

**ТИПОВАЯ ФОРМА**  
**Утверждена Приказом**  
**Председателя Правления**  
**АО «ИК Банк»**

№ \_\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 2017г.

**ДОГОВОР**

об использовании Системы дистанционного банковского обслуживания  
«Интернет-Банк iBank2» в АО «ИК Банк»  
(для физических лиц)

## Оглавление

1. Термины и определения, применяемые в Договоре .....	3
2. Предмет Договора .....	5
3. Соглашения сторон .....	5
4. Права Клиента .....	6
5. Обязанности Клиента .....	6
6. Права Банка .....	8
7. Обязанности Банка .....	9
8. Взаимные обязательства Сторон .....	9
9. Ответственность Сторон .....	10
10. Обеспечение защиты информации и порядок подключения к системе iBank2 .....	12
11. Процедуры приема к исполнению, отзыва, возврата (аннулирования) распоряжений и порядок их выполнения .....	14
12. Порядок предоставления документов и информации, связанных с использованием системы iBank2 .....	17
13. Финансовые взаимоотношения .....	18
14. Порядок заключения и срок действия Договора .....	18
15. Порядок внесения изменений и дополнений в настоящий Договор. Порядок расторжения Договора .....	18
16. Разрешение споров .....	19
17. Форс-мажор .....	20
Перечень приложений к настоящему Договору: .....	20
Приложение № 1 .....	21
Приложение № 2 .....	23

## 1. Термины и определения, применяемые в Договоре

**Авторизация** – процедура распознавания Клиента в Системе iBank2 с целью получения Банком подтверждения возможности предоставления Клиенту доступа к операциям в системе iBank2.

**Авторизационные данные** – логин Клиента, присваиваемый Банком, и самостоятельно созданный Клиентом пароль.

**Аутентификация** - процедура проверки подлинности Клиента, позволяющая достоверно убедиться в том, что Клиент, предъявивший свой идентификатор, на самом деле является именно тем Клиентом, идентификатор которого он использует. Для этого он должен подтвердить факт обладания некоторой информацией, которая может быть доступна только ему одному (пароль, ключ и т.п.). Положительным результатом аутентификации считается совпадение Логина Клиента с соответствующим ему Паролем.

**Банк** – Акционерное общество «Инвестиционный Кооперативный Банк» (АО «ИК Банк»), в т.ч. Московский филиал АО «ИК Банк».

**Безотзывность перевода денежных средств** – характеристика перевода денежных средств, обозначающая отсутствие или прекращения возможности отзыва распоряжения Клиента об осуществлении перевода денежных средств в определенный момент времени.

**Блокировочное слово** – уникальное слово, определяемое Клиентом при регистрации в Системе iBank2 используемое Клиентом для блокирования своей работы в Системе iBank2 по телефонному звонку в Банк (например, в случае компрометации Ключа ЭП).

**Дистанционное банковское обслуживание (ДБО)** – технология предоставления банковских услуг на основании распоряжений, документов и информации, передаваемых Клиентом в Банк удаленным образом (без его непосредственного визита в Банк), с использованием средств телекоммуникаций (Интернет).

**Договор об использовании Системы дистанционного банковского обслуживания «Интернет – Банк iBank2 в АО «ИК Банк» (для физических лиц) (Договор об использовании Системы iBank2)** – договор, заключаемый между Банком и Клиентом путем подписания Заявления о присоединении к договору;

**Заявление (Оферта) о присоединении** (далее – Заявление) - Заявление о присоединении либо изменении услуг к Договору об использовании Системы дистанционного банковского обслуживания «Интернет – Банк iBank2» (для физических лиц) в АО «ИК Банк», содержащее сведения о Клиенте и являющееся неотъемлемой частью вышеуказанного Договора.

**Иные электронные документы** – любой документ в электронном виде, кроме распоряжения, созданный Клиентом и Банком в системе iBank2.

**Клиент** – физическое лицо, резидент или нерезидент Российской Федерации, iBank2 заключивший с Банком Договор банковского счета и банковского обслуживания.

**Компрометация авторизационных данных** – факт доступа постороннего лица к защищаемой информации.

**Логин** (идентификатор) – уникальная последовательность символов (комбинация букв и/или цифр), присваиваемая Клиенту Банком и позволяющая однозначно идентифицировать Клиента в системе iBank2.

**Момент безотзывности** перевода денежных средств наступает с момента списания денежных средств со счета плательщика.

**Одноразовый пароль** – динамическая аутентификационная информация, генерируемая для единичного использования.

**Официальный сайт Банка (сайт Банка)** - страница Банка в сети Интернет расположенная по адресу: [www.icbru.ru](http://www.icbru.ru)

**Пароль (Долговременный пароль)** – пароль для входа в систему iBank2. Самостоятельно созданная Клиентом последовательность символов, длина которой не менее 6 символов, содержащая латинские буквы в разных регистрах, цифры и прочие символы используемая для подтверждения принадлежности Идентификатора Клиенту.

**Перевод денежных средств** – действия Банка, осуществляемые в пределах остатка денежных средств, находящихся на счете Клиента - плательщика, на основании переданного Клиентом с использованием системы iBank2 распоряжения (или акцепта) на осуществление перевода в рамках применяемых форм безналичных расчетов, в целях предоставления денежных средств получателю средств.

**Простая электронная подпись (Простая ЭП)** – электронная подпись, которая посредством использования кодов, паролей или иных средств подтверждает факт формирования электронной подписи определенным лицом.

**Протоколы операций** – файлы или записи базы данных, содержащие в хронологическом порядке сведения о действиях пользователя и иных событиях в системе «Интернет-Банк iBank2».

**Распоряжение** - электронный платежный документ, созданный Клиентом в системе iBank2 и оформленный в соответствии с требованиями законодательства, а также договорами, заключенными между Банком и Клиентом.

**Система дистанционного банковского обслуживания «Интернет - Банк iBank2 (система iBank2)** – совокупность программно-аппаратных средств, устанавливаемых на территории Клиента и Банка, и согласованно эксплуатируемых Клиентом и Банком в соответствующих частях с целью обмена распоряжениями, документами и информацией в электронной форме и безбумажных расчетов между Банком и его Клиентами, обеспечивающая подготовку, защиту и обработку документов в электронном виде с использованием электронно-вычислительных средств обработки информации и публичной сети Интернет, в которой также реализована возможность доказательного разрешения конфликтных ситуаций на основе применения системы защиты, состоящей из специальных программных и технических средств, организационных мер и договорно-правовых норм.

В рамках настоящего Договора система iBank2 является электронным средством платежа.

**Стороны** – Банк и Клиент.

**Счет** - банковский (текущий, счет по вкладу, счет банковской карты) счет, открытый Клиенту Банком на основании заключенного между Банком и Клиентом в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации соответствующего Договора банковского счета iBank2.

**Электронный документ (ЭД)** – совокупность байт, содержащая финансовый документ (платежное распоряжение) или информационное сообщение в Системе «Интернет-Банк iBank2».

**Электронная подпись (ЭП)** – информация в электронной форме, которая присоединена к другой информации в электронной форме (подписываемой информации) или иным образом связана с такой информацией и которая используется для определения лица, подписывающего

информацию.

## **2. Предмет Договора**

2.1. Настоящий Договор устанавливает порядок предоставления банковских услуг Клиентам с использованием системы iBank2 и определяет права, обязанности и ответственность Сторон.

2.2. Настоящий Договор является договором присоединения, порядок заключения и срок действия настоящего Договора, установлены п.п.14.1 – 14.6.

С момента присоединения к настоящему Договору, Клиент получает возможность составлять, удостоверять и передавать в Банк распоряжения в целях осуществления переводов денежных средств, а также иных документов с помощью системы iBank2.

2.3. Присоединяясь к настоящему Договору Клиент предоставляет Банку право (заранее дает акцепт) на списание комиссионного вознаграждения со счета Клиента в соответствии с Тарифами Банка.

2.4. С момента авторизации Клиента в системе iBank2 Клиент получает возможность осуществлять переводы и другие операции с денежными средствами по своим банковским счетам с помощью системы iBank2 в сети Интернет.

## **3. Соглашения сторон**

3.1. Стороны признают, что используемые электронные документы, подтвержденные Клиентом с использованием Простой ЭП, подготовленные и переданные с использованием системы iBank2, эквивалентны аналогичным документам на бумажном носителе, собственноручно подписанными Сторонами и оформленными в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, и порождают аналогичные им права и обязанности Сторон.

3.2. Стороны признают, что применяемая в Системе iBank2 криптографическая защита информации, обеспечивающая шифрование, контроль целостности и создание ЭП с применением Программных или Аппаратных средств усиленной ЭП достаточна для защиты информации от несанкционированного доступа, подтверждения подлинности и авторства ЭД.

3.3. Стороны признают в качестве единой шкалы времени при работе с системой iBank2 Московское поясное время. Контрольным является время системных часов аппаратных средств Банка.

3.4. Стороны признают, что применяемые в Системе iBank2 механизмы дополнительного подтверждения документов с помощью Одноразового пароля, являются надежными. Документы, требующие подтверждения Одноразовым паролем, принимаются Банком к исполнению только в случае надлежащего подтверждения Одноразовым паролем, полученным по указанному Клиентом в Заявлении номеру мобильного телефона.

3.5. Стороны признают, что подделка Одноразового пароля, для подтверждения ЭД от имени Клиента, невозможна без владения Клиентом, указанным в Заявлении и зарегистрированным в системе iBank2, номером мобильного телефона

3.6. Стороны признают, что возможность воспроизведения в электронном виде и на

бумажных носителях принятого к исполнению и исполненного платежного распоряжения с отметками Банка осуществляется с использованием системы iBank2. Получение платежного распоряжения на бумажном носителе с отметками Банка может осуществляться также в офисе Банка по месту обслуживания счета Клиента в соответствии с режимом работы Банка.

3.7. Стороны признают, что формирование подложного электронного документа, равно как искажение сформированного Электронного документа, а также формирование корректной Электронной подписи под подложным Электронным документом практически невозможно за исключением следующих ситуаций:

- Авторизационные данные Клиента скомпрометированы;
- Третьими лицами получен доступ к Авторизационным данным, Средствам создания электронной подписи или связанным с ними компонентами информационной системы Клиента;
- Третьими лицами получен доступ к SIM-карте с номером мобильного телефона, указанного Клиентом в Заявлении, который используется для получения кодов, паролей.

3.8. Стороны признают, что Протоколы операций, заполняемые посредством системы iBank2, могут использоваться в качестве доказательства авторства проводимых Клиентом операций.

#### **4. Права Клиента**

##### **Клиент имеет право:**

4.1. Лично или посредством телефонной связи заблокировать в системе iBank2 свою учетную запись после произнесения Блокировочного слова

4.2. Самостоятельно в любое время изменять свой пароль доступа к системе iBank2.

4.3. Получать от Банка документы и информацию, которые связаны с использованием Клиентом системы iBank2 на бумажном носителе в виде выписки по счету или иных документов на основании заявления Клиента.

4.4. Обратиться в Банк с требованием приостановить предоставление Банком услуг с использованием системы iBank2. Приостановка предоставления Банком услуг с использованием системы iBank2 осуществляется по письменному заявлению Клиента в произвольной форме.

4.5. Отозвать свой электронный документ в порядке, предусмотренном настоящим Договором, до момента наступления безотзывности перевода денежных средств.

4.6. Предоставлять документы и информацию в Банк на бумажном носителе в случае невозможности использования системы iBank2.

4.7. Получать консультационную поддержку Банка в ходе обслуживания в системе iBank2 в рабочее время Банка.

#### **5. Обязанности Клиента**

##### **Клиент обязан:**

5.1. Обеспечить сохранность, неразглашение и нераспространение авторизационных данных, не передавать третьим лицам SIM-карту с номером мобильного телефона, указанным

Клиентом в Заявлении, который используется для получения кодов, паролей, а также Блокировочное слово

5.2. Сообщить Банку об обнаружении попытки несанкционированного доступа к системе iBank2 незамедлительно, но не позднее следующего дня с момента обнаружения.

5.3. В случае утраты или компрометации Авторизационных данных либо Блокировочного слова, утраты SIM-карты с номером мобильного телефона, который указан в Заявлении, и /или их использования без согласия Клиента незамедлительно сообщить об этом в Банк.

5.4. Выполнять все условия настоящего Договора, рекомендации Банка по использованию системы iBank2, в т.ч. требования по соблюдению информационной безопасности.

5.5. Не реже одного раза в неделю, а при наличии ежедневных платежей не реже одного раза в день, принимать в системе iBank2 информацию (выписки по счетам, сообщения свободного формата, иные документы), переданную Банком, и производить сверку платежей.

5.6. Соблюдать согласованный Сторонами порядок подготовки и заполнения электронных документов.

5.7. По первому требованию Банка, но не позднее 2 (Двух) рабочих дней с даты получения такого требования, предоставить копии отправленных или полученных ЭД на бумажном носителе, заверенные собственноручной подписью.

5.8. Предоставлять по запросу Банка документы и сведения, необходимые в соответствии с требованиями законодательства, а также иные сведения и документы по запросу Банка.

5.9. Своевременно знакомиться и руководствоваться актуальной информацией по работе в системе iBank2, размещенной на общедоступных ресурсах Банка (информационных стендах Банка в местах обслуживания клиентов и/или на сайте Банка по адресу: [www.icbru.ru](http://www.icbru.ru)).

5.10. Соблюдать требования «Рекомендаций по защите информации при использовании систем электронного документооборота в системе iBank2 для физических лиц», размещенные на сайте Банка по адресу: [www.icbru.ru](http://www.icbru.ru).

5.11. В период пользования системой iBank2, на устройствах, используемых для работы в системе iBank2, использовать лицензионное антивирусное программное обеспечение с настройками, позволяющими поддерживать антивирусные базы данных в актуальном состоянии.

5.12. В порядке, установленном настоящим Договором и Тарифами, оплачивать оказываемые Банком услуги. Арест денежных средств на счете, приостановление операций по счету налоговыми и другими уполномоченными органами, не освобождает Клиента от обязанностей по оплате услуг Банка по обслуживанию системы iBank2.

5.13. Не уступать свои права требования и/или не осуществлять перевод долга по своим обязательствам, возникшим в соответствии с настоящим Договором, в пользу любых третьих лиц без письменного согласия Банка.

5.14. Своевременно информировать Банк в письменном виде об изменениях данных документа, удостоверяющего личность, адреса места жительства (пребывания), предоставлять обновленную информацию для связи с Клиентом и другие сведения, необходимые для обслуживания Клиента в Системе iBank2, в течение 3 (трех) рабочих дней с момента таких

изменений.

## 6. Права Банка

### Банк имеет право:

6.1. Приказом Председателя Правления Банка устанавливать ежемесячные лимиты на проведение операций по всем счетам Клиента.

6.2. Приказом Председателя Правления Банка устанавливать ежедневные лимиты на проведение операций по типу операций Клиента.

6.3. В случае компрометации или угрозы компрометации авторизационных данных Клиента, если, по мнению Банка, такие меры необходимы для обеспечения безопасной работы в системе iBank2, блокировать учетную запись Клиента или потребовать от Клиента смену пароля для доступа в систему iBank2.

6.4. Отказать Клиенту в исполнении ЭД, поступившего по системе iBank2 в случаях: недопустимости и несоответствия значений реквизитов ЭД; если на счете Клиента отсутствуют денежные средства, необходимые для проведения операции; превышен лимит на суммы проводимых операций по счету Клиента; ЭД не соответствуют требованиям законодательства к их оформлению, электронная подпись Клиента неверна.

6.5. В случае возникновения у Банка технических неисправностей или других обстоятельств, препятствующих приему и передаче ЭД через систему iBank2, в одностороннем порядке приостановить до момента устранения неисправности электронный документооборот через систему iBank2. В этом случае документооборот между Сторонами осуществляется на бумажных носителях.

6.6. В одностороннем порядке вносить изменения в настоящий Договор, Тарифы с предварительным уведомлением Клиента в срок не позднее 5 (Пяти) календарных дней до даты их вступления в силу путем размещения информации на информационных стендах Банка в местах обслуживания клиентов и на сайте Банка по адресу: [www.icbru.ru](http://www.icbru.ru).

6.7. После предварительного предупреждения по системе iBank2 и/или по телефону, отказать в исполнении распоряжения Клиента о совершении операции (за исключением операций по зачислению денежных средств, поступивших на счет Клиента), по которой не представлены документы, необходимые для фиксирования информации, а также в случае возникновения подозрений, что операции осуществляются в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем и финансированием терроризма на основании п. 11 Статьи 7 Федерального закона №115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма».

6.8. После предварительного предупреждения по телефону, указанному в заявлении, отказать Клиенту в приеме от него распоряжения на проведение операций по счету, подписанному простой ЭП, в случае выявления сомнительных операций. При этом принимать от Клиента только надлежащим образом оформленные расчетные документы на бумажном носителе.

6.9. Отказать Клиенту в отзыве ЭД, переданного в целях осуществления перевода денежных средств, в связи с наступлением момента безотзывности. Безотзывность перевода денежных средств наступает с момента списания денежных средств со счета Клиента.



6.10. Отказать Клиенту в заключении Договора без объяснения причин.

## **7. Обязанности Банка**

### **Банк обязан:**

7.1. Консультировать Клиента по вопросам эксплуатации Системы iBank2 и ее настройке, в том числе, размещая актуальную информацию на общедоступных ресурсах Банка (информационных стендах Банка в местах обслуживания клиентов и/или на сайте Банка по адресу: [www.icbru.ru](http://www.icbru.ru)).

7.2. Предоставлять Клиенту необходимые рекомендации для работы с Системой iBank2.

7.3. Принимать от Клиента ЭД по системе iBank2 при условии их правильного оформления и подтверждения простой ЭП Клиента.

7.4. По требованию Клиента заблокировать в Системе iBank2 учетную запись Клиента или активировать ранее заблокированную учетную запись по письменному заявлению Клиента. При заочном обращении в Банк Клиента, провести его идентификацию и получить Блокировочное слово.

7.5. Уведомлять Клиента о совершении каждой операции, проводимой по счету с использованием Системы iBank2, путем направления Клиенту соответствующего уведомления в соответствии с пп.11.20 – 11.23 настоящего Договора.

7.6. Предоставлять по требованию Клиента документы и информацию, которые связаны с использованием Клиентом Системы iBank2 на бумажном носителе в виде выписки по счету или иные документы по письменному заявлению Клиента в течение 5 (Пяти) рабочих дней.

7.7. Вести и хранить архивы электронных документов Системы iBank2 в течении 3 (трех) лет в соответствии с порядком и сроками, установленными для расчетных документов.

## **8. Взаимные обязательства Сторон**

### **Стороны взаимно обязуются:**

8.1. Не предпринимать действий, способных нанести ущерб другой Стороне и/или третьим лицам вследствие использования Системы iBank2.

8.2. Строго выполнять требования технической и эксплуатационной документации по использованию Системы iBank2.

8.3. Своевременно информировать другую Сторону обо всех случаях возникновения технических неисправностей или других обстоятельств, препятствующих обмену ЭД.

8.4. В случае обнаружения возможных угроз безопасности Системы iBank2 незамедлительно извещать друг друга о них для принятия согласованных мер по защите от неправомерных действий третьих лиц.

8.5. При разрешении экономических и иных споров, которые могут возникнуть в связи с использованием системы iBank2, предоставлять в письменном виде свои оценки, доказательства и выводы по запросу заинтересованной стороны.

8.6. В случае возникновения вопросов, связанных с реализацией настоящего Договора, они будут разрешаться путем переговоров между уполномоченными представителями Банка и Клиентом с обязательным соблюдением претензионного порядка урегулирования споров. Срок

ответа на претензию Банком составляет 45 календарных дней со дня получения претензии Банком.

## **9. Ответственность Сторон**

9.1. Банк не несет ответственности за ущерб, причиненный Клиенту в результате компрометации авторизационных данных Клиента, простой ЭП, утраты SIM-карты с номером мобильного телефона, если это произошло не по вине Банка.

9.2. Банк несет ответственность за сохранность денежных средств на счетах Клиента, подключенных к системе iBank2, при соблюдении Клиентом условий настоящего Договора.

9.3. Клиент несет ответственность за полноту, достоверность и своевременность предоставленной персональной информации, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

9.4. Клиент несет ответственность и принимает все риски за последствия, возникшие вследствие несоблюдения Клиентом рекомендаций Банка в целях соблюдения информационной безопасности, указанных в настоящем Договоре, и действующего законодательства Российской Федерации.

9.5. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение взятых при подписании Заявления на присоединение Клиента к настоящему Договору обязательств в случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы, к которым относятся: стихийные бедствия, пожары, аварии, отключения электроэнергии, повреждение линий связи, массовые беспорядки, забастовки, военные действия, противоправные действия третьих лиц, вступление в силу законодательных актов, актов органов федеральных или местных органов власти и обязательных для исполнения одной из сторон, прямо или косвенно запрещающих указанные в настоящем Договоре виды деятельности или препятствующие выполнению сторонами своих обязательств в соответствии с настоящим Договором если сторона, пострадавшая от их влияния, доведет до сведения другой стороны известие о случившемся в возможно короткий срок после возникновения этих обстоятельств.

9.6. До момента расторжения настоящего Договора Стороны несут ответственность по всем электронным документам, принятым Банком по системе iBank2, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

9.7. Банк несет ответственность за несвоевременное либо необоснованное списание денежных средств со счета Клиента, а также невыполнения распоряжений Клиента о перечислении денежных средств с его счета/счетов, в случае, если это произошло по вине Банка

9.8. При выполнении распоряжений Клиента Банк не несет ответственность за достоверность и правильность информации, указанной в ЭД Клиента.

9.9. Банк не несет ответственность за возникновение неблагоприятных последствий, связанных с нарушением Клиентом конфиденциальности ЭП.

9.10. Банк не несет ответственность за убытки (в размере реального ущерба), понесенные Клиентом, в связи с задержкой или невозможностью передачи ЭД, если это явилось следствием неисправностей или некачественного функционирования сети Интернет, либо неправильного функционирования программного обеспечения, используемого Клиентом, если это произошло не по вине Банка.

9.11. Банк не несет ответственность за последствия, возникшие в результате того, что

Клиент не ознакомился или несвоевременно ознакомился со статусами ЭД в Системе iBank2.

9.12. Банк не несет ответственность за ущерб, возникший вследствие разглашения Клиентом авторизационных данных, их утраты или их передачи, вне зависимости от причин, неуполномоченным лицам.

9.13. Банк не несет ответственность за последствия исполнения ЭД Клиента, при условии подтверждения подлинности электронной подписи Клиента, в том числе в случаях использования действующих авторизационных данных и программно-аппаратных средств Системы «Интернет-Банк iBank2» неуполномоченным лицом.

9.14. Банк не несет ответственность в случае несанкционированного доступа неуполномоченных лиц к авторизационным данным Клиента, включая реализации угрозы со стороны внутренних (локальных) клиентских и внешних (глобальных) сетей связи.

9.15. Ответственность за достоверность информации и подлинность ЭП в ЭД несет Сторона, отправившая ЭД.

9.16. Банк не несет ответственность за невозможность получения Клиентом уведомлений о совершенных операциях, направляемых Банком, в случае, если такая невозможность вызвана действиями либо бездействием Клиента и/или Оператора сотовой связи в рамках имеющихся между ними правоотношений, а также связана с иными действиями Клиента, Оператора сотовой связи и иного третьего лица или иными причинами, находящимися вне сферы контроля Банка, и не несет ответственности за любые убытки, понесенные Клиентом в результате действия или бездействия Оператора сотовой связи либо иного третьего лица.

9.17. Банк не несет ответственность за неисполнение ЭД Клиента, если исполнение привело бы к нарушению требований действующего законодательства Российской Федерации, нормативных актов Банка России, настоящего Договора, а также условий иных заключенных между Клиентом и Банком договоров (соглашений).

9.18. Банк не несет ответственность за исполнение ЭД Клиента, направленного в Банк Клиентом повторно/ошибочно.

9.19. При направлении Одноразового кода подтверждения и при использовании Клиентом дополнительных возможностей для обеспечения безопасности, Банк не несет ответственности за неполучение Клиентом SMS-сообщения, если это связано с действием/бездействием Клиента или третьих лиц, включая оператора сотовой связи, или выхода из строя оборудования, задействованного в получении SMS-сообщения на стороне Клиента, повлекшее невозможность принятия Клиентом SMS-сообщения.

9.20. В случае прекращения действия настоящего Договора по любому основанию Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации по всем документам, подписанным в соответствии с условиями настоящего Договора до момента прекращения действия Договора.

9.21. Каждая Сторона имеет право требовать возмещения убытков (в размере реального ущерба), возникших у нее в связи с несоблюдением другой Стороной условий настоящего Договора.

9.22. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение своих обязательств по настоящему Договору в случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы. Обстоятельства непреодолимой силы понимаются в соответствии с пунктом 3 статьи 401 ГК РФ. Сторона, ссылающаяся на обстоятельства непреодолимой силы, обязана незамедлительно, но не позднее следующего рабочего дня, любыми имеющимися

способами информировать другую Сторону о наступлении и прекращении подобных обстоятельств и об их влиянии на возможность исполнить обязательство, в последствии с обязательной досылкой на бумажном носителе или в виде скан-копий по электронной почте или по Системе iBank2. Отсутствие уведомления возлагает на нарушившую Сторону обязанность возместить другой Стороне ущерб, который в случае своевременного уведомления мог быть предотвращен.

9.23. За невыполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, вытекающих из настоящего Договора, виновная Сторона несет ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

9.24. Стороны признают, что используемые электронные документы, подтвержденные Клиентом с использованием Простой ЭП, подготовленные и переданные с использованием системы iBank2, юридически эквивалентны документам на бумажном носителе, собственноручно подписанным Сторонами.

9.25. Стороны признают включенную в систему iBank2 подсистему защиты информации, обеспечивающую целостность ЭД и аутентификацию их отправителей, посредством подтверждения таких документов Простой ЭП достаточной для защиты от несанкционированного доступа, а также для подтверждения авторства и неизменности содержания ЭД.

## **10. Обеспечение защиты информации и порядок подключения к системе iBank2**

10.1. Обеспечение защиты информации в системе iBank2 достигается реализацией комплекса необходимых мер, изложенных в настоящем Договоре.

10.2. При использовании личного кабинета в системе iBank2 Клиент должен убедиться, что в адресной строке интернет-браузера отображается подключение с использованием защищенного протокола HTTPS (в адресной строке браузера появится «https://» и значок в виде закрытого замочка. Значок означает, что данные Клиента будут передаваться в зашифрованном виде. Клиент, нажав на «замочек», сможет увидеть, кто будет реальным получателем осуществляемого платежа/передаваемого документа).

10.3. Клиент понимает и соглашается с тем, что доступ в систему iBank2 осуществляется посредством сети Интернет. Клиент настоящим подтверждает, что он понимает и соглашается с тем, что сеть Интернет является незащищенным каналом связи, и принимает все риски, связанные с возможным нарушением конфиденциальности и целостности информации при ее передаче с использованием сети Интернет.

10.4. Для подключения к системе iBank2 Клиент должен самостоятельно пройти в Электронный банкинг для частных клиентов по ссылке [https://online.icbru.ru/web\\_banking/protected/welcome.jsf](https://online.icbru.ru/web_banking/protected/welcome.jsf) и выбрать любой из двух предложенных Банком способов регистрации в системе iBank2: Регистрация в Банке либо предварительная самостоятельная регистрация в системе iBank2 с последующей активацией его учетной записи Банком.

### **10.4.1. Регистрация Клиента в системе iBank2 и активация его учетной записи.**

10.4.1.1. Подключение Клиента к системе iBank2 осуществляется Банком на основании Заявления, являющегося Приложением №1 к настоящему Договору, подписанного собственноручной подписью Клиента и поданного Клиентом при личной явке в Банк и

предъявлении документа, удостоверяющего личность. Банк осуществляет подключение Клиента в срок не позднее пяти рабочих дней, с момента получения Банком Заявления.

10.4.1.2. После проведения идентификации Клиента, приема работником Банка Заявления и проведения процедуры регистрации Клиента в системе iBank2, Клиенту высылается SMS-сообщение, с указанием логина и ссылкой для входа в систему iBank2.

10.4.1.3. Клиент обязан активировать учетную запись и подключиться к системе iBank2 в течение 10 (десяти) календарных дней с момента получения SMS-сообщения, содержащего информацию, необходимую для подключения к системе iBank2.

10.4.1.4. В случае нарушения сроков активации учетной записи в системе iBank2, учетная запись блокируется Банком. Для разблокировки учетной записи, Клиенту необходимо обратиться в Отдел обслуживания клиентов Банка.

10.4.1.5. При первом обращении к системе iBank2 Клиент обязан задать долговременный пароль для входа в систему iBank2, указать номер телефона для SMS-информирования. Пароль должен соответствовать следующим правилам: длина пароля не менее 6 символов, содержащие латинские буквы в разных регистрах, цифры и прочие символы.

10.4.1.6. После задания Клиентом пароля, удовлетворяющего требованиям безопасности системы iBank2, процесс регистрации Клиента считается завершенным.

#### **10.4.2. Предварительная самостоятельная регистрация в системе iBank2 с последующей окончательной регистрацией в Банке.**

10.4.2.1. Для прохождения предварительной регистрации Клиент самостоятельно должен пройти по адресу [https://online.icbru.ru/web\\_banking/protected/welcome.jsf](https://online.icbru.ru/web_banking/protected/welcome.jsf), ввести свои персональные данные и зарегистрироваться в системе iBank2, используя свои логин и пароль.

10.4.2.2. Для получения полного доступа ко всем услугам, предоставляемым системой iBank2 Клиенту необходимо обратиться в Банк для окончательной регистрации. Подключение Клиента к системе iBank2 осуществляется Банком на основании Заявления, заполненного по форме Приложения №1 к настоящему Договору, подписанного собственноручной подписью Клиента и поданного Клиентом при личной явке в Банк и предъявлении документа, удостоверяющего личность. Банк осуществляет подключение Клиента в срок не позднее 5 (пяти) рабочих дней, с момента получения Банком Заявления.

10.4.2.3. После проведения идентификации Клиента, приема работником Банка Заявления и проведения процедуры регистрации Клиента в системе iBank2, Банком предоставляются временные авторизационные данные для повторного входа в систему. Ссылка на сайт для входа в систему iBank2, логин для входа и сроки активации отправляются в виде SMS-сообщения на указанный в Заявлении номер мобильного телефона Клиента.

10.4.2.4. Клиент обязан активировать учетную запись и подключиться к системе iBank2 в порядке, установленном п.п. 10.4.1.3. – 10.4.1.4.

10.5. После завершения процедуры регистрации, доступ к системе iBank2 осуществляется по адресу: [https://online.icbru.ru/web\\_banking/protected/welcome.jsf](https://online.icbru.ru/web_banking/protected/welcome.jsf) с использованием логина, долговременного пароля и одноразовых паролей, передаваемых Клиенту с помощью SMS-сообщений на номер мобильного телефона, указанный в Заявлении.

10.6. При успешном вводе логина, Клиент вводит долговременный пароль и запрашивает Одноразовый пароль в целях завершения аутентификации Клиента в системе iBank2. Клиенту приходит SMS-сообщение, содержащее номер сессии (ID сессия) и Одноразовый пароль, являющийся средством для подтверждения входа в систему iBank2.

Номер сессии, пришедший на номер мобильного телефона, указанный в Заявлении, должен совпадать с номером сессии, который Клиент видит на экране устройства, с которого осуществляется вход в систему iBank2. Ввод Одноразового пароля должен осуществляться Клиентом только при полном совпадении номеров сессии. После успешного ввода Одноразового пароля, Клиент входит в систему iBank2.

10.7. Для повышения безопасности входа в личный кабинет в системе iBank2, с целью исключения ввода информации на фишинговом сайте, Клиенту рекомендуется установить индивидуальную картинку, которую он будет видеть при входе в систему iBank2. Для обеспечения информационной безопасности Клиент должен вводить Одноразовый пароль только в случае успешной визуализации, установленной им картинки, а также совпадения номера сессии.

10.8. В случае 5 (пяти) неверных попыток ввода долговременного пароля или одноразового пароля в течении 1 часа учетная запись временно блокируется на 30 минут. После 15 (пятнадцати) попыток ввода неправильного ввода долговременного пароля или одноразового пароля учетная запись блокируется. Для разблокировки необходимо обратиться в Банк лично или по номеру 8 (843) 231-72-27.

10.9. Клиент несет полную ответственность за сохранение в тайне информации о логине и паролях, в т.ч. Одноразовом, и обязуется исключить доступ третьих лиц к средству получения одноразовых паролей, номер которого указан в Заявлении.

10.10. Для предотвращения несанкционированного списания денежных средств со счета, Клиенту на устройствах, используемых для работы в Системе iBank2, необходимо использовать лицензионную операционную систему, регулярно обновлять специализированное программное обеспечение (далее – ПО), для защиты информации – антивирусное ПО, персональные межсетевые экраны, средства защиты от несанкционированного доступа и т.п. На регулярной основе проводить полное сканирование устройства, используемого для работы в Системе iBank2, на наличие вредоносных кодов. Не использовать скомпрометированную учетную запись.

10.11. Получая информацию с помощью SMS-сообщений, Клиент полностью осознает и соглашается с тем, что передача информации с помощью SMS-сообщения осуществляется в открытом доступе без применения средств шифрования.

## **11. Процедуры приема к исполнению, отзыва, возврата (аннулирования) распоряжений и порядок их выполнения**

11.1. Банк предоставляет Клиенту возможность реализации права совершать юридически значимые действия путем обмена электронными документами.

11.2. Создание ЭД и подписание их ЭП Клиента осуществляется средствами Системы iBank2. При невозможности создания Электронного документа или подписания его Электронной подписью в Системе iBank2 Клиент вправе осуществлять операции по своим счетам в общем порядке в соответствии с заключенным договором банковского счета.

11.3. При оформлении Клиентом документов на подключение к системе iBank2, Банк предоставляет Клиенту доступ ко всем его счетам.

11.4. Все операции по счетам в системе iBank2 осуществляются на основании Электронного документа, составленного Клиентом по форме, установленной Банком, и в

порядке, предусмотренном настоящим Договором. Клиент самостоятельно устанавливает соединение с Интернет - сервером системы iBank2 и следит за поддержанием сеанса связи во время работы в системе.

11.5. После прохождения аутентификации в системе iBank2 Клиент получает доступ к банковским услугам по своим счетам, предоставляемым Банком с использованием системы iBank2.

11.6. Работа со счетами в системе iBank2 возможна в следующих режимах:

- Просмотра;
- Пополнения;
- Списания.

11.7. В рамках системы iBank2 и с учётом выбранного режима, Клиент имеет возможности:

- получать выписки по своим счетам для просмотра;
- осуществлять платежи по заданным реквизитам, например, по оплате мобильной связи, интернета, коммунальных услуг и пр.;
- осуществлять переводы в валюте Российской Федерации по своим счетам;
- обмениваться информационными сообщениями с Банком;
- и др.

11.8. Создание электронных документов и подтверждение их Простой ЭП Клиента осуществляется средствами системы iBank2.

11.9. Подтверждение операций, проводимых Клиентом в системе iBank2, осуществляется с использованием Простой ЭП и обязательным вводом Одноразового пароля. Если данные, полученные по SMS-сообщению, совпадают с реквизитами документами, то полученный Одноразовый пароль можно вводить для подтверждения документа. Если ЭД был подтвержден корректным Одноразовым паролем, то он передается в Банк на дальнейшую обработку, если Одноразовый пароль не введен или введен некорректно, то электронный документ Банком не принимается.

11.10. После исполнения Банком ЭД, Клиенту высылается уведомление о совершении операции.

11.11. Все электронные документы, подтвержденные простой ЭП, прошедшие проверку, считаются подписанными Клиентом, даже если подпись была поставлена другим лицом, получившим доступ к информации Клиента в случае компрометации авторизационных данных.

11.12. Банк не осуществляет контроль за содержанием в ЭД информации, указанной Клиентом в полях «Номер телефона», «Номер договора», «Номер лицевого счета» и в иных подобных полях. Контроль за содержанием поля «Сумма платежа» Банк осуществляет исключительно с целью проверки достаточности денежных средств на счете Клиента для осуществления платежа и списания комиссионного вознаграждения в пользу Банка согласно Тарифам.

11.13. В случае перечисления средств по ошибочным реквизитам или ошибочного перечисления средств в излишнем объеме Клиент самостоятельно принимает меры по возврату денежных средств от получателя.

11.14. Стороны обмениваются электронными документами в системе iBank2 с обязательным соблюдением требований, изложенных в настоящем Договоре.

11.15. Процедура приема к исполнению Банком распоряжений, заявлений и других ЭД в обработку состоит в присвоении электронному документу соответствующего статуса в системе iBank2.

11.16. В процессе обработки, в зависимости от выполнения процедур приема, ЭД могут быть присвоены следующие статусы:

- **«принят»** - присваивается электронному документу, отправленному и доставленному в Банк. Статус «принят» является для Банка указанием начать обработку документа;
- **«на обработке»** - присваивается электронному документу, прошедшему проверку и готовому к рассмотрению сотрудниками Банка;
- **«на исполнении»** - присваивается электронному документу, когда сотрудники Банка начинают выполнять операции, запрошенные в документе;
- **«исполнен»** - присваивается электронному документу в случае, когда все операции, запрошенные в документе, выполнены;
- **«отвергнут»** - присваивается электронному документу при наличии ошибок в заявлении (недостаточно денежных средств на счете, неправильно заполнены поля заявления или платеж не может быть проведен в соответствии с нормами действующего законодательства) не исполняется Банком.

11.17. Распоряжения Клиента исполняются Банком в порядке поступления в Банк в пределах остатка денежных средств на счете Клиента.

11.18. При выявлении недостаточности денежных средств на счете Клиента, поступившие распоряжения Клиента не принимаются Банком к исполнению (отвергаются).

11.19. Клиент вправе совершить отзыв распоряжения до наступления момента безотзывности перевода, т.е. с момента присвоения ЭД статуса «На исполнении», предоставив в Банк электронное заявление об отзыве распоряжения в свободной форме, с указанием причины отзыва документа. Заявление об отзыве служит основанием для возврата (аннулирования) Банком распоряжения.

11.20. Способом уведомления Клиента об аннулировании Банком распоряжений и иных электронных документов Клиента, Стороны признают присвоенный ЭД в системе iBank2 **статус «Отвергнут»**.

11.21. Способом уведомления Клиента о поступлении распоряжений и иных электронных документов Клиента на исполнение Стороны признают присвоенный ЭД в системе iBank2 **статус «На обработке»**.

11.22. Способом уведомления Клиента о начале выполнения операций, запрошенных в документе, Стороны признают присвоенный ЭД в системе iBank2 **статус «На исполнении»**.

11.23. Способом уведомления Клиента об исполнении Банком распоряжений и иных электронных документов, Стороны признают присвоенный ЭД в системе iBank2 **статус «Исполнен»**. В системе iBank2 Клиенту доступна информация, содержащая реквизиты Банка, вид операции, дату операции, сумму операции, идентификатор операции, статус ЭД.

11.24. Банк не имеет права вносить какие-либо изменения в распоряжения и иные электронные документы, принимаемые от Клиента по системе iBank2.

11.25. Банк аннулирует ЭД в случае, если этот документ оформлен Клиентом с нарушением требований законодательства, и уведомляет об этом Клиента в соответствии с п. 11.20 настоящего Договора.



11.26. При необходимости дополнения/исправления указанных ранее сведений в ЭД, Клиент отзывает ЭД и предоставляет в Банк вновь сформированный ЭД.

Банк осуществляет прием электронных документов, передаваемых по системе iBank2, круглосуточно, при этом:

Распоряжения на перевод денежных средств, поступившие в рабочий день до 16:00 часов по Московскому времени, Банк принимает к исполнению в тот же день в случае, если они получают статус «На исполнении». Электронные документы, поступившие в рабочий день после 16.00, а также в выходные и праздничные дни, в т.ч. не имеющие статуса «На исполнении» Банк принимает к исполнению в следующий рабочий день. Операционное время Банка сокращается на 1 час в предпраздничные дни. Банк вправе менять режим операционного дня, о чем Клиенту будет сообщено по системе iBank2 или путем размещения информации на сайте Банка в сети Интернет по адресу: [www.icbru.ru](http://www.icbru.ru), либо на информационных стендах подразделений Банка в местах обслуживания клиентов.

11.27. Данные по проведенным операциям текущего дня по счету Клиента отражаются в выписке. Обновление данных в системе iBank2 осуществляется непрерывно. Окончательное формирование выписки по счету Клиента осуществляется до 10 утра дня, следующего за днем проведения операции по счету.

## **12. Порядок предоставления документов и информации, связанных с использованием системы iBank2**

12.1. Клиент имеет право запрашивать у Банка документы, связанные с использованием системы iBank2:

- копию руководства пользователя по использованию системы iBank2;
- копию лицензии ФСБ России на осуществление деятельности, связанной с использованием шифровальных (криптографических) средств;
- копию акта разрешительной комиссии по участию в процедуре разбора конфликтной ситуации (если ранее между Клиентом и Банком проводилась процедура разбора конфликтной ситуации);
- копию экспертного заключения о подлинности электронной подписи (если ранее в рамках разбора конфликтной ситуации проводилась экспертиза подлинности электронной подписи).

12.2. При необходимости Клиент направляет в Банк заявление в письменном виде в свободной форме с требованием о предоставлении одного или нескольких вышеуказанных документов.

12.3. Банк в течение 5 (Пяти) рабочих дней направляет Клиенту запрашиваемые им документы по почтовому адресу, указанному в заявлении.

## **13. Финансовые взаимоотношения**

13.1. Размер оплаты за предоставление Клиенту услуг в рамках настоящего Договора определяется Тарифами Банка.

Банк вправе в одностороннем порядке изменять (пересматривать) Тарифы за

предоставление услуг по настоящему Договору (в составе Сборника Тарифов вознаграждений АО «ИК Банк») за оказание услуг физическим лицам). Новые Тарифы доводятся до сведения Клиента путем их размещения на информационных стендах в местах обслуживания Клиентов и размещением в сети Интернет на официальном сайте Банка, а также посредством размещения соответствующего уведомления в Системе iBank2 - в срок не позднее 5 (Пяти) календарных дней до даты их вступления в силу.

13.2. Взимание Банком с Клиента платы за обслуживание Клиента по Системе iBank2 осуществляется непосредственно при совершении операции в Системе iBank2.

## **14. Порядок заключения и срок действия Договора**

14.1. Настоящий Договор является договором присоединения в соответствии со статьей 428 Гражданского кодекса Российской Федерации. Заключение настоящего Договора между Сторонами осуществляется путем подачи Клиентом в Банк надлежащим образом оформленного Заявления о присоединении к Договору по форме Приложения №1 к настоящему Договору, на бумажном носителе в 2-х экземплярах и предъявлении документа, удостоверяющего личность, в целях проведения Банком идентификации Клиента.

14.2. Условием заключения настоящего Договора является наличие у Клиента открытого в Банке Счета.

14.3. Текст настоящего Договора, форма Заявления и действующие Тарифы опубликованы на официальном сайте Банка по адресу: [www.icbru.ru](http://www.icbru.ru).

14.4. Настоящий Договор вступает в силу с даты приема Банком Заявления о присоединении либо изменении услуг к Договору об использовании Системы дистанционного банковского обслуживания «Интернет – Банк iBank2 в АО «ИК Банк» (для физических лиц).

14.5. Стороны признают, что в случае отказа от присоединения к настоящему Договору, отдельные договоры, соглашения и правила (условия) обслуживания, заключенные между Банком и Клиентом /установленные Банком, регулирующие открытие и обслуживание отдельных видов счетов, предоставление банковских услуг и продуктов, продолжают действовать как самостоятельные договоры, соглашения и правила (условия) обслуживания.

14.6. Настоящий Договор считается заключенным на неопределенный срок.

## **15. Порядок внесения изменений и дополнений в настоящий Договор.**

### **Порядок расторжения Договора.**

15.1. Изменение и дополнение условий настоящего Договора и Приложений к настоящему Договору производится Банком в одностороннем порядке, при этом соответствующее изменение/дополнение оформляется в виде новой редакции настоящего Договора, которая размещается на Официальном сайте Банка по адресу: [www.icbru.ru](http://www.icbru.ru). Новая редакция настоящего Договора вступает в силу не ранее, чем за 5 (Пять) рабочих дней с даты уведомления Клиента, путем размещения на Официальном сайте Банка, на информационных стендах Банка в местах обслуживания клиентов iBank2.

15.2. При нарушении Клиентом условий настоящего Договора, Банк вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения настоящего Договора (расторгнуть

настоящий Договор), письменно предупредив об этом Клиента за 5 (Пять) рабочих дней до даты расторжения Договора. В случае, если Банком принято решение об одностороннем отказе от исполнения настоящего Договора (расторжении настоящего Договора) по вышеуказанной причине, то работа Клиента в Системе iBank2 блокируется в день уведомления Клиента о расторжении настоящего Договора.

15.3. Настоящий Договор может быть расторгнут (прекратить свое действие):

– по соглашению Сторон;

– по инициативе Банка, а именно, Банк вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения настоящего Договора, письменно уведомив клиента за 5 (Пять) рабочих дней до даты расторжения настоящего Договора. по основаниям, предусмотренным настоящим Договором и законодательством Российской Федерации;

- по заявлению клиента в свободной форме.

Настоящий Договор считается расторгнутым автоматически в случае прекращения Договора банковского счета, заключенного между Клиентом и Банком, без письменного уведомления Банком Клиента или без письменного заявления Клиента.

15.4. Изменение услуг к Договору об использовании Системы дистанционного банковского обслуживания «Интернет – Банк iBank2 (для физических лиц) в АО «ИК Банк» производится посредством представления в Банк Заявления по форме Приложения №1 к настоящему Договору.

## **16. Разрешение споров**

16.1. При возникновении между Сторонами споров, разногласий, или конфликтных ситуаций, возникающих в ходе обмена ЭД, Стороны разрешают их путем переговоров с учетом взаимных интересов Сторон.

16.2. Стороны обязуются при разрешении споров, которые могут возникнуть в связи с исполнением настоящего Договора, предоставлять в письменном виде свои доводы и доказательства по запросу заинтересованной Стороны.

16.3. В случае возникновении конфликтных ситуаций между Клиентом и Банком при использовании Системы iBank2, Стороны обязуются участвовать в рассмотрении споров в соответствии с действующим Положением о процедуре разбора конфликтных ситуаций (Приложение № 2 к настоящему Договору), выполнять требования, указанные в данном Положении и нести ответственность согласно выводам по рассмотрению конфликтной ситуации. Действия Сторон согласно данному Положению являются обязательной составляющей процедуры досудебного урегулирования споров.

16.4. В случае невозможности достижения Сторонами согласия либо при несогласии какой-либо из Сторон с заключением Разрешительной комиссии, споры подлежат разрешению в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

## **17. Форс-мажор**

17.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение своих обязательств по настоящему Договору, если такое неисполнение явилось следствием

обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор), возникших после вступления в силу настоящего Договора, в результате событий чрезвычайного характера, которые Стороны не могли предвидеть и предотвратить разумными мерами.

17.2. Сторона, у которой возникла невозможность исполнения обязательств по настоящему Договору вследствие действия в отношении нее обстоятельств непреодолимой силы, обязана незамедлительно известить о них в письменном виде другую Сторону.

Извещение должно содержать данные о характере обстоятельств непреодолимой силы. При этом в подтверждение действия и характера обстоятельств непреодолимой силы Сторона, попавшая под их действие, обязана в срок не позднее 5 (Пяти) рабочих дней после письменного извещения предоставить другой Стороне официальный документ, выданный соответствующим компетентным органом.

17.3. В случаях действия обстоятельств, предусмотренных пунктом 17.1 настоящего Договора, срок выполнения Сторонами своих обязательств по настоящему Договору отодвигается соразмерно времени, в течение которого действуют эти обстоятельства и их последствия.

17.4. Если обстоятельства, перечисленные в пункте 17.1 настоящего Договора, и их последствия продолжают действовать более 2 (Двух) месяцев, то Стороны обязуются совместно предпринять все необходимые мероприятия для выявления приемлемых альтернативных способов исполнения настоящего Договора.

#### **Перечень приложений к настоящему Договору:**

Приложение №1	Заявление о присоединении либо изменении услуг к Договору об использовании Системы дистанционного банковского обслуживания «Интернет – Банк iBank2» (для физических лиц) в АО «ИК Банк»
Приложение №2	Положение о процедуре разбора конфликтной ситуации в рамках использования Системы iBank2

**Заместитель директора Департамента Фронт-офис**

**Е.Ю. Фаизова**

**Заместитель Председателя Правления**

**И.Р. Сафин**

**И.о. Заместителя директора Департамента Банковских карт**

**Л.П. Папай**

**И.о. директора Департамента безопасности**

**О.Р. Валеев**

**И.о. директора Департамента информационных технологий**

**М.М. Калимов**

**Заместитель Председателя Правления**

**Г.Г. Палачоров**

**Согласован:**

**Главный бухгалтер**

**Э.А. Филатова**

**Директор Юридического департамента**

**В.М. Вафина**

**Руководитель Службы внутреннего контроля**

**С.Н. Гафарова**

**Начальник Отдела финансового мониторинга**

**А.А.Галимарданов**

Приложение № 1

К Договору об использовании системы дистанционного банковского обслуживания iBank2(для физических лиц)

**Заявление**

**о присоединении/ изменении услуг к Договору об использовании Системы дистанционного банковского обслуживания «Интернет – Банк iBank2 (для физических лиц) в АО «ИК Банк».**

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.)

Документ удостоверяющий личность № \_\_\_\_\_ серия \_\_\_\_\_  
кем выдан «\_\_» \_\_\_\_\_ г. \_\_\_\_\_  
адрес регистрации \_\_\_\_\_  
адрес проживания \_\_\_\_\_  
номер ИНН \_\_\_\_\_

1. Прошу зарегистрировать номер телефона +7\_\_\_\_\_ для услуг, предоставляемых через систему дистанционного банковского обслуживания iBank2.
2. Прошу изменить номер телефона +7\_\_\_\_\_ на номер телефона +7\_\_\_\_\_ для услуг, предоставляемых через систему дистанционного банковского обслуживания iBank2
3. Прошу установить **блокировочное слово** для идентификации, в случаях моего устного обращения в Банк с просьбой о временном блокировании работы в системе iBank2: \_\_\_\_\_
4. Прошу заменить блокировочное слово для идентификации, в случаях моего устного обращения в Банк с просьбой о временном блокировании работы в системе iBank2 с \_\_\_\_\_ на \_\_\_\_\_
5. Прошу подключить все мои счета со следующими статусами для отображения их в системе iBank2:

Номер счета	Вид счета	Текущий статус	Изменения статуса	
Номер договора: 40817_____ Номер счета: 40817_____ Номер карты: 4442_____	Дебетовая карта	Полный доступ Просмотр	Отключить от iBank2	
			Полный доступ	
			Просмотр	
	Кредитная карта	Полный доступ Просмотр	Отключить от iBank2	
			Полный доступ	
			Просмотр	
	Текущий счет	Полный доступ Просмотр	Отключить от iBank2	
			Полный доступ	
			Просмотр	

6. Выражаю согласие на рассылку SMS-сообщений в рекламно-маркетинговых целях:

\_\_\_\_\_  
(подпись)

7. Выражаю согласие на присоединении к Договору об использовании Системы дистанционного банковского обслуживания «Интернет-Банк iBank2» (для физических лиц)».
8. Прошу установить максимально возможную сумму переводов в течении одних суток \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) руб., но не более 100 000 руб. (не распространяется для переводов по своим счетам в пределах Банка)
9. Прошу установить период времени, в течении которого в Банк могут направляться распоряжения:
  - без ограничения;
  - с 4 часов 00 минут до 23 часов 59 минут по московскому времени;
  - с 6 часов 00 минут до 22 часов 00 минут по московскому времени;
  - с 8 часов 00 минут до 20 часов 00 минут по московскому времени;
  - с 8 часов 00 минут до 17 часов 00 минут по московскому времени.

10. Настоящим заявляю о доступе к Системе iBank2, только со следующих IP-адресов:

№ п/п	IP-адрес	№ п/п	IP-адрес
1		6	
2		7	
3		8	
4		9	
5		10	

11. Срок рассмотрения Банком настоящего Заявления составляет 5 (пять) рабочих дней с даты приема Банком настоящего Заявления.

12. Подтверждаю достоверность информации, предоставленной мной в Заявлении. Согласен(а) на проверку указанной в заявлении информации. Предупрежден(а), что выявленные недостоверные сведения, указанные мной в заявлении, могут служить причиной для отказа в присоединении к Договору об использовании Системы дистанционного банковского обслуживания «Интернет – Банк iBank2 (для физических лиц) в АО «ИК Банк».

13. С Договором об использовании Системы дистанционного банковского обслуживания «Интернет – Банк iBank2 (для физических лиц) в АО «ИК Банк» и Тарифами АО «ИК Банк» ознакомлен(а) и обязуюсь их выполнять. Все положения Договора об использовании Системы дистанционного банковского обслуживания «Интернет – Банк iBank2 (для физических лиц) в АО «ИК Банк» и Тарифов, опубликованные на сайте [www.icbru.ru](http://www.icbru.ru) разъяснены мне в полном объеме, включая порядок внесения в них изменений и дополнений.

14. Копию данного Заявления получил.

Клиент: \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

Сотрудник АО «ИК Банк», принявший заявление: \_\_\_\_\_  
(подпись)

Дата приема заявления: \_\_\_\_\_

## **ПОЛОЖЕНИЕ**

### **о процедуре разбора конфликтной ситуации в рамках использования Системы iBank2 в АО «ИК Банк»**

Настоящее Положение о процедуре разбора конфликтной ситуации в рамках использования Системы iBank2 в АО «ИК Банк» (далее — Положение) в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом «О национальной платежной системе» и Федеральным законом «Об электронной подписи», является порядком досудебного урегулирования споров между Банком и Клиентом, возникающих из условий Договора об использовании системы дистанционного банковского обслуживания «Интернет – Банк iBank2» в АО «ИК Банк» (для физических лиц) (далее – Договор).

#### **1. Термины, применяемые в настоящем Положении**

В рамках настоящего Положения используются понятия:

**Электронное средство платежа (ЭСП)** - перевод денежных средств в соответствии с Федеральным законом от 27 июня 2011 года № 161-ФЗ «О национальной платежной системе».

**Электронный документ (ЭД)** – совокупность байт, содержащая финансовый документ (платежное распоряжение) или информационное сообщение в Системе «Интернет-Банк iBank2».

**Электронная подпись (ЭП)** – информация в электронной форме, которая присоединена к другой информации в электронной форме (подписываемой информации) или иным образом связана с такой информацией и которая используется для определения лица, подписывающего информацию.

• **iBank2iBank2iBank2iBank2** Конфликтная ситуация – спор между Клиентом и Банком по причине перевода денежных средств, в рамках которого Клиентом оспаривается подлинность электронной подписи в электронном документе и (или) факт уведомления о переводе денежных средств, возникшие в результате воздействия Вредоносного кода или по иным причинам.

**Разрешительная комиссия** – орган, формируемый в соответствии с настоящим Положением с целью разбора Конфликтной ситуации по существу и документального оформления результатов работы.

#### **2. Состав Разрешительной комиссии**

2.1. В обязательном порядке в состав Разрешительной комиссии включаются представители Клиента и представители Банка, в равном количестве, но не более 6 (шести) человек.

2.2. По требованию Клиента и (или) Банка к работе Разрешительной комиссии может быть привлечен эксперт.

2.3. Эксперт может участвовать в работе Разрешительной комиссии непосредственно (лично). При этом эксперт включается в состав Разрешительной комиссии.

2.4. При невозможности непосредственного (личного) участия эксперта в работе Разрешительной комиссии, эксперт на основании полученных от Банка материалов проводит экспертизу подлинности ЭП или анализ архивов на предмет подтверждения подлинности электронной подписи в электронном документе и (или) факт уведомления о переводе денежных средств, возникшие в результате воздействия Вредоносного кода или по иным причинам. При этом эксперт не включается в состав Разрешительной комиссии.

2.5. Требования к эксперту определены в Разделе 8 настоящего Положения.

2.6. В качестве эксперта к работе Разрешительной комиссии может быть привлечен представитель разработчика Системы iBank2.

### **3. Порядок формирования Разрешительной комиссии**

3.1. При возникновении Конфликтной ситуации, Клиент направляет в Банк заявление в письменном виде в свободной форме, которое должно содержать:

- дату и номер заявления;
- дату и номер заявления о присоединении к Договору;
- реквизиты Клиента (ФИО, документ, удостоверяющий личность, ИНН (при наличии), адрес регистрации, номер банковского счета);
- суть претензии с подробным изложением обстоятельств, на которых основана претензия, и сведений о подтверждающих ее доказательствах;
- обоснованный расчет заявленных в претензии требований;
- нормы законодательных и иных нормативных правовых актов, на которых основывается претензия;
- перечень прилагаемых к заявлению документов, составляющих доказательную базу (при наличии);
- список лиц, выступающих от лица Клиента в качестве членов Разрешительной комиссии.
- требование о привлечении к работе Разрешительной комиссии эксперта (при необходимости).

3.2. В случае привлечения по требованию Клиента к работе Разрешительной комиссии эксперта, Банк не позднее 2 (Двух) рабочих дней высылает в экспертную организацию запрос, содержащий:

- требования к экспертной организации;
- требования к эксперту;
- вопросы, поставленные перед экспертом;
- требуемый срок проведения экспертизы.

3.2.1. В случае получения Банком в течении 2 (двух) рабочих дней ответа от экспертной организации о соответствии предъявленным требованиям и возможности проведения экспертизы в указанный срок, Банк привлекает к работе Разрешительной комиссии указанного эксперта.

3.2.2. В случае неполучения от экспертной организации положительного ответа в указанный срок, Банк привлекает к работе Разрешительной комиссии представителя



разработчика Системы iBank2.

3.3. Банк в течение 5 (Пяти) рабочих дней с момента регистрации заявления Клиента:

- определяет дату, время и место работы Разрешительной комиссии;
- формирует состав Разрешительной комиссии с учетом требований Клиента;
- информирует Клиента о назначенной дате, времени, месте работы Разрешительной

комиссии и о ее составе.

3.4. Заседание Разрешительной комиссии должно быть созвано Банком не позднее 10 (Десяти) рабочих дней с даты регистрации заявления Клиента в Банке. В случае привлечения к работе Разрешительной комиссии эксперта, срок созыва заседания Разрешительной комиссии продлевается на срок, необходимый эксперту для проведения экспертизы подлинности ЭП или анализа архивов на предмет подтверждения факта уведомления Клиента.

3.5. В случае если Клиент не направит своих представителей для участия в работе Разрешительной комиссии, разбор Конфликтной ситуации осуществляется без представителей Клиента.

3.6. Срок предоставления Клиенту результатов рассмотрения его заявления в общем случае – не более 30 рабочих дней, при использовании ЭСП для трансграничного перевода денежных средств – не более 60 рабочих дней. В случае препятствования Клиентом работе Разрешительной комиссии, указанный срок может быть увеличен.

#### **4. Разбор Конфликтной ситуации, в рамках которой оспаривается подлинность электронной подписи**

4.1. Целью работы созданной Разрешительной комиссии является установление подлинности электронного документа, исполненного в рамках Договора, а также факта подтверждения/неподтверждения Клиентом ЭД и его содержания.

4.2. Стороны обязуются способствовать работе Разрешительной комиссии и не допускать отказа от предоставления необходимых документов.

4.3. Стороны обязуются предоставить Разрешительной комиссии возможность ознакомления с условиями и порядком работы своих программных и аппаратных средств, используемых в системе iBank2.

4.4. В случае если Клиент не явится для участия в работе Разрешительной комиссии, рассмотрение спорной ситуации осуществляется без Клиента. В этом случае в Акте делается запись об отсутствии Клиента.

4.5. В результате рассмотрения спорной ситуации Разрешительная комиссия должна определить подлинность электронного документа и правомерность выполнения Банком операций по счету Клиента.

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

– Банк не предъявляет ЭД, подтвержденный Клиентом, на основании которого Банк выполнил операции по счёту Клиента;

– ЭД не был подтвержден Клиентом.

4.7. В случае, когда Банк предъявляет ЭД, у которого принадлежность Клиенту простой ЭП подтверждена, Банк не несет ответственность перед Клиентом по выполненным банковским операциям по счетам Клиента.

4.8. Если Клиент настаивает на том, что данный документ он не создавал или не подтверждал простой ЭП, Разрешительная комиссия может вынести определение о компрометации авторизационных данных, что не снимает с Клиента ответственности за данный документ.

4.9. Банк имеет право в случае компрометации либо угрозы компрометации авторизационных данных Клиента, если, по мнению Банка, такие меры необходимы для обеспечения безопасной работы в системе IBank2, заблокировать учетную запись Клиента или потребовать от Клиента смену пароля для доступа в систему.

## **5. Подведение итогов разбора Конфликтной ситуации**

5.1. По результатам работы Разрешительной комиссии составляется акт, в котором содержится краткое изложение выводов комиссии и решение комиссии по рассматриваемому разногласию.

5.2. Помимо изложения выводов и решения Разрешительной комиссии в акте должны содержаться:

- состав Разрешительной комиссии;
- дата и место составления акта;
- дата, время начала и окончания работы Разрешительной комиссии;
- фактические обстоятельства, послужившие основанием возникновения претензии;
- краткий перечень мероприятий, проведенных Разрешительной комиссией;
- реквизиты оспариваемого ЭД;
- вывод о подлинности/нарушении подлинности ЭП в оспариваемом ЭД и его обоснование – в случае оспаривания Клиентом подлинности ЭП;
- вывод об уведомлении/не уведомлении Клиента о совершенной операции - в случае оспаривания Клиентом факта уведомления о переводе денежных средств;
- указание на особое мнение члена Разрешительной комиссии (при наличии);
- собственноручные подписи членов Разрешительной комиссии.

5.3. В случае если проводилась экспертиза подлинности ЭП или анализ архивов на предмет подтверждения факта уведомления Клиента, к акту прилагается подготовленное экспертом заключение о подлинности ЭП или результат анализа архивов соответственно.

5.4. Акт составляется непосредственно после завершения оценки всех обстоятельств, подлежащих установлению Разрешительной комиссией, в двух экземплярах по экземпляру для Клиента и Банка и подписывается всеми членами Разрешительной комиссии. В случае включения в состав Разрешительной комиссии эксперта, акт составляется в трех экземплярах.

5.5. Решение Разрешительной комиссии по результатам разбора Конфликтной ситуации, в рамках которой оспаривается подлинность электронной подписи:

5.6. Решение Разрешительной комиссии по результатам разбора Конфликтной ситуации, в рамках которой оспаривается факт уведомления о переводе денежных средств (о совершенной операции):

5.6.1. Разрешительная комиссия признает Банк не исполнившим обязанность по информированию Клиента о совершенной операции, и Банк несет ответственность перед Клиентом в случае, когда имела место хотя бы одна из следующих ситуаций:

- Банк осуществил информирование Клиента о платеже (операции) по реквизитам, не

соответствующим реквизитам, указанным Клиентом для осуществления информирования.

- Банк осуществил информирование Клиента о платеже (операции) в срок, превышающий срок, установленный в Договоре, в случае если это произошло по вине Банка.

5.6.2. В иных случаях, за исключением определенных в пункте 5.6.1 настоящего Раздела, Банк признается Разрешительной комиссией исполнившим обязанность по информированию Клиента не несет ответственности перед Клиентом за совершение перевода денежных средств.

6. Расходы по формированию и работе Разрешительной комиссии, исключая расходы Клиента, связанные с привлечением им в одностороннем порядке независимых экспертов, возлагаются на Банк. В случае признания Разрешительной комиссией требований Клиента необоснованными, Клиент обязан в течение 7 (семи) рабочих дней с даты составления Акта возместить Банку все понесенные расходы. При нарушении Клиентом указанного выше условия, Банк имеет право взыскать указанные расходы без дополнительного распоряжения с любого счета Клиента, открытого в Банке.

## **7. Проверка подлинности электронной подписи экспертом**

7.1. По требованию Клиента и (или) Банка проведение проверки подлинности ЭП в ЭД может быть поручено экспертной организации.

7.2. При наличии требования о проверке подлинности ЭП в ЭД экспертной организацией Банк в течение 5 (Пяти) рабочих дней с момента получения заявления Клиента или с момента принятия решения о проведении экспертизы по собственной инициативе, направляет эксперту следующие материалы:

- файлы, полученные в результате выгрузки спорного ЭД из базы данных Системы iBank2;
- в случае проведения экспертизы по инициативе Клиента - копию заявления Клиента, указанного в пункте 2.1. Раздела 2 настоящего Положения.

7.3. По результатам экспертизы подлинности ЭП экспертная организация формирует заключение о подлинности ЭП в предоставленном ЭД и высылает его в адрес Банка.

7.4. Срок проведения экспертизы подлинности ЭП не должен превышать 10 (Десяти) рабочих дней с момента получения экспертной организацией всех необходимых материалов.

7.5. В случае принятия решения о проведении экспертизы подлинности ЭП в ЭД экспертом, срок организации заседания Разрешительной комиссии увеличивается на срок, необходимый эксперту для проведения экспертизы подлинности ЭП.

## **8. Требования к эксперту, экспертной организации и экспертному заключению**

8.1. Экспертная организация должна:

- использовать на законных основаниях для проверки сертифицированные ФСБ России ЭП шифровальные (криптографические) средства, реализующие криптографические процедуры проверки ЭП и криптографическую процедуру вычисления хеш-функции по действующим ГОСТам Российской Федерации;

- использовать на законных основаниях для проверки ЭП программное обеспечение,

разработанное организацией имеющей лицензию ФСБ России на разработку защищенных с использованием шифровальных (криптографических) средств информационных систем, если для проверки ЭП используется Программное обеспечение разработанное сторонней организацией, и (или) иметь лицензию ФСБ России на разработку защищенных с использованием шифровальных (криптографических) средств информационных систем, если для проверки ЭП используется программное обеспечение собственной разработки.

8.2. Эксперт должен:

- иметь высшее профессиональное образование в области информационной безопасности или пройти переподготовку по одной из специальностей этого направления в объеме не менее 500 часов;
- иметь общий стаж работы в области информационной безопасности не менее 5 (Пяти) лет.

8.3. Заключение о проверке подлинности должно быть оформленным в форме экспертного заключения, заверенного подписью эксперта, подписью единоличного исполнительного органа экспертной организации и печатью экспертной организации и содержать следующее:

- сведения об Экспертной организации: фирменное наименование, место нахождения, ИНН, КПП, ОГРН;
- контактные данные Экспертной организации: телефон, факс, e-mail;
- дату оформления (составления);
- время и дату проведения исследования, адрес места проведения исследования, основание проведения исследования;
- перечень вопросов, поставленных на разрешение эксперту;
- перечень объектов исследования представленных эксперту;
- методику исследования;
- результаты исследования;
- выводы эксперта.