



Приложение №1  
к Приказу №312-1/ОД от 26.06.2020

Номер документа 10.00.07\_04\_02

**УСЛОВИЯ ПРОВЕДЕНИЯ  
БАНКОВСКИХ ОПЕРАЦИЙ  
ЧЕРЕЗ ДИСТАНЦИОННЫЕ  
КАНАЛЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ**

**Кострома**

**2020**

## 1. Общие положения

- 1.1 Настоящие Условия разработаны в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и нормативными документами Банка России и определяют порядок предоставления доступа и обслуживания Клиентов, в том числе порядок обмена электронными документами, через дистанционные каналы обслуживания по операциям в валюте Российской Федерации и операциям в иностранной валюте
- 1.2 Дистанционные каналы обслуживания позволяют Клиенту проводить определенные операции и получать доступ к определенным услугам Банка через систему дистанционного банковского обслуживания.
- 1.3 Настоящие условия принимаются Клиентом путем присоединения к предложенным банком условиям в целом.
- 1.4 Основанием для предоставления услуг проведения банковских операций через дистанционные каналы обслуживания является Коды доступа и/или Аутентификационные данные и/или Простая электронная подпись.
- 1.5 Клиент соглашается, что операции, совершенные с использованием Кодов доступа и/или Аутентификационных данных и/или Простой электронной подписи, признаются совершенными Клиентом и оспариванию не подлежат, за исключением случаев, прямо предусмотренных в законодательстве Российской Федерации.

## 2. Термины и определения

- 2.1 **Авторизованный номер телефона** – номер телефона, указанный Клиентом в Заявлении-оферте на открытие банковского счета и/или Заявлении на выдачу банковской карты. Авторизованный номер телефона выступает идентификатором Клиента при подключении его к новому дистанционному каналу обслуживания.
- 2.2 **АРМ** – автоматизированное рабочее место.
- 2.3 **АСП Клиента** – аналог собственноручной подписи Клиента, удостоверяющий факт составления и подтверждения электронного документа от имени клиента, а также удостоверяющий подлинность такого электронного документа. В качестве АСП Клиента в целях договора используется Одноразовый пароль.
- 2.4 **Аутентификация** – удостоверение правомочности обращения Клиента (доверенного лица) в Банк для совершения банковских операций либо получения информации по счетам/вкладам Клиента в порядке, предусмотренном Договором.
- 2.5 **Аутентификационные данные** — код доступа, уникальные логин (login), пароль (password) Клиента, Авторизованный номер телефона, а также другие данные, используемые для доступа и совершения операций, в том числе с использованием Карты через дистанционные каналы обслуживания. Аутентификационные данные являются аналогом собственноручной подписи Клиента.
- 2.6 **Банк** - ПАО «Совкомбанк», предоставляющий свои услуги через систему дистанционного банковского обслуживания.
- 2.7 **Внешние операции** - безналичный перевод денежных средств со счета Клиента в другой Банк.
- 2.8 **Внутренние операции** - безналичный перевод между счетами, открытыми в Банке.
- 2.9 **Выписка по счету** - отчет по операциям, проведенным по счету Клиента за определенный им период времени.
- 2.10 **Дистанционное обслуживание** — формирование и исполнение распоряжений на совершение операций и/или обработка заявок Клиента с использованием Аутентификационных данных и/или Кодов доступа и/или Простой электронной подписи, предоставление информации по заключенным между Клиентом и Банком договорам через дистанционные каналы обслуживания.
- 2.11 **Дистанционные каналы обслуживания** – каналы и/или устройства Банка, через которые Клиентом могут проводиться банковские операции в соответствии с Договором: устройства самообслуживания Банка, Интернет-банк, в том числе предоставляемый третьей стороной, Мобильный банк, Контакт-Центр Банка.
- 2.12 **Доступные счета** - список счетов Клиента, открытых и доступных для обслуживания в системе Интернет-Банк. Список утверждается Банком согласно внутренним положениям, и положениям ЦБ РФ. Права на использование счета(ов) Клиента в системе Интернет-Банк устанавливаются

Банком на основании внутренних положений и/или условий предоставления Банковских продуктов Клиенту. Счета Клиента: открытые ранее (до регистрации Клиента в системе Интернет-Банк), новые открытые счета отображаются в системе Интернет-Банк в день регистрации Клиента. Счета открытые после регистрации Клиента в системе Интернет-Банк, отображаются в день их открытия.

- 2.13 **Идентификация** – совокупность мероприятий по установлению определенных Федеральным Законом № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» (далее – Федеральный закон от 07.08.2001 № 115-ФЗ сведений о Клиенте, его представителях, выгодоприобретателях, бенефициарных владельцах, и подтверждению достоверности этих сведений с использованием оригиналов документов и (или) надлежащим образом заверенных копий и (или) государственных и иных информационных систем, а также установление личности Клиента или его Представителя на основании предъявленного им Идентификатора в случае его обращения в Банк через Дистанционный канал обслуживания или при его обращении в Банк для совершения банковских операций, или получения информации по счетам/вкладам Клиента в порядке, предусмотренном Договором.
- 2.14 **Интернет-банк** – сервис Банка, позволяющий осуществлять взаимодействие Банка и Клиента, включая обмен информацией и совершение отдельных операций в сети Интернет. Является электронным средством платежа.
- 2.15 **Карта (банковская карта)** - вид электронного средства платежа, предназначена для проведения операций по погашению кредитов, выданных Банком, а также иных операций с денежными средствами. Карты могут быть выпущены как на физическом носителе, так и без него.
- 2.16 **Клиент** - физическое лицо, присоединившееся к условиям Договора.
- 2.17 **Код доступа** — ПИН-код, графические, цифровые и/или буквенные коды, позволяющие аутентифицировать Клиента при его обращении в Банк через дистанционные каналы обслуживания.
- 2.18 **Компрометация** - событие, в результате которого Аутентификационные данные становятся известными или доступными постороннему лицу, кроме Клиента.
- 2.19 **Контакт-центр** – сервис Банка, позволяющий дистанционно осуществлять взаимодействие Банка и Клиента круглосуточно по телефону (через оператора или в автоматическом режиме), в объеме предоставленных возможностей. Аутентификационными данными для обслуживания в Контакт-центре являются: Слепок голоса, полученный с помощью звукозаписывающих устройств для его обработки во внутренней информационной системе данных Банка, который будет являться аутентификационными данными при последующем взаимодействии, Авторизованный номер телефона, кодовое слово, ФИО, дата рождения, паспортные данные, три последние расходные операции (снятие/оплата/ покупка/перевод со счета) и иные. Набор идентификаторов зависит от типа операции.
- 2.20 **Логин** - уникальная последовательность алфавитно-цифровых символов, присваиваемых Клиенту Банком, при присоединении к условиям Договора и позволяющая однозначно идентифицировать Клиента в Интернет-Банке.
- 2.21 **Мобильный банк** - сервис Банка, позволяющий дистанционно осуществлять взаимодействие Банка и Клиента в объеме предоставленных возможностей, через специальные приложения для мобильного устройства (смартфона, планшета платформ iPhone/Android), в том числе оформлять ЭД, Договоры и подписывать их ЭП. Идентификатором для обслуживания в Мобильном банке являются Авторизованный номер телефона и Одноразовый пароль.
- 2.22 **Обработка персональных данных** – действия (операции) с персональными данными, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных.
- 2.23 **Платёжный пароль** – пароль, используемый для совершения платежей в системе Интернет-Банка.
- 2.24 **Одноразовый пароль** - известная только Клиенту последовательность алфавитно-цифровых символов или цифровых символов, связанная с присвоенным Клиенту Логинем и используемая для аутентификации Клиента в Интернет-Банке. Пароль выдается Клиенту посредством SMS/PUSH-уведомления на Авторизованный номер телефона Клиента зарегистрированного в Интернет-Банке.

- 2.25 **Письменное заявление** - заявление, подписанное собственноручной подписью Клиента и подаваемое им при личной явке в Банк.
- 2.26 **Простая электронная подпись** — электронная подпись, которая посредством использования кодов или иных средств подтверждает факт формирования электронной подписи Клиентом. Простая электронная подпись является аналогом собственноручной подписи Клиента.
- 2.27 **Расходный лимит** – предельная сумма денежных средств, доступная Клиенту в течение определенного периода времени для совершения операций с использованием дистанционных каналов обслуживания.
- 2.28 **Счет (Банковский счет)** – счет, открытый в Банке на основании настоящих Условий для расчетов по операциям с использованием Карт
- 2.29 **Тариф** - условия обслуживания счета Клиента, устанавливаемые Банком отдельно от настоящего положения, содержащие размер комиссионного вознаграждения за операции в рамках настоящего Положения и дополнительные условия обслуживания счета(ов). Могут быть изменены Банком в соответствии с Договором.
- 2.30 **Трансграничный перевод денежных средств** – перевод денежных средств, при осуществлении которого плательщик, либо получатель средств находится за пределами Российской Федерации, и (или) перевод денежных средств, при осуществлении которого плательщика или получателя средств обслуживает иностранный центральный (национальный) банк или иностранный банк.
- 2.31 **Устройство самообслуживания (банкомат)** - электронное программно - технический устройство, предназначенное для автоматизированных (без участия уполномоченного лица Банка) снятия наличных денежных средств, пополнения наличными денежными средствами, в том числе с использованием Карты (включая карту стороннего банка), а также выполнения других операций, при наличии у Банка технической возможности. Аутентификационными данными для обслуживания в устройстве самообслуживания является введение ПИН-кода Карты или номер банковского счета/договора.
- 2.32 **Электронный документ (ЭД)** - документ, в котором информация представлена в электронно-цифровом виде.
- 2.33 **Электронное средство платежа** - средство и (или) способ, позволяющие клиенту оператора по переводу денежных средств составлять, удостоверять и передавать распоряжения в целях осуществления перевода денежных средств в рамках применяемых форм безналичных расчетов с использованием информационно-коммуникационных технологий, электронных носителей информации, в том числе платежных карт, а также иных технических устройств. Персональные данные (ПД) - любая информация, относящаяся к определенному или определяемому на основании такой информации физическому лицу (субъекту персональных данных), в том числе его фамилия, имя, отчество, год, месяц, дата и место рождения, адрес, семейное, социальное, имущественное положение, образование, профессия, доходы, другая информация.
- 2.34 **PUSH-уведомление** - способ распространения информации (контента) в Интернете данные которых поступают от поставщика к пользователю на основе установленных параметров.

### **3. Обслуживание через Интернет-банк и/или Мобильный банк.**

- 3.1 Клиент может воспользоваться услугами Банка через Интернет-Банк, Мобильный банк для получения информации и совершения операций.
- 3.2 Для проведения ряда операций через Интернет-банк и/или Мобильный банк, требуется дополнительная аутентификация Клиента с использованием одноразовых паролей, получаемых Клиентом через систему SMS/PUSH-информирования на Авторизованный номер телефона.
- 3.3 При компрометации или подозрении на компрометацию, Клиент обязан осуществить изменение Аутентификационных данных.
- 3.4 Клиент соглашается, что использование Аутентификационных данных, в том числе сгенерированных Банком уникальных кодов, направляемых Клиенту на Авторизованный номер телефона и/или Абонентское устройство и положительный результат их проверки Банком, является надлежащей и достаточной идентификацией Клиента, подтверждением права совершать операции через Интернет-банк и/или Мобильный банк и аналогом собственноручной подписи Клиента.
- 3.5 Услуги Интернет-банка предоставляются в соответствии с Тарифами Банка.

- 3.6 Клиент соглашается с тем, что документальным подтверждением факта совершения им операции является Выписка по Счёту Клиента, чек или квитанция об исполнении операции.
- 3.7 Клиент соглашается на передачу распоряжений, поручений и/или информации через сеть Интернет, осознавая, что сеть Интернет не является безопасным каналом связи, и соглашается нести все риски, связанные с возможным нарушением конфиденциальности, возникающие вследствие использования такого канала связи.
- 3.8 Клиент самостоятельно и за свой счет обеспечивает подключение своих вычислительных средств к сети Интернет, доступ к сети Интернет, а также обеспечивает защиту собственных вычислительных средств от несанкционированного доступа и вредоносного программного обеспечения. В случае получения услуги Интернет-Банка или Мобильного банка на не принадлежащих Клиенту вычислительных средствах, Клиент соглашается нести все риски, связанные с возможным нарушением конфиденциальности и целостности информации, а также возможными неправомерными действиями иных лиц. Клиент не имеет право использования банковской карты, если отсутствует возможность регулярной проверки собственных операций.
- 3.9 Документы в электронной форме, направляемые Клиентом Банку через Интернет-банк и/или Мобильный банк, после положительных результатов аутентификации и идентификации Клиента, считаются отправленными от имени Клиента и признаются равнозначными, в том числе имеют равную юридическую и доказательственную силу, документам на бумажном носителе, подписанным собственноручной подписью Клиента, и порождают аналогичные им права и обязанности Сторон по настоящему Договору. Указанные документы являются основанием для проведения Банком операций, заключения договоров (сделок) и совершения иных действий от имени Клиента. Сделки, заключенные путем передачи в Банк распоряжений Клиента, подтвержденных с применением средств идентификации и аутентификации Клиента, предусмотренных Договором, удовлетворяют требованиям совершения сделок в простой письменной форме в случаях, предусмотренных законодательством, и влекут последствия, аналогичные последствиям совершения сделок, совершенных при физическом присутствии лица, совершающего сделку. Данные документы в электронной форме могут быть представлены в качестве доказательств в суде, равносильных письменным доказательствам. Рекомендованные меры безопасности при работе с Интернет-Банком, Мобильным банком приведены в Приложении №2. Дополнительно информирование о мерах информационной безопасности может осуществляться на сайте Банка [www.sovcombank.ru](http://www.sovcombank.ru), в системах Интернет-Банка и Мобильном банке, в подразделениях Банка, в Устройстве самообслуживания, а также путем отправки SMS/PUSH-уведомлений.
- 3.10 В соответствии с Федеральным законом от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации» Банк, при наличии технической возможности, может предоставлять Клиенту, в электронной форме, через дистанционные каналы обслуживания кассовые чеки, сформированные контрольно-кассовой техникой организации или индивидуального предпринимателя (продавца) в момент совершения Клиентом расчета с использованием Карты. Настоящим Клиент соглашается и поручает Банку от своего имени совершать все необходимые действия, в том числе запрашивать и получать от операторов фискальных данных кассовые чеки в электронной форме, сформированные контрольно-кассовой техникой организации или индивидуального предпринимателя (продавца) в момент совершения Клиентом расчета с использованием Карты и осуществлять их передачу Клиенту через дистанционные каналы обслуживания. Для целей выполнения настоящего поручения Клиент соглашается и поручает Банку привлечь Акционерное общество «Национальная система платежных карт» (АО «НСПК», местонахождение: 115184, Москва, ул. Большая Татарская, д. 11). Настоящим Клиент соглашается с тем, что:
- в рамках выполнения настоящего поручения Клиенту могут предоставляться кассовые чеки в электронной форме с датой осуществления Клиентом расчета ранее даты предоставления настоящего поручения и/или с датой осуществления Клиентом расчета позднее даты предоставления настоящего поручения;
  - предоставление кассовых чеков в электронной форме через дистанционные каналы обслуживания осуществляется при наличии технической возможности Банка, оператора фискальных данных и привлеченных для этого третьих лиц. В случае отсутствия технической возможности кассовый чек в электронной форме Клиенту не предоставляется, что не может расцениваться как невыполнение поручения и являться основанием для направления претензий;

- настоящее поручение распространяется на предоставление Клиенту кассовых чеков в электронной форме, сформированных в момент совершения Клиентом расчета с использованием Карты;
- предоставление Клиентом Банку никаких дополнительных поручений или согласий на предоставление кассового чека по отдельно взятому расчету (покупке) не требуется.

#### **4. Обслуживание через устройства самообслуживания Банка (банкоматах)**

- 4.1 Банк предоставляет Клиенту возможность доступа к банковским счетам, открытым в Банке проведения банковских операций через устройства самообслуживания Банка при наличии технической возможности и наличии у Клиента действующей Карты. Доступ предоставляется при использовании Карты или Аутентификационных данных Клиента
- 4.2 На устройствах самообслуживания, при наличии технической возможности, могут осуществляться следующие операции:
  - пополнение наличными денежными средствами и снятие наличных денежных средств в валюте Договора и в валюте, отличной от валюты Договора;;
  - оплата услуг и переводы денежных средств;
  - получение информации об остатке денежных средств;
  - пополнение счётов/вкладов Клиента, в том числе оплата задолженности по кредиту;
  - иные операции на усмотрение Банка.
- 4.3 При проведении операции внесения денежных средств на Счет Карты доступный лимит по Карте увеличивается, как правило, в течение дня проведения операции, но не позднее следующего дня за днем проведения операции.
- 4.4 При проведении операции внесения денежных средств зачисляется сумма, подтвержденная Клиентом по результатам пересчета, осуществляемого устройством самообслуживания в присутствии Клиента. Внесенные Клиентом банкноты, не прошедшие контроль, осуществляемый устройством самообслуживания, в пересчете не участвуют и автоматически возвращаются Клиенту. Виды и валюта Счетов, на которые могут быть внесены денежные средства через устройство самообслуживания, определяются Банком исходя из технической возможности.
- 4.5 Переводы и платежи через Банкомат осуществляются в валюте Российской Федерации независимо от вида валюты, в которой заключен Договор. При отсутствии/недостаточности денежных средств на Договоре для осуществления перевода или платежа через Банкомат, списание не осуществляется, услугу по переводу или платежу через Банкомат Банк не оказывает.
- 4.6 О совершении операции с использованием Банкоматов, Банк информирует Клиента путем отображения соответствующей информации на экране Банкомата, через дистанционные каналы обслуживания, а также иным способом на усмотрение Банка.
- 4.7 При формировании распоряжения на перевод денежных средств посредством Банкомата Банка плательщик заявляет и подтверждает информацию о том, что получателем денежных средств является непосредственно плательщик
- 4.8 При проведении операции внесения денежных средств на Счет Карты доступный лимит по Карте увеличивается, как правило, в течение дня проведения операции, но не позднее следующего дня за днем проведения операции.

#### **5. Обслуживание через Контакт-Центр Банка**

- 5.1 Контакт-Центр Банка предоставляет круглосуточное обслуживание клиентов по телефону (через оператора или в автоматическом режиме).
- 5.2 Банк оставляет за собой право в любое время по собственному усмотрению изменять набор услуг, предоставляемых Клиенту через Контакт-Центр, а также полностью прекратить работу Контакт-Центра, как с предварительным уведомлением, так и без предварительного уведомления Клиента.
- 5.3 Номера телефонов, по которым предоставляются услуги Контакт-Центра Банка, размещаются на официальном сайте Банка [www.sovcombank.ru](http://www.sovcombank.ru).
- 5.4 Клиент самостоятельно и за свой счет обеспечивает подключение своих вычислительных средств к сети Интернет, доступ к сети Интернет, а также обеспечивает защиту собственных

вычислительных средств от несанкционированного доступа и вредоносного программного обеспечения.

- 5.5 В случае получения услуг через Контакт-Центр Банка по линиям телефонной связи (включая мобильные и иные виды телефонной связи), Клиент соглашается нести все риски, связанные с возможным нарушением конфиденциальности и целостности информации, а также возможными неправомерными действиями иных лиц.
- 5.6 Клиент соглашается, что использование персональной информации является надлежащей и достаточной идентификацией Клиента и аналогом собственноручной подписи Клиента.

## **6. Права и обязанности сторон**

### **Банк имеет право:**

- 6.1 В одностороннем порядке изменять набор услуг/банковских операций, устанавливать ограничения на оказание услуг, оказываемых Клиенту через дистанционные каналы обслуживания.
- 6.2 Отказать в совершении операций при наличии фактов, свидетельствующих о нарушении Клиентом действующего законодательства, банковских правил проведения расчетных операций.
- 6.3 В случае нарушения Клиентом условий проведения банковских операций через дистанционные каналы обслуживания, ограничить (прекратить) дистанционное обслуживание Клиента.
- 6.4 В одностороннем порядке вносить изменения и дополнения в настоящие Условия, информирование Клиента осуществляется путем размещения изменений на официальном сайте Банка [www.sovcombank.ru](http://www.sovcombank.ru) и в структурных подразделениях Банка.
- 6.5 Банк имеет право приостановить отправку извещений о принятии к исполнению распоряжений и совершению прочих операций в случае, если Банку стало известно о:
- о замене SIM-карты клиента;
  - прекращении обслуживания или смене Авторизованного номера телефона, указанного в договоре с клиентом.
- 6.6 При наличии у Банка оснований предполагать несанкционированное использование дистанционных каналов обслуживания от имени Клиента и/или подозрений в подлинности платежного поручения на бумажном носителе, операции могут быть исполнены после проведения проверок или возвращены без исполнения не позднее сроков установленных Федеральными законами РФ.
- 6.7 Ограничить предоставление Клиенту услуги по проведению расчетных операций по счетам Клиента оказываемых Клиенту через дистанционные каналы обслуживания:
- если расчеты связаны с осуществлением операции, которая может быть признана сомнительной (необычной сделкой) в понимании нормативных актов Банка России;
  - в случае непредставления Клиентом в ответ на запрос Банка документов, в том числе, необходимых для фиксации информации в соответствии с положениями Федерального закона от 07.08.2001 № 115-ФЗ;
  - в случае возникновения подозрений, что операции клиента могут нести репутационные риски для Банка.

Осуществление данного права не является препятствием для распоряжения Клиентом счетом путем предоставления в Банк расчетных документов на бумажном носителе.

### **Клиент имеет право:**

- 6.8 С помощью дистанционных каналов обслуживания производить обмен электронными документами с Банком.
- 6.9 В случае возникновения у Клиента технических неисправностей или других обстоятельств, препятствующих передаче ЭД в рамках Системы, использовать платежные документы на бумажных носителях, оформленные надлежащим образом.
- 6.10 Обращаться в Банк за технической поддержкой во время эксплуатации Интернет-Банка и/или Мобильного банка.

### **Банк обязан:**

- 6.11 Предоставить Клиенту возможность получения актуальной и достоверной информации о переданных Клиентом Электронных платежных документах.

- 6.12 Оказывать техническую поддержку и консультации по вопросам эксплуатации Интернет-банка и/или Мобильного банка.
- 6.13 Исполнять Распоряжения Клиента в порядке, предусмотренном настоящими Условиями, действующими Тарифами Банка и нормативными документами Центрального Банка РФ. При изменении Положения, тарифов и т.п. опубликовать информацию о предстоящих изменениях не менее чем за 10 (Десять) календарных дней до момента вступления изменений в силу.
- 6.14 При проведении электронных расчетов с использованием Системы руководствоваться действующим законодательством Российской Федерации и нормативными актами Банка России.

#### **Клиент обязан:**

- 6.15 Контролировать безопасную доставку электронных документов в Банк и результаты их обработки.
- 6.16 Изменить Платёжный пароль при поступлении соответствующего требования от Банка.
- 6.17 По требованию Банка подписывать бумажные копии Распоряжений, переданных Банку.
- 6.18 Никогда, никому и ни при каких обстоятельствах не передавать свои Аутентификационные данные, в том числе сотрудникам Банка.
- 6.19 За свой счет поддерживать в рабочем состоянии принадлежащие ему аппаратные и программные средства, в том числе средства антивирусной защиты и межсетевое экрана, используемые для работы в Интернет-Банк, а также обеспечить своевременное обновление их программных компонентов и антивирусных баз.
- 6.20 В случае изменения сведений о Клиенте (смена паспорта, места жительства, контактных телефонов, замена SIM-карты с сохранением или изменением номера телефона, в том числе Авторизованного номера телефона и т.д.), Клиент обязан не позднее 10 (Десяти) календарных дней уведомить об этом Банк. В противном случае Банк вправе приостановить операции по переводу денежных средств
- 6.21 Незамедлительно уведомить Банк обо всех случаях, когда Аутентификационные данные и подтверждения независимо от воли Клиента стали известны третьим лицам.
- 6.22 Все вопросы, связанные, так или иначе, с настоящим Положением, Клиент обязан решать посредством обращения в Банк.
- 6.23 На АРМ или на мобильном устройстве Клиента активировать функцию блокировки экрана при включении или его неиспользовании, с установленным паролем (пин-кодом, графическим образом и т.п.) для разблокировки.
- 6.24 Не использовать не лицензионные и полученные с неофициальных сайтов производителей программы.
- 6.25 Хранить свои Аутентификационные данные к дистанционным каналам обслуживания и Авторизованный номер телефона для приема SMS/PUSH-уведомлений в защищенном от третьих лиц месте, в том числе не доверять их техническому персоналу и сотрудникам Банка.

#### **Ответственность Клиента:**

- 6.26 Клиент несет ответственность за убытки, возникшие у Банка, в результате исполнения Распоряжений, переданных в Банк от имени Клиента неуполномоченным лицом, при условии, что это стало возможно не по вине Банка.
- 6.27 Клиент несет ответственность за правильность составления электронного документа (распоряжения).
- 6.28 Клиент несет ответственность за обеспечение конфиденциальности и сохранность средств доступа.
- 6.29 Клиент несет ответственность за все Операции по счету/вкладу, совершенные с использованием авторотационных данных Клиента, в том числе третьими лицами, до момента блокировки доступа Клиента к Системе Банком.
- 6.30 Клиент несет ответственность за все операции по счету/вкладу, совершенные третьими лицами с ведома Клиента.
- 6.31 Клиент соглашается с тем, что обработка электронной почты, неограниченный доступ в сеть Интернет с того же АРМа, с которого осуществляются операции с системой Интернет-банка, являются угрозой информационной безопасности, реализация которой может привести к компрометации средств доступа.

- 6.32 Клиент соглашается с тем, что Банк не несет ответственности за какие-либо аварии, сбои или перебои в обслуживании, связанные с нарушением в работе оборудования, систем подачи электроэнергии и/или линий связи или сетей, которые обеспечиваются, подаются, эксплуатируются и/или обслуживаются третьими лицами.

#### **Ответственность Банка:**

- 6.33 Банк несет ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение Распоряжений Клиента в соответствии с настоящим Условиями проведения банковских операций через Интернет-банк;
- 6.34 Банк не несет ответственности по перечислению денежных средств со счета/вклада Клиента, в случае предоставления Клиентом Банку электронных документов с неправильно указанными реквизитами получателя средств;
- 6.35 Банк не несет ответственности за убытки, понесенные Клиентом в связи с использованием Системы (в том числе убытки, понесенные в связи с неправомерными действиями или бездействием третьих лиц), за исключением убытков, вызванных непосредственно неправомерными действиями или бездействием Банка, действующего преднамеренно или с грубой неосторожностью;
- 6.36 Банк не несет ответственности за неисполнение Распоряжения, в случае выявления признаков нарушения безопасности при использовании Системы;
- 6.37 Банк не несет ответственности за неисполнение Распоряжения, если Банк имеет основания считать, что исполнение Распоряжения может повлечь убытки для Банка и/или Клиента, либо противоречит действующему законодательству РФ и/или настоящему Договору.

#### **7. Урегулирование разногласий**

- 7.1 При несогласии Клиента с действиями Банка по регистрации и исполнению Банком его Распоряжений/Сообщений об отзыве, Клиент может направить в Банк письменную претензию, которая должна быть рассмотрена в течение 10 (Десяти) рабочих дней и должна либо быть удовлетворена, либо быть отклонена Банком. Результат рассмотрения претензии доводится до Клиента в письменном виде.
- 7.2 Разногласия, возникающие в процессе осуществления договора, разрешаются Сторонами путем переговоров и выработки взаимоприемлемых решений. Споры, по которым Стороны не смогут прийти к соглашению, рассматриваются в суде по месту нахождения Банка/ филиала.

#### **8. Особые условия**

- 8.1. Клиент выражает свое согласие на получение от Банка информации о совершении каждой операции с использованием электронного средства платежа посредством сервиса Интернет-банк, и дополнительно Банк вправе предоставлять вышеуказанную информацию посредством телефонной связи на номер мобильного телефона, предоставленный Клиентом при заполнении заявления-оферты/sms-уведомлений/push -уведомлений, если иной порядок не предусмотрен Договором потребительского кредита или Договором банковского вклада. Информирование считается надлежащим: посредством сервиса Интернет-банк с момента направления Выписки, посредством телефонной связи – с момента совершения положительного дозвона до Клиента (коммуникации с Клиентом) на вышеуказанный номер мобильного телефона, посредством sms-уведомления/push-уведомления – с момента направления sms-уведомления/push-уведомления. Запись телефонного разговора-уведомления, предусмотренного настоящим пунктом, Банк хранит в течение 3 (трех) лет.
- 8.2. При отсутствии согласия на проведение операции с использованием электронного средства платежа Клиент обязуется немедленно, но не позднее дня, следующего за днем направления Банком уведомления о совершении операции в соответствии с п. 8.1 настоящих Условий, уведомить Банк любым из предложенных способов (претензию в офисах Банка, по телефону 8 800 100 000 6, на официальном сайте [www.sovcombank.ru](http://www.sovcombank.ru)).

- 8.3. В случае, если после получения Клиентом уведомления о проведении операции с использованием электронного средства платежа в соответствии с п. 8.1 настоящих Условий, Клиент не уведомил Банк в указанные выше сроки о несогласии с данной операцией, Банк не обязан возмещать Клиенту сумму операции.
- 8.4. Клиент обязуется незамедлительно после обнаружения факта утраты электронного средства платежа и/или его использования без согласия уведомить любым из предложенных способом (претензия в офисах Банка, по телефону 8 800 100 000 6, [www.sovcombank.ru](http://www.sovcombank.ru)) Банк, но не позднее дня, следующего за днем получения от Банка уведомления о совершении операции в соответствии с п. 8.1 настоящих Условий.
- 8.5. Клиент уведомлен и согласен, что использование электронного средства платежа может быть приостановлено или прекращено Банком по инициативе Клиента, либо по инициативе Банка при нарушении порядка использования электронного средства платежа, а так же При приостановлении или прекращении использования Клиентом электронного средства платежа в случаях, предусмотренных Федеральным законом от 27.06.2011 N 161-ФЗ «О национальной платежной системе», Банк в день такого приостановления или прекращения уведомляет об этом Клиента с указанием причины такого приостановления или прекращения посредством сервиса Интернет-банк, и дополнительно Банк вправе предоставлять вышеуказанную информацию посредством телефонной связи на номер мобильного телефона, предоставленный Клиентом в заявлении-оферте/sms-уведомлений/push -уведомлений, если иной порядок не предусмотрен Договором потребительского кредита или Договором банковского вклада. Информирование считается надлежащим: посредством сервиса Интернет-банк - с момента размещения уведомления, посредством телефонной связи - с момента совершения положительного дозвона до Клиента (коммуникации с Клиентом) на вышеуказанный номер мобильного телефона, посредством sms-уведомления/push-уведомления – с момента направления sms-уведомления/push-уведомления. Запись телефонного разговора-уведомления, предусмотренного настоящим пунктом, Банк хранит в течение 3 (трех) лет.