБО. Указанное выше требование может быть передано в Банк по телефону или иным способом. При этом в целях идентификации лица, передавшего требование (за исключением случаев подачи письменного заявления по форме Приложения № 5), Клиент обязан указать кодовое слово. При отсутствии кодового слова требование о приостановлении обслуживания по Системе Банком не принимается. Кроме этого, Клиент может воспользоваться для экстренного блокирования входа в Систему способом, описанным в п. 3.5 Правил.

Для возобновления ДБО по Системе Клиент обязан подать в Банк письменные заявления о замене средств идентификации и/или подтверждения (Приложение № 4) и о возобновлении дистанционного обслуживания (Приложение № 6).

Если Клиент не предпринял указанные выше меры, Банк не несет ответственности за убытки, причиненные Клиенту несанкционированным использованием третьим лицом средств идентификации и/или подтверждения Клиента.

2.9. В случае утраты средств идентификации и/или подтверждения Клиент должен обратиться в Банк с письменным заявлением о предоставлении новых средств идентификации и/или подтверждения (Приложение № 4).

2.10. Создание и передача Клиенту новых средств идентификации и/или подтверждения в случаях, предусмотренных Правилами, осуществляется в порядке, установленном пунктом 2.4 Правил.

2.11. Банк обязан принять все необходимые меры для обеспечения невозможности доступа посторонних лиц к информации, связанной с использованием Клиентом Средств идентификации и Средств подтверждения в течение всего срока действия Договора.

2.12. Стороны признают, что:

2.12.1. Распоряжения, переданные Клиентом в Банк и подтвержденные с помощью находящихся в распоряжении Клиента средств подтверждения:

- удовлетворяют требованию совершения сделки в простой письменной форме и создают для Сторон юридические последствия, аналогичные последствиям совершения письменных сделок путем составления единого документа, выражающего ее содержание и подписанного собственноручно лицами, совершающими сделку;

- имеют равную юридическую и доказательственную силу аналогичным по содержанию и смыслу документам на бумажном носителе, составленным в соответствии с требованиями, предъявляемыми к документам такого рода, и подписанным собственноручной подписью Клиента, и являются основанием для проведения Банком операций, и совершения иных действий от имени Клиента;

- не могут быть признаны недействительными, только на том основании, что они оформлены в электронном виде и переданы в Банк с использованием Системы ДБО «Интернет-Клиент»;

2.12.2. Протокол соединения является достаточным доказательством и может использоваться Банком в качестве вещественного подтверждения факта передачи Клиентом Распоряжения о проведении операции в соответствии с параметрами, содержащимися в протоколе соединения или Распоряжении Клиента.

### **3. Идентификаторы Клиента**

3.1. Идентификатор и пароль Клиента являются Средством идентификации и используются для регистрации и идентификации Клиента в Системе.

3.2. Кодовое слово используется Клиентом для приостановления или возобновления дистанционного обслуживания по Системе в случаях, предусмотренных п 2.8 и 3.6 Правил.

3.3. Для регистрации в Системе Клиент вводит при входе в Систему присвоенный ему Банком идентификатор и действующий пароль. Использование идентификатора и пароля производится многократно.

3.4. Положительный результат проверки идентификатора и пароля означает, что Клиент идентифицирован, после этого происходит проверка ЭЦП Клиента, и при положительном результате доступ Клиента к Системе подтверждается.

3.5. В случае 3 (трех) последовательных отрицательных результатов проверки Банком сообщенного Клиентом пароля, доступ в Систему для Клиента автоматически блокируется.

3.6. Для восстановления доступа к Системе при заблокированном согласно п.3.5 входе, Клиент информирует о возникшей ситуации Банк по телефону или иным способом с требованием о возобновлении обслуживания по Системе. При этом в целях идентификации лица, передавшего требование (за исключением случаев подачи письменного заявления по форме Приложения № 6), Клиент обязан указать кодовое слово. При отсутствии кодового слова требование о возобновлении обслуживания по Системе Банком не принимается.

3.7. Банк вправе потребовать от Клиента письменного заявления о возобновлении обслуживания по Системе по форме Приложения № 6 в случае, если у Банка возникают основания полагать, что средства идентификации и/или подтверждения стали известны третьему лицу, а также в случае доступа или предполагаемой возможности доступа третьих лиц к средствам идентификации и/или подтверждения.

### **4. Электронная цифровая подпись**

4.1. Электронная цифровая подпись используется при идентификации Клиента и для подтверждения Распоряжений.

4.2. До начала использования Клиентом ЭЦП Сторонами оформляется Акт приема-передачи средств идентификации и подтверждения (Приложение № 7), а так же Акт признания открытого ключа (сертификата) для обмена сообщениями (Приложение № 8) с каждым владельцем ключа.

Акт признания открытого ключа (сертификата) для обмена сообщениями (Приложение №8) может быть предоставлен Клиентом в Банк на бумажном носителе (при посещении Банка или путем направления по почте заказным письмом с уведомлением о вручении, а также с курьером), либо направлен в Банк по Системе в следующем порядке: Клиент в соответствии с инструкциями, полученными при выдаче Клиенту технологического ключа шифрования, оформляет Акт признания открытого ключа (сертификата) для обмена сообщениями (Приложение №8), сканирует его и направляет сканированную копию в Банк по Системе в составе электронного документа, подписанного технологическим ключом шифрования. По получении указанного электронного документа, подписанного технологическим ключом шифрования, Банк осуществляет проверку правильности технологического ключа шифрования, а также правильности оформления Клиентом Акта признания открытого ключа (сертификата) для обмена сообщениями. При положительном результате проверки Банк по Системе направляет Клиенту Сертификат открытого ключа ЭЦП, при этом, факт направления Банком Клиенту Сертификата открытого ключа ЭЦП рассматривается Сторонами как подтверждение регистрации Банком открытого ключа ЭЦП Клиента. При отрицательном результате проверки Банк принимает меры к установлению причин использования Клиентом неверного технологического ключа шифрования и (или) неверного оформления Акта признания открытого ключа (сертификата) для обмена сообщениями и информирует Клиента о необходимости устранения выявленных ошибок.

4.3. Генерация технологических средств подтверждения для Клиента производится непосредственно в офисе Банка. Клиент получает носитель информации с ключевой информацией. Открытый ключ сохраняется в базе данных Банка.

4.4. Создание ЭЦП производится на рабочем месте Клиента непосредственно при работе с Системой. ЭЦП формируется Клиентом под каждым передаваемым по Системе документом.

4.5. Проверка ЭЦП производится в Банке при идентификации Клиента и при получении Распоряжения. Положительный результат проверки ЭЦП означает, что Распоряжение или идентификация Клиента подтверждены.

4.6. Срок действия ключей ЭЦП – 15 месяцев с момента подписания сторонами Акта приема-передачи средств идентификации и подтверждения, указанного в п. 4.2 настоящих Правил. Срок действия ключей ЭЦП может быть меньше, если этого требует техническая документация к используемым средствам защиты информации. Клиент обязан своевременно производить регенерацию ключей ЭЦП, а так же самостоятельно уничтожать ключи ЭЦП, срок действия которых истек. При прекращении использования выданных Клиенту средств защиты информации, Клиент обязан самостоятельно уничтожить имеющиеся у него дистрибутивы средств защиты информации, выданные Банком.

Не позднее 1 (одного) рабочего дня после подачи в Банк письменного заявления Клиента с просьбой о замене средств идентификации и/или подтверждения (Приложение № 4) Банк выдает Клиенту защищенный от считывания сменный носитель (eToken) с новыми средствами подтверждения.

## **5. Порядок работы с Распоряжениями**

5.1. Клиент формирует Распоряжение в Системе, указывая требуемые Системой параметры, и передает в Банк с использованием Системы. Передача Клиентом Распоряжения по Системе означает, что Клиент поручает Банку провести операцию, соответствующую указанному Распоряжению.

5.2. Моментом поступления в Банк Распоряжения считаются время и дата записи Распоряжения в реестре распоряжений Системы, за которое принимается время, определенное по часам оборудования, используемого Банком для регистрации Распоряжений. Банк обязуется поддерживать системное время своих аппаратных средств, на которых функционирует Система, равным Московскому времени с точностью до пяти минут.

5.3. Распоряжение должно быть подтверждено с помощью действующего средства подтверждения, используемого Клиентом. При отсутствии подтверждения Распоряжение не регистрируется и считается, что Распоряжение Клиентом не передавалось.

5.4. Банк вправе отказать в регистрации Распоряжения, если анализ возможности его выполнения, проведенный Банком при регистрации в соответствии с критериями, установленными Банком, дает отрицательный результат.

5.5. Сообщение Клиенту статуса “принят” Распоряжения означает, что Распоряжение считается переданным Клиентом и зарегистрированным Банком.

5.6. Если по каким-либо причинам (разрыв связи и т.п.) Клиент не получил сообщение о регистрации либо об отказе в регистрации Распоряжения, ответственность за установление окончательного результата передачи Распоряжения средствами Системы лежит на Клиенте.

5.7. Клиент вправе без объяснения причин отменить свое Распоряжение путем подачи в Банк соответствующего уведомления по Системе.

Уведомление должно быть подтверждено с помощью действующего средства подтверждения, используемого Клиентом. При отсутствии подтверждения Уведомление не регистрируется и считается, что Уведомление Клиентом не передавалось.

5.8. Банк вправе отказать в отмене ранее переданного Клиентом Распоряжения, если исполнение уведомления невозможно в силу исполнения Распоряжения Банком к моменту получения уведомления.

5.9. Клиент обязан компенсировать Банку понесенные последним затраты на выполнение уведомления об отмене Распоряжения. Указанные затраты списываются со счета Клиента в безакцептном порядке.

5.10. Банк обязан хранить поступившие от Клиента Распоряжения в течение срока, установленного действующим законодательством для хранения расчетных документов на бумажном

носителе, и обеспечивать Клиенту возможность через доступ к Системе получения актуальной и достоверной информации о поступивших от Клиента Распоряжениях и Уведомлениях.

При этом Клиент обязан не реже одного раза в 10 (десять) календарных дней осуществлять доступ к Системе для получения информации о своих зарегистрированных Распоряжениях и о состоянии Счетов. В противном случае, Банк не несет ответственности за неполучение или несвоевременное получение направленной Клиенту по Системе корреспонденции, а Клиент несет все риски, вызванные его неизвещением (несвоевременным извещением) о состоянии его Счетов.

5.11. Клиент вправе в течение 10 (десяти) календарных дней с даты регистрации Распоряжения письменно заявить о несогласии с операцией, проведенной на основании этого распоряжения. По истечении указанного выше срока и при отсутствии заявлений о несогласии с проведенными операциями, все операции, проведенные на основании зарегистрированных Распоряжений Клиента, считаются подтвержденными Клиентом.

## **6. Порядок совершения операций по Распоряжениям Клиента**

6.1. Распоряжения Клиентов исполняются в рабочие дни в часы работы Банка. ЭД, поступивший в Банк и принятый Банком к исполнению до 16:00, исполняются Банком в тот же день, ЭД, поступивший и принятый позже указанного времени, - на следующий рабочий день.

6.2. Банк вправе отказаться от исполнения зарегистрированного Распоряжения Клиента в случае не предоставления Клиентом по требованию Банка документов, необходимых для выявления признаков нарушения безопасности при использовании Системы, в том числе, если Банк имеет основания считать, что выполнение Распоряжения может повлечь убытки для Банка либо Клиента, или Распоряжение противоречит действующему законодательству Российской Федерации или настоящим Правилам. При этом Банк обязан уведомить Клиента об отказе исполнения зарегистрированного Распоряжения не позднее следующего рабочего дня по Системе.

6.3. Банк вправе приостановить исполнение зарегистрированного Распоряжения Клиента на срок не более двух рабочих дней с даты, когда Распоряжение должно было быть выполнено, если Банком получены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, сведения об участии Клиента или его контрагентов в террористической деятельности, либо о нахождении (прямом или косвенном) Клиента в собственности или под контролем террористических организаций, либо о деятельности Клиента от имени или по указанию террористических организаций.

6.4. Банк обязан по требованию Клиента предоставлять ему (Клиенту) документы на бумажных носителях, подтверждающие совершение операций по Распоряжениям Клиента.

6.5. Банк вправе в любой момент потребовать от Клиента предоставления документов, необходимых для документального фиксирования информации по проводимой операции в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, подписания документов на бумажном носителе, соответствующих по смыслу и содержанию переданным Клиентом и зарегистрированным Банком Распоряжениям и Уведомлениям, независимо от того, были ли исполнены эти Распоряжения и Уведомления Банком, а также не регистрировать новые и не исполнять зарегистрированные Распоряжения до подписания Клиентом указанных выше документов.

6.6. Банк вправе отказать в выполнении Распоряжения Клиента о совершении операции в случае непредставления последним документов, запрашиваемых на основании п. 6.5 настоящих Правил.

6.7. При проведении на основании Распоряжений Клиента финансовых операций используются открытые в Банке Счета Клиента, в отношении которых нет запрета для использования в Системе.

## **7. Приостановка и ограничение обслуживания**

7.1. Клиент вправе в любое время в течение срока действия Договора приостановить обслуживание по Системе, подав в Банк соответствующее письменное заявление (Приложение № 5).

7.2. Клиент вправе ограничить ДБО с использованием Системы, а именно:

- ограничить максимальную сумму единовременного списания по счету (лимит платежей для одного документа);
- ограничить максимальную сумму дневного списания по счету (лимит платежей за день);
- запретить регистрацию и исполнение Распоряжений на совершение операций;
- запретить использование счетов в Системе.

Для этого Клиенту необходимо подать в Банк соответствующее письменное заявление (Приложение № 2).

7.3. Банк приостанавливает/ограничивает дистанционное обслуживание Клиента с момента поступления письменного заявления от Клиента.

7.4. Банк возобновляет обслуживание и/или снимает ограничения дистанционного обслуживания, приостановленного/ограниченного по инициативе Клиента, не позднее следующего рабочего дня после получения соответствующего письменного заявления от Клиента (Приложение № 6 / Приложение № 2).

Банк вправе отказать в возобновлении обслуживания и снятии ограничений в случае нарушения Клиентом обязательств, предусмотренных настоящими Правилами. В этом случае возобновление обслуживания и снятие ограничений осуществляется в порядке, установленном п. 7.8 Правил.

7.5. Основания для приостановления со стороны Банка ДБО Клиента:

7.5.1. наличие у Банка оснований считать, что возможно несанкционированное использование Системы от имени Клиента;

7.5.2. истечение срока действия средств идентификации и подтверждения распоряжений, истечение срока полномочий или если в Банк представлены документы о прекращении полномочий лиц (в том числе из-за истечения срока действия или отзыва доверенности), являющихся владельцами сертификата ключа ЭЦП, зарегистрированного в Банке;

7.5.3 нарушение Клиентом обязательств, предусмотренных настоящими Правилами, в том числе в случае образования задолженности Клиента по оплате услуг, предоставленных по Системе;

7.5.4. проведение Банком замены программного обеспечения или аппаратных средств Системы или проведение регламентных работ, с уведомлением Клиента о времени и сроках приостановления ДБО не менее чем за 3 (три) рабочих дня;

7.5.5 отзыв или истечение срока действия согласия на обработку персональных данных, предоставленного в Банк владельцем сертификата ключа подписи или лицом, которому Банком выдано средство подтверждения.

7.6. Не позднее, чем на следующий рабочий день с момента приостановления ДБО Клиента по инициативе Банка, Банк уведомляет об этом Клиента по телефону, факсу или e-mail, указанному в Заявлении о присоединении к Правилам, или путем направления ЭД с указанием причин, даты начала и срока приостановления участия в обмене ЭД.

7.7. В случае истечения срока или прекращения полномочий лица (лиц), являющегося(ихся) владельцем сертификата(ов) ключа(ей) ЭЦП, ДБО Клиента восстанавливается после предоставления Банку новой карточки образцов подписей и оттиска печати и документов, подтверждающих полномочия представителей Клиента, и генерации при необходимости новых ключей ЭЦП.

В случае, если лица, являющиеся владельцами сертификата ключа ЭЦП, при замене Клиентом карточки образцов подписей и оттиска печати сохраняют право подписи, то генерации им новых ключей ЭЦП не требуется.

В случае отзыва или истечения срока действия согласия на обработку персональных данных, предоставленного в Банк владельцем сертификата ключа подписи или лицом, которому Банком выдано средство подтверждения, Банк возобновляет обслуживание Клиента по Системе со дня, следующего за днем предоставления в Банк владельцем сертификата ключа подписи или лицом, которому Банком выдано средство подтверждения, нового письменного согласия на обработку его персональных данных.

7.8. Возобновление обслуживания Клиента по Системе, снятие ограничений на дистанционное обслуживание, введенных по инициативе Банка, возможно только после устранения задолженности по оплате услуг Банка, а также устранения Клиентом нарушений Правил, явившихся основанием для приостановления/ограничения дистанционного обслуживания Клиента и сообщения при необходимости Клиенту новых средств идентификации и/или подтверждения.

7.9. В случае приостановки/ограничения дистанционного обслуживания Банк не возвращает полученную с Клиента плату за услуги, предоставление которых приостановлено/ограничено.

## **8. Стоимость услуг и порядок расчетов**

8.1. Клиент оплачивает услуги Банка, предоставляемые в рамках Правил, в соответствии с установленными Банком Тарифами, которые могут быть изменены Банком в одностороннем порядке.

Об изменении Тарифов Банк информирует Клиента в порядке и сроки, установленные договором банковского счета, заключенным с Клиентом.

8.2. Плата за услуги Банка взывается с Клиента в безакцептном порядке с любых Счетов Клиента, открытых в Банке.

8.3. Клиент поручает Банку списывать в безакцептном порядке с любого Счета Клиента, открытого в Банке, суммы вознаграждений, подлежащих оплате третьим лицам при исполнении Распоряжений Клиента, стоимости телефонных переговоров, факсимильных сообщений и иных расходов Банка, понесенных им (Банком) в процессе исполнения своих обязательств перед Клиентом в рамках Правил.

8.4. В случае недостаточности средств на счетах Клиента для списания комиссионных вознаграждений в размере, предусмотренном Тарифами, Банк вправе производить списание комиссионных вознаграждений частями в пределах имеющихся на счетах средств.

8.5. При списании Банком денежных средств со счета, открытого в валюте, отличной от валюты платежа, Банк осуществляет конвертацию валют по курсу Банка на дату конвертации.

## **9. Урегулирование разногласий**

9.1. При несогласии Клиента с действиями Банка по регистрации и исполнению Банком его Распоряжений, в том числе опротестования Клиентом операции, проведенной Банком по его Счетам (далее по тексту – спорная операция), Клиент направляет в Банк письменную претензию с изложением сути протеста и детальным описанием спорной операции и материалы, имеющие отношение к предмету спора.

9.2. На основании изучения материалов, представленных Клиентом, и имеющихся в распоряжении Банка, Банк в течение 30 (тридцати) рабочих дней со дня получения претензии выносит письменное заключение о правомерности и обоснованности претензии. Согласие или несогласие Клиента с выводами Банка оформляется письменно в виде надписи на указанном заключении.

9.3. В случае несогласия Клиента с результатами рассмотрения претензии Банком, Клиент и Банк (далее по тексту – Стороны) в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты выражения Клиентом несогласия, формируют согласительную комиссию численностью не более шести человек из равного числа представителей обеих Сторон. Члены комиссии действуют на основании надлежащим образом оформленных Доверенностей.

9.4. По договоренности Сторон в согласительную комиссию дополнительно могут быть включены независимые эксперты числом не более 3 (трех) человек. Оплату услуг независимых экспертов осуществляет Сторона-инициатор.

9.5. Заседания комиссии проводятся по месту нахождения Банка.

9.6. Создание согласительной комиссии утверждается протоколом, подписываемым обеими Сторонами, в котором перечислены члены комиссии от Сторон и независимые эксперты, а также описывается регламент работы комиссии и график заседаний.

9.7. В случае уклонения Клиента или его представителей от создания согласительной комиссии или участия в ее работе, Банк вправе сформировать комиссию самостоятельно, включив в состав комиссии в качестве представителей Клиента не более трех независимых экспертов.

9.8. Согласительная комиссия запрашивает у Клиента и извлекает из архивов Банка материалы, относящиеся к спорной операции, в том числе материалы, находящиеся в деле Клиента, заявление Клиента о проведении спорной операции, электронные документы Системы в виде файлов и на бумажном носителе, пояснения сотрудников Банка по сути спорной операции, журналы учета ключей, документы бухгалтерского учета, протоколы соединения, включая записи сеансов связи, сделанные на оборудовании Банка и подтверждающие факт проведения операции.

9.9. Стороны обязаны представлять комиссии все имеющиеся в их распоряжении документы и материалы, необходимые для полного и объективного рассмотрения спорной ситуации.

9.10. Согласительная комиссия на основании рассмотрения представленных Клиентом и Банком материалов составляет Заключение о правомерности и обоснованности претензии Клиента.

9.11. Исследование доказательств и составление заключения осуществляется согласительной комиссией в следующем порядке:

9.11.1. При наличии в распоряжении Банка подписанного Клиентом заявления о проведении спорной операции комиссия устанавливает соответствие подписи Клиента на заявлении образцу подписи, хранящемуся в деле Клиента, и соответствие параметров спорной операции данным заявления. В случае отсутствия расхождений претензии Клиента признаются необоснованными.

9.11.2. В случае, если заявление Клиента о проведении спорной операции, составленное на бумажном носителе, отсутствует, согласительная комиссия:

9.11.2.1. На основании представленных Банком журналов учета ключей и протоколов соединения устанавливает правильность и действительность на момент проведения спорной операции введенных Клиентом при проведении этой операции Идентификатора Клиента и пароля;

9.11.2.2. Устанавливает соответствие по смыслу и содержанию между представленными Банком материалами и спорной операцией, в том числе устанавливает соответствие параметров спорной операции, которые могут быть получены из представленных Банком материалов, параметрам фактически проведенной операции и соответствие реквизитов, указанных Клиентом при составлении Распоряжения реквизитам фактически совершенной Банком операции;

9.11.2.3. В случае, если согласительной комиссией вынесены положительные заключения по п.п. 9.11.2.1, 9.11.2.2 настоящих Правил, операция признается проведенной надлежащим образом, а претензии Клиента - необоснованными.

9.11.3. По результатам работы согласительной комиссии составляется соответствующий Акт, который является окончательным и не может быть оспорен сторонами. Возражения членов согласительной комиссии, не согласных с выводами, изложенными в Акте, оформляются в письменном виде и прилагаются к Акту как его неотъемлемая часть.

9.11.4. Составленный согласительной комиссией Акт наряду с протоколами соединения, включая записи сеансов связи, сделанные на оборудовании Банка и подтверждающие факт проведения операции, используется в качестве доказательства в случае рассмотрения спора в суде.

9.12. Расходы по формированию и работе согласительной комиссии, исключая расходы Клиента, связанные с привлечением им в одностороннем порядке независимых экспертов, возлагается на Банк. В случае признания согласительной комиссией требований Клиента необоснованными, Клиент обязан в течение 7 рабочих дней с даты составления Акта согласительной комиссии возместить Банку все указанные расходы. При нарушении Клиентом указанного выше условия, Банк имеет право взыскать указанные расходы путем безакцептного списания средств с любого счета Клиента, открытого в Банке.

9.13. В случае несогласия одной из Сторон с заключением комиссии, уклонения от формирования комиссии, либо участия в ее работе, препятствования участию второй Стороны в работе комиссии, непредставление запрошенных комиссией документов, вторая Сторона вправе передать спор на рассмотрение в Арбитражный суд г. Москвы.

## **10. Ответственность сторон**

10.1. Банк несет ответственность перед Клиентом за убытки Клиента, возникшие в результате ошибок при использовании Системы и вызванных исключительно несоблюдением Банком требований настоящих Правил и действующего законодательства.

10.2. Банк не несет ответственности:

10.2.1. за неисполнение Распоряжения или Уведомления Клиента, если исполнение привело бы к нарушению требований настоящих Правил, в том числе, если Распоряжение или Уведомление не было подтверждено Клиентом, проверка подтверждения дала отрицательный результат.

10.2.2. за исполнение Распоряжений, ошибочно переданных Клиентом повторно;

10.2.3. за невыполнение, несвоевременное или неправильное выполнение Распоряжений или Уведомлений Клиента, если это было вызвано предоставлением Клиентом недостоверной информации, потерей актуальности информации, ранее предоставленной Клиентом и используемой при регистрации и исполнении Банком Распоряжения или Уведомления, или вводом Клиентом неверных данных.

10.2.4. за ущерб, возникший вследствие несанкционированного использования третьими лицами средств подтверждения Клиента, если такое использование стало возможным не по вине Банка.

10.2.5. за невыполнение или несвоевременное выполнение Распоряжений Клиентов, если выполнение этих Распоряжений зависит от определенных действий третьей стороны, которая не может или отказывается совершить необходимые действия, совершает их с нарушениями установленного порядка или недоступна для Банка;

10.2.6. за полное или частичное неисполнение, неправильное или несвоевременное исполнение своих обязательств, вытекающих из настоящих Правил, если такое неисполнение вызвано обстоятельствами непреодолимой силы, в том числе решениями органов законодательной и/или исполнительной власти Российской Федерации, а также Центрального банка Российской Федерации, которые делают невозможным для Банка выполнение своих обязательств; задержками платежей по вине Банка России; военными действиями, стихийными или иными бедствиями, происходящими в районах, официально признанными находящимися под влиянием вышеуказанных обстоятельств.

10.2.7. в случае, если информация, связанная с использованием Клиентом Системы, станет известной третьим лицам во время использования Клиентом Системы в результате доступа к информации при передаче по каналам связи, находящимся вне пределов Банка.

10.2.8. за приостановление исполнения или за отказ исполнения Распоряжений Клиентов соответствии с п.п. 6.3, 6.6 настоящих Правил.

10.3. Клиент несет ответственность за убытки, возникшие у Банка, в результате исполнения Распоряжений, переданных в Банк от имени Клиента неуполномоченным лицом, при условии, что это стало возможно не по вине Банка.

10.4. Клиент несет риск убытков, возникших у него, в результате исполнения Распоряжений, переданных в Банк с использованием принадлежащих Клиенту средств идентификации и подтверждения.

10.5. Клиент несет ответственность за нарушение законодательства Российской Федерации в области защиты информации.

## **11. Внесение изменений в Правила**

11.1. Банк вправе в одностороннем порядке вносить изменения в настоящие Правила, в том числе путем утверждения новой редакции Правил.

11.2. Для вступления в силу изменений, внесенных в Правила Банком, Банк обязан публично разместить информацию об изменениях не менее чем за 10 (десять) календарных дней до момента вступления изменений в силу.

11.3. Изменения Правил, улучшающие условия обслуживания Клиентов, а также внесенные Банком в связи с необходимостью приведения Правил в соответствии с изменениями действующего законодательства, вступают в силу с момента публичного размещения Банком этих изменений либо с иной даты, установленной Банком.

## **12. Срок действия и расторжение Договора**

12.1. Договор вступает в силу с момента поступления в Банк от Клиента Заявления о присоединении к Правилам (Приложение № 1).

12.2. Договор действует до момента закрытия последнего из Счетов, указанных в пункте 6.7 Правил.

12.3. Договор может быть расторгнут в одностороннем порядке по инициативе любой из Сторон.

При расторжении Договора по инициативе Клиента, Клиент обязан направить в Банк в письменном виде уведомление о расторжении Договора по утвержденной Банком форме (Приложение № 3).

При расторжении Договора по инициативе Банка, Банк обязан направить Клиенту уведомление о расторжении по Системе, а при приостановлении обслуживания Клиента по Системе уведомление направляется в письменном виде по адресу, указанному Клиентом в Заявлении о присоединении к Правилам.

Стороны обязаны уведомить друг друга о расторжении Договора не менее чем за 5 (пять) рабочих дней до момента расторжения.

12.4. Банк прекращает прием Распоряжений и Уведомлений Клиента за 1 (один) рабочий день до указанного в уведомлении срока расторжения Договора. Все Распоряжения и Уведомления Клиента, зарегистрированные Банком до наступления указанного выше момента, считаются имеющими силу и подлежат исполнению Банком на общих условиях, определенных Правилами.

12.5. Расторжение Договора не влечет прекращения обязательств по взаиморасчетам Сторон и возмещению убытков, возникших до момента расторжения Договора.













**Акт приема-передачи средств идентификации и подтверждения  
для использования в Системе ДБО «Интернет-Клиент» Банка «Кредит-Москва» (ОАО)**

**Настоящий Акт составлен в том, что Банком «Кредит-Москва» (ОАО) (далее – Банк)  
переданы, а представителем Клиента**

\_\_\_\_\_ ,  
наименование организации

\_\_\_\_\_ ,  
ФИО Представителя Клиента

**действующим на основании** \_\_\_\_\_

**получены:**

- средства идентификации, запечатанные в конверте;
- дистрибутивный комплект средств криптографической защиты информации серийный номер \_\_\_\_\_;
- техническая документация.

Дата “ \_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Представитель Банка**

**Представитель Клиента**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**АКТ**  
**признания открытого ключа (сертификата)**  
**для обмена сообщениями**

“ \_\_\_\_ “ \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

г. \_\_\_\_\_

Настоящим Актом признаётся открытый ключ шифрования, принадлежащий уполномоченному представителю ОРГАНИЗАЦИИ:

**Параметры ключа:**

Алгоритм:

**Текст открытого ключа:**

**Дополнительные поля открытого ключа (сертификата):**

Имя владельца ключей:

**Ключ зарегистрирован и может использоваться для обмена сообщениями.**

Уполномоченный представитель Клиента: \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. и подпись)

Руководитель Клиента: \_\_\_\_\_  
(должность, Ф.И.О. и подпись)

М.П.

Администратор ключевой информации: \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. и подпись)

М.П.

Д О В Е Р Е Н Н О С Т Ъ № \_\_\_\_\_

г. Москва

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ года

\_\_\_\_\_ (далее - Клиент), в  
лице

\_\_\_\_\_,  
действующего на основании \_\_\_\_\_, настоящей  
доверенностью уполномочивает гр. \_\_\_\_\_  
(паспорт: \_\_\_\_\_, выдан \_\_\_\_\_ г.

\_\_\_\_\_,  
проживающего по адресу: \_\_\_\_\_ )

получать в Банке «Кредит-Москва» (ОАО) дистрибутивный комплект средств криптографической защиты информации и техническую документацию к ним, средства идентификации с целью исполнения Договора дистанционного банковского обслуживания с использованием системы ДБО «Интернет-Клиент», заключенного между \_\_\_\_\_ (наименование Клиента) и Банком «Кредит-Москва» (ОАО).

Настоящая доверенность действительна по \_\_\_\_\_ 20\_\_ года включительно.

Настоящая доверенность прекращает свое действие досрочно с момента увольнения лица, которому она выдана.

Подпись гр. \_\_\_\_\_ удостоверяю.  
(Ф.И.О.)

(подпись)

Руководитель \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

МП

Д О В Е Р Е Н Н О С Т Ь № \_\_\_\_\_

г. Москва « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_  
года

Я, гр. \_\_\_\_\_  
(паспорт: \_\_\_\_\_, выдан \_\_\_\_\_ г.

\_\_\_\_\_,  
адрес регистрации: \_\_\_\_\_),

настоящей доверенностью уполномочиваю гр. \_\_\_\_\_  
(паспорт: \_\_\_\_\_,

выдан \_\_\_\_\_ г. \_\_\_\_\_),

адрес регистрации: \_\_\_\_\_)

получать от моего имени в Банке «Кредит-Москва» (ОАО) (далее – Банк) ключевую информацию, техническую документацию по использованию ключевой информации, подписывать акты признания открытого технологического ключа, передавать в Банк подписанные акты признания открытого рабочего ключа с целью исполнения Договора дистанционного банковского обслуживания с использованием системы ДБО «Интернет-Клиент», заключенного между \_\_\_\_\_ (наименование Клиента) и Банком «Кредит-Москва» (ОАО).

Настоящая доверенность действительна по \_\_\_\_\_ 20\_\_ года включительно.

Подпись гр. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ удостоверяю.  
(Ф.И.О.)  
(подпись)

Доверитель \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Я, \_\_\_\_\_,  
(наименование должности руководителя, наименование организации, ФИО руководителя)

настоящим удостоверяю подлинность подписей граждан  
\_\_\_\_\_  
(ФИО представителя)

и \_\_\_\_\_,  
(ФИО доверителя)

которые сделаны в моем присутствии.

\_\_\_\_\_  
(Наименование должности руководителя, наименование клиента) (подпись) (фамилия, инициалы)  
м.п.

\*Доверенность должна быть заверена руководителем организации – клиента, в которой доверитель работает.