

УТВЕРЖДЕНО
Решением Правления
КБ «СТРОЙЛЕСБАНК» (ООО)
«15» мая 2017г.
Протокол № 43/2017

**Правила дистанционного обслуживания
физических лиц в
КБ «СТРОЙЛЕСБАНК» (ООО)**
(вступают в силу с 01 июня 2017 г.)

г. Тюмень
2017 г.

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- 1.1. Аутентификация** – процедура подтверждения предъявителем идентификатора того, что идентификатор действительно принадлежит ему.
- 1.2. Дополнительная аутентификация** – подтверждение автоматизированными средствами Системы подлинности предъявленного Клиентом Средства подтверждения, отправленного в виде SMS-сообщения, сгенерированного сервисом Системы в автоматизированном режиме.
- 1.3. Банк** – КОММЕРЧЕСКИЙ БАНК «СТРОЙЛЕСБАНК» (ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ), сокращенное наименование – КБ «СТРОЙЛЕСБАНК» (ООО).
- 1.4. Дистанционное обслуживание (далее - обслуживание)** - предоставление Банком Клиентам услуг по осуществлению финансовых и сервисных операций, с помощью системы Интернет Банк «Link».
- 1.5. Идентификатор** – условное имя, число, слово или другая информация, однозначно выделяющая (идентифицирующая) Клиента среди определенного множества клиентов Банка.
- 1.6. Идентификация** – процесс сравнения Банком идентификатора, предъявленного Клиентом, с перечнем идентификаторов, присвоенных данному Клиенту Банком или назначенных Клиентом.
- 1.7. Канал доступа** - канал передачи Распоряжений, обеспечивающий Клиентам возможность по телекоммуникационным каналам общего пользования самостоятельно или с участием сотрудника Банка формировать и передавать в Банк Распоряжения.
- 1.8. Компрометация средства идентификации и/или подтверждения** – событие, в результате которого средство идентификации и/или подтверждения становится известно или доступно третьему лицу.
- 1.9. Клиент** - физическое лицо, резидент или нерезидент Российской Федерации, имеющее с Банком договорные отношения в части открытия и обслуживания Счетов и являющееся держателем банковской карты КБ «СТРОЙЛЕСБАНК» (ООО).
- 1.10. Секретный код** – последовательность символов, используемая для аутентификации Клиента.

В качестве пароля используется Секретный код, предоставленный Клиенту Банком в ПИН-конверте.

- 1.11. Подтверждение распоряжения** – процедура удостоверения факта составления и подписания Распоряжения от имени Клиента, а также контроля подлинности, неизменности и целостности полученного от Клиента Распоряжения.
- 1.12. Правила** - Правила дистанционного обслуживания физических лиц в КБ «СТРОЙЛЕСБАНК» (ООО).
- 1.13. Распоряжение** - электронный документ, содержащий указание Клиента Банку на осуществление финансовых и сервисных операций.
- 1.14. Сервисные операции** – планирование платежей и переводов, изменение статуса карты, изменение лимитов и другие нефинансовые операции.
- 1.15. Система Интернет Банк «Link» (Система)** - автоматизированная банковская система, обеспечивающая формирование, передачу, регистрацию и исполнение Распоряжений Клиентов, и проведение на их основе финансовых и сервисных операций.
- 1.16. Средство подтверждения** – электронное средство, являющееся аналогом собственноручной подписи Клиента, используемое для подтверждения Распоряжений, передаваемых по Системе.
- 1.17. Стороны** – Банк и Клиент.
- 1.18. Счет** – банковский счет для учета операций, совершенных с использованием банковских карт (далее – Счет) Клиента, открытый в Банке на основании соответствующего договора, заключенного между Банком и Клиентом.
- 1.19. Финансовая операция** - любая расчетная операция, включая платежи и переводы, осуществляемая Банком на основании Распоряжения Клиента в соответствии с настоящими Правилами.
- 1.20. Электронный документ** – документ, в котором информация представлена в электронной форме.
- 1.21. Электронная подпись (далее – ЭП)** – реквизит электронного документа, предназначенный для защиты данного электронного документа от подделки и позволяющий идентифицировать владельца подписи, а также установить отсутствие искажения информации в электронном документе.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Настоящие Правила определяют порядок регистрации, предоставления доступа к Системе, а также порядок формирования, подтверждения и исполнения распоряжений Клиентов на совершение финансовых и сервисных операций с использованием Системы.

2.2. Настоящие Правила, Тарифы на услуги, предоставляемые КБ «СТРОЙЛЕСБАНК» (ООО) (далее – Тарифы), и Заявление о присоединении к Правилам дистанционного обслуживания физических лиц в КБ «СТРОЙЛЕСБАНК» (ООО) (далее – Заявление о присоединении), форма которого приведена в **Приложении № 1** к настоящим Правилам, надлежащим образом заполненное и подписанное Клиентом и Банком, являются Договором о дистанционном обслуживании (далее – Договор).

2.3. Заявление о присоединении может быть подано Клиентом исключительно в письменной форме в любом подразделении Банка.

2.4. До подписания Заявления о присоединении Клиент обязан изучить настоящие Правила, Тарифы, и непосредственно текст Заявления о присоединении, при необходимости получить устные консультации специалиста Банка, касающиеся настоящих Правил, Тарифов и использования Системы. На момент подписания Заявления о присоединении Клиент считается надлежащим образом проинформированным Банком:

- об условиях использования Системы, в частности о любых ограничениях способов и мест использования, случаях повышенного риска использования Системы;
- об условиях осуществления перевода денежных средств с использованием Системы;
- о размере вознаграждения Банка и порядке его взимания;
- о способах определения обменного курса, применяемого при осуществлении перевода денежных средств в иностранной валюте (при различии валюты денежных средств, предоставленных Клиентом, и валюты переводимых денежных средств);
- о сроках и порядке предъявления претензий, включая информацию для связи с Банком;
- о способах и сроках направления Банку Клиентом уведомления об утрате цифрового идентификатора и/или Секретного кода и (или) о использовании Системы без согласия Клиента;
- о наименовании и месте нахождения Банка, а также о номере его лицензии на осуществление банковских операций;
- о последствиях утраты цифрового идентификатора и/или Секретного кода.

2.5. Клиент несет ответственность за достоверность информации, указанной им в Заявлении о присоединении. Подписав Заявление о присоединении, Клиент гарантирует, что вся информация, предоставленная Клиентом Банку, является верной, полной и точной, Клиент не скрывает обстоятельств, которые могли бы в случае их выяснения негативно повлиять на решение Банка заключить Договор. Клиент соглашается с тем, что любые сведения, содержащиеся в Заявлении о присоединении, могут быть в любое время проверены или перепроверены Банком с использованием любых источников информации.

2.6. Банк производит проверку полноты заполнения Заявления о присоединении.

2.7. При соответствии полноты заполнения Заявления о присоединении Банк заключает с Клиентом Договор.

2.8. При наличии у Банка замечаний по заполнению Заявления о присоединении, а также при отсутствии подписи Клиента в Заявлении о присоединении подписание Договора со стороны Банка не производится.

2.9. Договор считается заключенным с момента регистрации Банком Заявления о присоединении. Заявление о присоединении оформляется в двух экземплярах, один из которых после регистрации передается Клиенту. В случае отказа Клиента от указания в Заявлении о присоединении номера мобильного телефона, необходимого для направления Банком Средства подтверждения и уведомлений о совершенных операциях с использованием Системы, Банк отказывает Клиенту в регистрации Заявления о присоединении.

2.10. Клиент, подписывая Заявление о присоединении, принимает на себя все обязательства, установленные Договором и настоящими Правилами, равно как и Банк принимает на себя все обязательства, предусмотренные Договором и Правилами в отношении Банка.

2.11. Настоящие Правила с момента присоединения к ним Клиента рассматриваются Сторонами в качестве дополнительного соглашения ко всем договорам банковского счета, заключенным между Банком и Клиентом. Список Счетов, открытых в рамках таких договоров, указываются Клиентом в Заявлении о присоединении или в Заявлении об изменении номеров мобильных телефонов, номеров счетов и карт, доступных к использованию в Системе»

(Приложении № 2 к настоящим Правилам).

2.12. Клиент использует Систему в соответствии с Инструкцией по работе в системе Интернет Банк «Link» (руководство пользователя), размещенную на корпоративном сайте Банка (www.slbank.ru).

2.13. Банк с целью ознакомления Клиентов с условиями Правил, размещает Правила путем публикации информации одним или несколькими из нижеперечисленных способов:

- размещением информации на корпоративном сайте Банка (www.slbank.ru);
- оповещения Клиентов через Систему;
- размещением объявлений на стендах в филиалах, дополнительных офисах и других структурных подразделениях Банка, осуществляющих обслуживание Клиентов.

2.14. Условия настоящих Правил могут быть приняты Клиентом не иначе, как в целом.

2.15. Стороны признают, что Система является достаточной для обеспечения надежной работы при приеме, передаче, обработке и хранении информации, а также для защиты информации, обеспечивающей разграничение доступа и контроль целостности, и способы подтверждения Распоряжений достаточны для защиты от несанкционированного доступа, подтверждения подлинности и авторства Распоряжений.

2.16. Клиент подтверждает, что он понимает и согласен с тем, что доступ в Систему осуществляется посредством сети Интернет, которая является незащищенным каналом связи, и согласен нести все риски, связанные с возможным нарушением конфиденциальности и целостности информации или возможным несанкционированным доступом третьих лиц при ее передаче с использованием сети Интернет.

Клиент также понимает, что при использовании Системы существует риск получения третьими лицами несанкционированного доступа к управлению Счетами и Распоряжениями, передаваемыми в Банк. Несанкционированный доступ становится возможным в связи с перехватом третьими лицами управления персональным компьютером Клиента, кражей идентификатора, секретного кода, банковской карты, ПИН банковской карты, реквизитов банковской карты, Средства подтверждения, а также подменой Распоряжений с помощью вредоносного программного обеспечения.

3. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ СИСТЕМЫ

3.1. Регистрация и предоставление доступа Клиентам к Системе

3.1.1. Банк осуществляет регистрацию Клиента в Системе в момент выпуска/перевыпуска Клиенту банковской карты и обеспечивает доступ Клиента к Системе не позднее 5 (Пяти) календарных дней с даты заключения Договора.

3.1.2. Доступ Клиента к Системе осуществляется только после его идентификации и аутентификации в порядке, установленном в Инструкции использования системы Интернет Банк «Link» (руководство пользователя).

3.1.3. Банк устанавливает следующий способ идентификации Клиента – идентификация по цифровому идентификатору, который предоставляется Клиенту при подключении к Системе.

При данном способе идентификации в качестве аутентификатора используется Секретный код, а в качестве дополнительного средства подтверждения – динамический пароль (далее по тексту Средство подтверждения).

Цифровой идентификатор (далее по тексту Идентификатор), Секретный код предоставляются Клиенту в специальном запечатанном конверте, процесс создания и распечатки которого гарантирует, что Идентификатор, Секретный код может узнать лишь человек, вскрывший конверт.

Клиент вправе самостоятельно изменить Идентификатор и/или Секретный код, в порядке, определенном Инструкцией использования системы Интернет Банк «Link» (руководство пользователя).

3.1.4. В целях обеспечения безопасности совершения операций в Системе запрещается сообщать Идентификатор и Секретный код третьим лицам (по телефону, электронной почте, иными способами), включая сотрудников Банка.

3.1.5. В случае компрометации (в том числе утраты) Идентификатора и/или Секретного кода или совершения операции в Системе без согласия Клиента, Клиент обязан немедленно уведомить об этом Банк:

- путем подачи устного заявления по круглосуточному бесплатному телефону Банка: 8 800 100-60-26 для звонков из регионов РФ (звонок бесплатный). При устном заявлении Банк

осуществляет идентификацию Клиента по следующим реквизитам: фамилия, имя, отчество (при наличии), кодовое слово, установленное Клиентом при выпуске банковской карты, паспортные данные (в случае необходимости);

– путем подачи в любое подразделение Банка письменного заявления, установленного Банком образца (**Приложение № 3** к настоящим Правилам). В письменном заявлении Клиента должны быть подробным образом изложены все обстоятельства компрометации (в том числе утраты) Идентификатора и/или Секретного кода, а также сведения, которые стали известны Клиенту об их незаконном использовании.

3.1.6. Устное заявление Клиента о компрометации (в том числе утрате) Идентификатора и/или Секретного кода должно быть обязательно подтверждено подачей в Банк письменного заявления или передачей заявления в сканированном виде по электронной почте (на адрес cards@slbank.ru) в течение 5 рабочих дней с даты подачи устного заявления. Форма заявления на блокировку доступа к Системе, замене Идентификатора и Секретного кода приведена в **Приложении № 3** к настоящим Правилам.

3.1.7. Попытка подобрать Секретный код при его утрате, может привести к блокированию доступа Клиента к Системе в случае, если Клиент три раза ввел неверный Секретный код в течение календарных суток. Для возобновления доступа к Системе Клиент обязан подать в структурное подразделение Банка письменное заявление, установленного Банком образца (**Приложение № 3/Приложение № 4** к настоящим Правилам).

3.1.8. При получении устного или письменного заявления об утрате или компрометации Идентификатора и/или Секретного кода Банк осуществляет блокировку доступа к Системе в момент получения заявления.

3.1.9. При работе с Системой Клиент обязан соблюдать Правила безопасности, приведенные в Инструкции по работе в системе Интернет Банк «Link» (руководство пользователя).

3.2. Каналы доступа

3.2.1. Доступ к Системе осуществляется по каналам доступа, поддерживаемым Системой, список которых устанавливается Банком, в том числе:

3.2.1.1. с использованием персонального компьютера с интернет-браузером;

3.2.1.2. с использованием мобильных устройств с интернет-браузером.

3.2.2. Банк вправе вводить постоянные или временные ограничения на использование Клиентом каналов доступа, в том числе ограничить перечень видов Распоряжений, регистрация и передача которых возможна Клиентом по определенному каналу доступа.

3.3. Средства подтверждения

3.3.1. Подтверждение Распоряжений Клиента осуществляется с помощью Средства подтверждения.

3.3.2. Использование Средства подтверждения.

3.3.2.1. Средство подтверждения автоматически генерируется Системой в момент формирования Распоряжения и направляется в виде SMS-сообщения на номер мобильного телефона указанный в заявлении Клиента (**Приложения №1,2** к настоящим Правилам).

3.3.2.2. Срок действия Средства подтверждения ограничен интервалом в 10 минут. Каждому Распоряжению присваивается уникальное Средство подтверждения, которое можно использовать только для подтверждения того Распоряжения, которое инициировало его генерацию.

3.3.3. Клиент обязуется не раскрывать третьим лицам информацию о Средствах подтверждения, находящихся в его распоряжении, хранить и использовать Средства подтверждения способами, обеспечивающими невозможность их несанкционированного использования.

3.4. Конфиденциальность

3.4.1. Банк обязуется принять меры для предотвращения несанкционированного доступа третьих лиц к конфиденциальной информации, связанной с использованием Системы Клиентом. Любая информация такого рода может быть предоставлена третьим лицам не иначе как в порядке, установленном действующим законодательством.

3.4.2. В случаях, когда использование идентификаторов, секретных кодов и/или средств подтверждения предполагает передачу Клиенту либо хранение Банком какой-либо конфиденциальной информации, Банк обязуется принять все необходимые меры организационного и

технического характера для предотвращения доступа третьих лиц к такой информации до передачи ее Клиенту, а также во время хранения.

3.4.3. Клиент поставлен в известность и в полной мере осознает, что передача конфиденциальной информации по каналам доступа влечет риск несанкционированного доступа к такой информации сторонних лиц.

3.5. Приостановка и ограничение обслуживания

3.5.1. Параметры операций устанавливаются в Заявлении о присоединении, которое подается Клиентом в письменном виде. Банк ограничивает дистанционное обслуживание с использованием Системы только Счетами Клиента, указанными в Заявлении на присоединение. Клиент вправе расширить обслуживание иными Счетами или ограничить обслуживание по Счетам, подав в Банк письменное заявление по форме, приведенной в Приложении № 2 к настоящим Правилам.

3.5.2. Клиент вправе приостановить обслуживание, подав в Банк письменное Заявление о приостановлении/возобновлении обслуживания в Системе (Приложение № 4 к настоящим Правилам).

3.5.3. Банк вправе в одностороннем порядке приостановить обслуживание Клиента в случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

3.5.4. Банк вправе без уведомления Клиента временно приостановить или ограничить доступ Клиента к Системе по одному или нескольким каналам доступа при наличии у Банка оснований считать, что по этим каналам возможна попытка несанкционированного доступа от имени Клиента. Возобновление доступа Клиента к Системе в данном случае осуществляется Банком только после замены Клиентом Идентификатора и/или Секретного кода.

3.5.5. В случае приостановки обслуживания по инициативе Клиента Банк не возвращает полученное с Клиента комиссионное вознаграждение за услуги, предоставление которых приостановлено.

3.5.6. Для возобновления обслуживания, приостановленного по инициативе Клиента, Клиент передает в Банк письменное Заявление о приостановлении/возобновлении дистанционного обслуживания (Приложение № 4 к настоящим Правилам). Обслуживание возобновляется Банком не позднее следующего рабочего дня с даты получения Банком заявления Клиента.

3.5.7. Возобновление обслуживания, приостановленного по инициативе Банка возможно только после устранения оснований для приостановления обслуживания Клиента.

4. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ ФИНАНСОВЫХ ОПЕРАЦИЙ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ СИСТЕМЫ

4.1. Банк посредством Системы предоставляет Клиенту возможность совершения следующих финансовых операций:

4.1.1. Совершение переводов денежных средств в пользу поставщиков услуг (раздел «Платежи» в Системе).

Совершение перевода осуществляется Клиентом путем выбора соответствующего поставщика услуг из перечня поставщиков услуг, ввода идентификатора перевода (№ телефона, договора, лицевого счета и т.д.), а также номера Счета, за счет средств которого осуществляется перевод.

Перевод производится в рублях РФ независимо от валюты ведения Счета.

4.1.2. Перевод денежных средств с одного Счета Клиента, зарегистрированного в Системе на другой Счет Клиента, зарегистрированный в Системе (раздел «Переводы» в Системе).

Совершение перевода осуществляется Клиентом путем выбора Счета, с которого и на который осуществляется перевод денежных средств из списка Счетов Клиента зарегистрированных в Системе.

4.1.3. Перевод денежных средств на банковскую карту, эмитированную Банком или другим банком (раздел «Переводы» в Системе).

Совершение перевода осуществляется Клиентом путем выбора Счета, с которого осуществляется перевод из списка Счетов Клиента, зарегистрированных в Системе и ввода номера банковской карты, на которую осуществляется перевод.

4.1.4. Совершение переводов денежных средств по свободным реквизитам (раздел «Платежные поручения» в Системе).

Совершение перевода осуществляется Клиентом путем выбора Счета, с которого осуществляется перевод из списка Счетов Клиента, зарегистрированных в Системе и ввода всех

реквизитов получателя денежного перевода.

4.2. Осуществление финансовых операций с использованием Системы осуществляется на основании Распоряжения Клиента, оформленного и переданного через Систему.

4.3. Получение Банком запросов или указаний посредством Системы, рассматриваются Банком как получение Распоряжений от Клиента.

4.4. Распоряжение составляется Клиентом и предоставляется в Банк в электронном виде.

4.5. Распоряжения подписывается (удостоверяется) Клиентом Средством подтверждения, позволяющим подтвердить, что Распоряжение составлено Клиентом. При отсутствии подтверждения Распоряжения Распоряжение не регистрируется и считается, что Клиент отказался от передачи Распоряжения.

4.6. Банк осуществляет проверку Средства подтверждения. Положительный результат проверки означает, что Распоряжение подтверждено Клиентом.

4.7. В случае отрицательного результата проверки Средства подтверждения Банк уведомляет Клиента через Систему об отказе в регистрации и принятии к исполнению Распоряжения.

4.8. 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 лежит на Клиенте.

4.9. Распоряжения Клиента исполняются после проверки Средства подтверждения, введенного Клиентом. Клиент предоставляет Банку право при исполнении перевода денежных средств на основании Распоряжений Клиента, сформированного и переданного с использованием Системы, составлять платежные документы, необходимые для проведения таких операций.

4.10. Банк исполняет Распоряжения Клиента в сроки, указанные в **Приложении № 5** к настоящим Правилам.

4.11. При получении от Клиента Распоряжения на проведение операции по безналичной покупке/продаже иностранной валюты посредством Системы операция производится по курсу ЦБ РФ, действующему на момент совершения операции.

4.12. Банк вправе отказать Клиенту в регистрации и приеме к исполнению Распоряжения Клиента в следующих случаях:

4.12.1. при наличии фактов, свидетельствующих о нарушении Клиентом действующего законодательства Российской Федерации;

4.12.2. при наличии фактов, свидетельствующих о несанкционированном использовании третьими лицами Средств подтверждения Клиента;

4.12.3. в случае неверного указания Клиентом реквизитов Распоряжения;

4.12.4. при недостаточности средств на Счете Клиента;

4.12.5. до предоставления Клиентом документов, указанных в п. 4.13 настоящих Правил;

4.12.6. в иных случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

4.13. Банк имеет право истребовать у Клиента любые документы, касающиеся осуществления финансовых операций с использованием Системы.

4.14. Банк информирует Клиента о каждой финансовой операции, совершенной с использованием Системы, путем направления Клиенту соответствующего уведомления посредством SMS-сообщения на последний предоставленный в письменном виде Клиентом Банку номер мобильного телефона, не позднее дня, следующего за днем совершения операции.

Моментом надлежащего уведомления Клиента считается дата и время направления информации о совершенной финансовой операции, зафиксированные в программно-аппаратных комплексах Банка.

4.15. Клиент обязан в случае совершения финансовой операции с использованием Системы без согласия Клиента незамедлительно после получения от Банка уведомления в порядке, указанном в п. 4.14 настоящих Правил, но не позднее дня, следующего за днем получения от Банка уведомления о совершенной операции, уведомить об этом Банк в порядке, указанном в п. 3.1.5 настоящих Правил.

Моментом уведомления Банка Клиентом о совершении финансовой операции с использованием Системы без согласия Клиента является дата и время присвоения идентифи-

кационного номера сообщению Клиента, зафиксированные в программно-аппаратных комплексах Банка.

4.16. В случае если Банк уведомил Клиента о совершенной операции, в порядке, указанном в п. 4.14 настоящих Правил, а Клиент не направил Банку или направил позднее дня, следующего за днем получения от Банка уведомления о совершении операции, уведомление, предусмотренное п. 3.1.5 настоящих Правил, Банк не обязан возмещать Клиенту сумму операции, совершенной без согласия Клиента.

4.17. Клиент обязан регулярно просматривать в Системе выписки по Счетам, зарегистрированным в Системе, с целью соблюдения сроков предъявления претензий по операциям, отраженным в выписке.

4.18. Клиент имеет право предъявлять претензии по операциям, совершенным с использованием Системы и отраженным по Счету, в течение 60 календарных дней с даты отражения операций по Счету. Претензии оформляются в письменном виде и подаются в структурное подразделение Банка по месту ведения Счета. К претензии Клиентом прилагаются документы, подтверждающие претензию, в частности, но не ограничиваясь:

4.18.1. выписка по Счету, содержащая оспариваемую операцию;

4.18.2. выписка по счету банковской карты получателя средств, подтверждающая непоступление денежных средств на счет банковской карты, по операциям перевода на карту;

4.18.3. иные документы по запросу Банка.

В случае непредъявления Клиентом в указанные сроки претензии, операции считаются подтвержденными Клиентом.

4.19. Банк рассматривает заявление (претензию) Клиента в срок не более 30 дней, а также не более 60 дней в случае использования Системы для осуществления трансграничного перевода денежных средств, со дня получения такого заявления (претензии) и всех документов, необходимых для рассмотрения претензии по оспариваемой операции.

4.20. В случаях, предусмотренных Федеральным законом «О национальной платежной системе», Банк возмещает Клиенту сумму операции, совершенной без согласия Клиента, после получения уведомления Клиента, предусмотренного п. 3.1.5. настоящих Правил, на основании претензии, предъявленной в порядке и сроки, указанные в п. 4.18 настоящих Правил, не позднее 30 календарных дней с даты получения Банком такой претензии.

4.21. Банк обязан хранить полученные от Клиента Распоряжения в течение предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации сроков хранения аналогичных по смыслу документов на бумажном носителе. Способ и формат хранения определяются Банком.

4.22. Получение Банком Распоряжения, подтвержденного при помощи действительного Средства подтверждения, находящегося в распоряжении Клиента, юридически эквивалентно получению Банком идентичного по смыслу и содержанию документа на бумажном носителе, оформленного в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и подписанного собственноручной подписью Клиента, и влечет такие же обязательства Клиента.

4.23. Операции, совершенные Банком от имени Клиента на основании переданных Клиентом в Банк Распоряжений, подтвержденных при помощи действительного Средства подтверждения, не могут быть оспорены только на том основании, что эти действия не подтверждаются документами, составленными на бумажном носителе.

5. СТОИМОСТЬ ОБСЛУЖИВАНИЯ

5.1. Размер комиссионного вознаграждения за использование Системы устанавливается Тарифами, которые определяются Банком и могут быть изменены Банком в одностороннем порядке в соответствии с разделом 8 настоящих Правил.

5.2. Клиент, подтверждая Распоряжение Средством подтверждения, предоставляет Банку право списывать со Счетов Клиента, указанных в Распоряжении, комиссионное вознаграждение за исполнение Распоряжения, без распоряжения Клиента на основании расчетных документов, предусмотренных Банком России.

5.3. В случае недостаточности средств на Счетах Клиента, указанных в Распоряжении, для списания комиссионного вознаграждения в размере, предусмотренном Тарифами, Распоряжение Банком не исполняется.

6. УРЕГУЛИРОВАНИЕ РАЗНОГЛАСИЙ

6.1. В случае возникновения между Сторонами споров, связанных с созданием и подтверждением Клиентом Распоряжений, регистрацией и исполнением Банком Распоряжений, Стороны предпримут все меры для их разрешения путем переговоров.

6.2. Если Сторонам не удастся разрешить спорные ситуации путем переговоров, рассмотрение споров осуществляется разрешительной комиссией.

6.3. В состав разрешительной комиссии включаются представители Клиента, представители Банка, представители компании-разработчика Системы, и при необходимости – независимые эксперты. Выбор членов разрешительной комиссии осуществляется по согласованию со всеми участниками.

6.4. Результатом рассмотрения спорной ситуации разрешительной комиссией является определение стороны, несущей ответственность согласно выводу об истинности Средства подтверждения под приложенным документом (Распоряжением).

6.5. Разрешительная комиссия создается и приступает к работе в течение трех дней со дня поступления письменного заявления к одной из Сторон. Разрешительная комиссия в течение не более 14 (четырнадцати) рабочих дней проводит рассмотрение заявления.

6.6. Рассмотрение заявления включает следующие этапы:

– разрешительная комиссия проводит техническую экспертизу Распоряжения, заверенного Средством подтверждения Клиента, на основании которого Банком выполнены оспариваемые Клиентом действия с его Счетом;

– разрешительная комиссия проводит техническую экспертизу Средства подтверждения, период его действия и статус, и установление его принадлежности Клиенту;

6.7. На основании данных технической экспертизы разрешительная комиссия составляет акт.

6.8. Банк несет ответственность перед Клиентом в случае, когда имело место хотя бы одна из следующих ситуаций:

– Банк не предъявляет Распоряжения, переданного Клиентом, на основании которого Банк выполнил операции по Счету Клиента;

– Средство подтверждения Клиента в Распоряжении оказалось некорректное;

– Клиент предоставляет заявление о блокировке доступа к Системе или заявление о приостановлении дистанционного обслуживания, подписанное должностным лицом Банка и имеющим оттиск штампа Банка. При этом указанная в данных заявлениях дата блокировки/приостановления раньше даты, указанной в рассматриваемом Распоряжении.

6.8. В случае, когда Банк предъявляет Распоряжение, корректность Средства подтверждения Клиента признана разрешительной комиссией, принадлежность Клиенту Распоряжения и Средства подтверждения подтверждена, Банк перед Клиентом по выполненным Распоряжениям Клиента ответственности не несёт.

6.9. Каждая из Сторон, участвующих в конфликте, вправе обратиться за соответствующими экспертными разъяснениями к ФСБ России, как к государственному органу, осуществившему сертификацию используемого программного обеспечения криптографических средств.

6.10. В случае недостижения Сторонами согласия, а также в случае отказа одной из Сторон от участия в создании, работе или исполнении решения разрешительной комиссии, спор подлежит разрешению в судебном порядке.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

7.1. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения своих обязательств Стороны несут ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.

7.2. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения своих обязательств по настоящим Правилам Банк несет ответственность только при наличии вины. Банк несет ответственность перед Клиентом за убытки, возникшие у него в результате ошибок при использовании Системы, вызванных исключительно несоблюдением Банком требований настоящих Правил и действующего законодательства Российской Федерации.

7.3. Банк не несет ответственности за неисполнение Распоряжения Клиента, если исполнение привело бы к нарушению требований настоящих Правил, в том числе, если Распоряжение не было подтверждено действующим Средством подтверждения, проверка Средства подтверждения дала отрицательный результат либо средств на Счете Клиента недостаточно для

исполнения Распоряжения и уплаты комиссионного вознаграждения Банка.

7.4. Банк не несет ответственность за повторное исполнение Распоряжения Клиента в случае, если Клиент допустил повторную его передачу.

7.5. Банк не несет ответственности за невыполнение, несвоевременное или неправильное выполнение Распоряжений Клиента, если это было вызвано предоставлением Клиентом недостоверной информации, изменением сведений, ранее предоставленных Клиентом и необходимых для направления, подтверждения и регистрации данного Распоряжения, а также для его исполнения Банком, или вводом Клиентом неверных данных.

7.6. Банк не несет ответственности за ущерб, возникший вследствие несанкционированного использования третьими лицами Средств подтверждения Клиента, если такое использование стало возможным не по вине Банка.

7.7. Банк не несет ответственности за невыполнение или несвоевременное выполнение Распоряжений Клиента, если выполнение этих Распоряжений зависит от определенных действий третьей стороны, а также если невыполнение или несвоевременное выполнение связано с тем, что третья сторона не может либо отказывается совершить необходимые действия, совершает их с нарушениями установленного порядка или недоступна для Банка.

7.8. Банк не несет ответственности за невыполнение или несвоевременное выполнение Распоряжений Клиента, вызванное неполучением (несвоевременным получением) данного Распоряжения либо его подтверждения Клиентом, произошедшим не по вине Банка (отсутствовал доступ в Интернет, нарушения связи, в т.ч. мобильной и т.п.).

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

7.10. Банк несет ответственность за убытки, возникшие у Клиента, в результате исполнения Распоряжений, переданных в Банк от имени Клиента неуполномоченным лицом и подтвержденных действующим Средством подтверждения, только в случаях, предусмотренных законом.

7.11. Банк не несет ответственность за неполучение или несвоевременное получение Клиентом уведомлений о совершении каждой финансовой операции, совершенной с использованием Системы, направляемых Банком в соответствии с п. 4.14 настоящих Правил, в случае предоставления Клиентом неверного номера мобильного телефона, либо по причине отсутствия у Клиента доступа к средствам получения уведомлений, в том числе за сбои сетей связи, возникшие по независящим от Банка причинам.

7.12. Клиент несет ответственность за несанкционированное использование третьими лицами Интернет каналов доступа к Системе, средств идентификации и/или подтверждения.

7.13. Клиент несет ответственность за соблюдение Правил безопасности при работе с Системой, приведенных в Инструкции по работе в системе Интернет Банк «Link» (руководство пользователя).

7.14. Стороны освобождаются от ответственности, если надлежащему исполнению обязательств, предусмотренных настоящими Правилами, препятствовали обстоятельства чрезвычайные и непреодолимые (пожар, стихийные бедствия, акты и решения органов власти и т.д.). В этом случае Стороны обязаны известить друг друга о наступлении таких обстоятельств в течение 15 (Пятнадцати) календарных дней.

7.15. Все споры, разногласия, требования и вопросы, возникшие из настоящих Правил, разрешаются путем переговоров, а при несогласии Сторон – в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством РФ.

8. ИЗМЕНЕНИЕ ПРАВИЛ И ТАРИФОВ

8.1. Банк вправе в одностороннем порядке вносить изменения в настоящие Правила и Тарифы, в том числе путем утверждения новой редакции Правил. Банк информирует Клиента о таких изменениях не менее чем за 15 (пятнадцать) календарных дней до даты их вступления в силу одним или несколькими из нижеперечисленных способов:

- размещением информации на корпоративном сайте Банка (www.slbank.ru);
- оповещения Клиентов через Систему;
- размещением объявлений на стендах в филиалах, дополнительных офисах и других структурных подразделениях Банка, осуществляющих обслуживание Клиентов.

8.2. Если Клиент не принимает изменения, внесенные в Правила и/или Тарифы, он вправе досрочно расторгнуть Договор (отказаться от Правил), подав в Банк письменное Заявление (**Приложение № 6** к настоящим Правилам).

8.3. Клиент обязан не реже одного раза в 15 (пятнадцать) календарных дней знакомиться с информацией, публикуемой Банком в соответствии с п. 8.1. настоящих Правил.

8.4. Банк не несет ответственности, если информация об изменении Правил и/или Тарифов, опубликованная в порядке и в сроки, установленные настоящими Правилами, не была получена и/или изучена и/или правильно понята Клиентом.

9. СРОК ДЕЙСТВИЯ И РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА

9.1. Договор вступает в силу с даты регистрации в Банке Заявления Клиента о присоединении, проставленной на копии Заявления, переданной Клиенту.

9.2. Действие договора не ограничено сроком.

9.3. Договор может быть расторгнут в одностороннем порядке:

9.3.1. Банком в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации. В случае расторжения Договора по инициативе Банка, последний прекращает прием и исполнение Распоряжений Клиента и направляет в тот же день Клиенту письменное уведомление о расторжении Договора. Договор считается расторгнутым с даты и времени, указанных в уведомлении.

9.3.2. Клиентом в любое время. В случае расторжения Договора по инициативе Клиента последний передает в Банк письменное заявление (**Приложение № 6** к настоящим Правилам). Договор считается расторгнутым по инициативе Клиента, а Банк прекращает прием и исполнение Распоряжений Клиента с даты и времени регистрации заявления Клиента Банком, проставленной на копии заявления, переданного Клиенту.

9.4. Все Распоряжения Клиента, зарегистрированные Банком до момента расторжения Договора, считаются поданными от имени Клиента и имеющими силу.

В _____
КБ «СТРОЙЛЕСБАНК» (ООО)
от _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

о блокировке доступа к системе «Интернет Банк «Link», замене цифрового идентификатора и секретного кода

1. Прошу заблокировать доступ к системе «Интернет Банк «Link» в связи с:

Утратой – Компрометацией –

1.1. Цифрового идентификатора

1.2. Секретного кода

Дата и время обнаружения утраты, компрометации _____

Обстоятельства утраты, компрометации _____

Дата и время последней операции в системе «Интернет Банк «Link»

2. Прошу перерегистрировать меня в системе «Интернет Банк «Link» и выдать новый цифровой идентификатор и секретный код

С Тарифами в системе «Интернет Банк «Link» ознакомлен. Обязуюсь в случае обнаружения утраченного цифрового идентификатора/секретного кода не использовать их без согласования с Банком.

Плату, предусмотренную Тарифами, прошу списывать со счета:

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Подпись Клиента: _____

Подпись сотрудника Банка: _____

Ф.И.О. _____

Ф.И.О. _____

Дата: « ____ » _____ 20__ г.

Дата: « ____ » _____ 20__ г.

=====

Конверт № _____ с новым цифровым идентификатором и секретным кодом:

ПОЛУЧИЛ:

ВЫДАЛ:

Подпись Клиента: _____

Подпись сотрудника Банка: _____

Ф.И.О. _____

Ф.И.О. _____

Дата: « ____ » _____ 20__ г.

Дата: « ____ » _____ 20__ г.

В _____

КБ «СТРОЙЛЕСБАНК» (ООО)
от _____

ЗАЯВЛЕНИЕ
о приостановлении/возобновлении дистанционного обслуживания

В связи с _____ прошу:

– приостановить дистанционное обслуживание

– возобновить дистанционное обслуживание

по договору, заключенному с КБ «СТРОЙЛЕСБАНК» (ООО) путем присоединения к Правилам дистанционного обслуживания физических лиц в КБ «СТРОЙЛЕСБАНК» (ООО) (заявление от «___» _____ г.).

Подпись Клиента: _____

Подпись сотрудника Банка: _____

Ф.И.О. _____

Ф.И.О. _____

Дата: «___» _____ 20__ г.

Дата: «___» _____ 20__ г.

Результат и сроки исполнения распоряжений

№ п/п	Перечисление денежных средств	Доступность перечисленных денежных средств для использования получателем средств	Недоступность перечисленных денежных средств для дальнейшего использования Клиентом
1.	На счет Клиента, зарегистрированного в Системе	Через несколько секунд после регистрации распоряжения	Через несколько секунд после регистрации распоряжения
2.	На банковскую карту Банка	Через несколько секунд после регистрации распоряжения	Через несколько секунд после регистрации распоряжения
3.	На банковскую карту банка-спонсора	В соответствии с правилами банка, выпустившего карту	Через несколько секунд после регистрации распоряжения
4.	На банковскую карту стороннего банка	В соответствии с правилами банка, выпустившего карту	Через несколько секунд после регистрации распоряжения
5.	На счет физического лица, в т.ч. счет Клиента, в Банке	Не позднее следующего рабочего дня после регистрации распоряжения	Через несколько секунд после регистрации распоряжения
6.	На счет физического лица, в т.ч. счет Клиента, в стороннем банке	-	Через несколько секунд после регистрации распоряжения
7.	На счет юридического лица, с которым у Банка заключен договор на осуществление переводов (прием платежей), открытый в Банке	В соответствии с договором с юридическим лицом ¹	Через несколько секунд после регистрации распоряжения
8.	На счет юридического лица, с которым у Банка заключен договор на осуществление переводов (прием платежей), открытый в другом банке	В соответствии с договором с юридическим лицом ¹	Через несколько секунд после регистрации распоряжения
9.	На счет юридического лица, с которым у Банка не заключен договор на осуществление переводов (прием платежей), открытый в Банке	-	Через несколько секунд после регистрации распоряжения
10.	На счет юридического лица, с которым у Банка не заключен договор на осуществление переводов (прием платежей), открытый в другом банке	-	Через несколько секунд после регистрации распоряжения

Списание денежных средств со счета Клиента осуществляется не позднее следующего рабочего дня после регистрации распоряжения.

Зачисление перечисленных Клиентом денежных средств на счет получателя средств (физического/юридического лица), открытого в Банке, осуществляется не позднее следующего рабочего дня после регистрации распоряжения.

Зачисление перечисленных Клиентом денежных средств на счет получателя средств (физического/юридического лица), открытого в другом банке, осуществляется не позднее 3-х рабочих дней, начиная со дня списания со счета Клиента.

Зачисление перечисленных Клиентом денежных средств на счет банковской карты банка-спонсора/стороннего банка осуществляется в соответствии с правилами международных платежных систем.

Распоряжения на осуществление сервисных операций исполняются в момент регистрации распоряжений.

¹ Денежные средства, направленные на счета абонентов операторов сотовой связи, в оплату услуг интернет провайдеров, социальных сетей, электронной коммерции доступны для использования через несколько секунд после регистрации распоряжения.

В _____

КБ «СТРОЙЛЕСБАНК» (ООО)

ЗАЯВЛЕНИЕ
об отказе от Правил дистанционного обслуживания физических лиц
в КБ «СТРОЙЛЕСБАНК» (ООО)

Я, _____
_____ фамилия, имя, отчество (полностью)
_____ серия _____, № _____, выдан _____
_____ наименование документа, удостоверяющего личность наименование органа, выдавшего документ
_____ « ____ » _____ г.

Настоящим уведомляю КБ «СТРОЙЛЕСБАНК» (ООО) о расторжении договора, заключенного с КБ «СТРОЙЛЕСБАНК» (ООО) путем присоединения к Правилам дистанционного обслуживания физических лиц в КБ «СТРОЙЛЕСБАНК» (ООО) (заявление от « ____ » _____ г.).

Подпись Клиента: _____

Подпись сотрудника Банка: _____

Дата: « ____ » _____ 20__ г.

Дата: « ____ » _____ 20__ г.

Дата и время регистрации заявления: _____
(ДД/ММ/ГГ, Ф.И.О. исполнителя, подпись)

