



Приложение  
к Приказу №712\_ОД от 26.06.2024  
Дата ввода в действие: 12.07.2024

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**О ДИСТАНЦИОННОМ БАНКОВСКОМ ОБСЛУЖИВАНИИ**  
**ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ В ПАО «СОВКОМБАНК»**

**Версия 9.0**

**г. Кострома**  
**2024**

## СОДЕРЖАНИЕ

|  |    |
|--|----|
| 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....  | 3  |
| 2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ .....   | 4  |
| 3. ТЕРМИНЫ, СОКРАЩЕНИЯ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ .....                           | 5  |
| 4. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА ДБО И ПОДКЛЮЧЕНИЯ К СИСТЕМЕ ДБО.....  | 12 |
| 5. УСЛОВИЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СТОРОН ПРИ РАБОТЕ В СИСТЕМЕ ДБО .....      | 15 |
| 6. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ ЧЕРЕЗ СЕРВИС ИНТЕРНЕТ-БАНК.....              | 21 |
| 7. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ ЧЕРЕЗ МОБИЛЬНЫЙ БАНК.....                    | 24 |
| 8. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ ЧЕРЕЗ УСТРОЙСТВА САМООБСЛУЖИВАНИЯ .....      | 31 |
| 9. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ ЧЕРЕЗ КОНТАКТ-ЦЕНТР .....                    | 32 |
| 10. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ ЧЕРЕЗ SMS-БАНК .....                        | 34 |
| 11. ОФОРМЛЕНИЕ ДОГОВОРОВ СТРАХОВАНИЯ ЧЕРЕЗ ДКО .....                 | 36 |
| 12. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН .....                                 | 36 |
| 13. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ.....  | 40 |
| 14. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН И РИСКИ УБЫТКОВ.....                      | 40 |
| 15. УРЕГУЛИРОВАНИЕ СПОРОВ .....                                      | 41 |
| 16. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА, ПОРЯДОК ЕГО ИЗМЕНЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ..... | 42 |
| 17. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ.....  | 43 |

### ПРИЛОЖЕНИЯ:

|  |    |
|--|----|
| Приложение №1 -10.00.07_04_15_01_Заявление на ограничение/возобновление/изменение прав доступа в Системе ДБО.....  | 45 |
| Приложение №2-10.00.07_04_15_02_Заявление на изменение Авторизованного номера телефона (Идентификатора) в Системе ДБО.....   | 46 |
| Приложение №3- 10.00.07_04_15_03_Заявление на расторжение Договора ДБО и отключение от Системы ДБО.....  | 47 |
| Приложение №4- 10.00.07_04_15_04_Анкета-Соглашение о заключении Договора ДБО и подключении к Системе ДБО в части оказания услуг на рынке ценных бумаг при проведении Упрощенной идентификации..... | 48 |

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение о дистанционном банковском обслуживании физических лиц в ПАО «Совкомбанк» (далее – Положение) закрепляет типовые условия заключения Договора об обслуживании с использованием системы дистанционного банковского обслуживания физических лиц в ПАО «Совкомбанк» (далее – Договор ДБО) и устанавливает:

- порядок дистанционного банковского обслуживания физических лиц в Системе ДБО с помощью дистанционных каналов обслуживания, предусмотренных настоящим Положением;

- порядок заключения договоров страхования, договоров о брокерском обслуживании, депозитарных договоров и других договоров, если иное не предусмотрено иными внутренними документами ПАО «Совкомбанк»;

- правоотношения Сторон Договора ДБО при работе с электронными платежными документами, электронными информационными документами Сторон, электронными документами, направляемыми Клиентом в ПАО «Совкомбанк» в рамках брокерского и депозитарного обслуживания (через соответствующий ДКО), с договорами, заключаемыми между Сторонами в электронном виде, в том числе по обеспечению информационной безопасности при обмене электронными документами.

1.2. Настоящее Положение является публичной офертой всем физическим лицам (далее – Клиенты) (как резидентам, так и нерезидентам) заключить Договор ДБО в рамках Универсального договора в ПАО «Совкомбанк» или отдельно (далее – Банк) путем присоединения к настоящему Положению в целом в порядке, предусмотренном ст. 428 Гражданского Кодекса Российской Федерации.

1.3. Клиенту запрещается передавать третьим лицам Банковские карты, сведения о Логине, Одноразовом пароле и других Идентификаторах, ПИН-кодах и реквизитах Банковской карты, а также мобильные телефоны, SIM-карты, используемые для работы в Системе ДБО.

1.4. Банк и Клиент договорились об использовании между ними простой электронной подписи (ЭП) в Системе ДБО (в разрезе отдельного ДКО в зависимости от объема предоставленных возможностей, указанных в настоящем Положении) для:

- совершения любых банковских операций в соответствии с действующим законодательством;

- заключения и исполнения любых гражданско-правовых сделок с Банком, если специальный порядок заключения, изменения, расторжения не указан в иных документах Банка;

- подачи Клиентом Банку поручений на торговые и неторговые операции и др. (в рамках брокерского и депозитарного обслуживания);

- передачи в Банк любых заявлений и сообщений;

- передачи в Банк разрешения на подачу запросов и получение кредитного отчета в Бюро кредитных историй, в т.ч., но не ограничиваясь, получения согласия на раскрытие Банку информации, содержащейся в основной части кредитной истории,

- передача Банком Клиенту предупреждения о расторжении Договора банковского счета в соответствии с требованием п. 2 ст. 859 ГК РФ;

- формирования неограниченного количества ЭП любых видов для подписания расчетных и иных документов в отношении любых счетов, в том числе и вновь открываемых;

- достижения договоренностей с Банком об использовании новых ЭП любого вида;

- совершения иных юридически значимых действий, направленных на исполнение обязательств, установление, изменение или прекращение правоотношений с Банком;

- обмена информацией и документами, совершения юридически значимых действий, направленных на исполнение обязательств, установление или прекращение правоотношений между Клиентом и Банком (при наличии технической возможности).

Независимо от наличия или отсутствия в Банке документов на бумажном носителе, подтверждающих заключение Договора между Банком и Клиентом, Договор считается заключенным при условии проведения Банком надлежащей Идентификации Клиента, Выгодоприобретателя, Бенефициарного владельца, Упрощенной идентификации Клиента в случаях, предусмотренных настоящим Положением, в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма и совершения Клиентом действий, направленных на исполнение Договора.

Стороны соглашаются, что документы, подписанные простой электронной подписью Клиента, в соответствии со ст.6 Федерального закона от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи» признаются равнозначными документам на бумажном носителе, подписанными собственноручной подписью Клиента и в случае возникновения споров являются надлежащим доказательством в суде. Стороны также соглашаются, что в случае направления Клиентом копий документов, в том числе необходимых для обновления идентификационных сведений, использованием электронной подписи Клиент заверяет такие копии; Банк при наличии сомнений вправе требовать предоставления оригиналов документов.

1.5. Расчетные операции по счетам Клиентов осуществляются на основании электронных документов, подписанных электронной подписью, и осуществляются Банком в соответствии с законодательством Российской Федерации и Договором банковского счета с учетом особенностей, установленных настоящим Договором.

1.6. Банк для ознакомления потенциальных Клиентов с Положением, а также для ознакомления Клиентов с изменениями и дополнениями к Положению, в т.ч. с новыми редакциями Положения, публично размещает указанную выше информацию на официальном сайте Банка, на стендах в офисе Банка или иных, в местах, доступных для Клиентов.

Изменения и дополнения к настоящему Положению (Положение в новой редакции), размещенные указанными выше способами, вступают в силу по истечении 15 (пятнадцати) календарных дней с даты такого размещения.

1.7. В дополнение к указанным выше способам публичного размещения информации Банк вправе доводить эту информацию до потенциальных Клиентов и Клиентов Банка иными способами.

1.8. Моментом ознакомления Клиента с публично размещенной информацией считается момент, с которого эта информация была размещена на сайте Банка, на стендах в офисах Банка или иных местах, доступных для Клиентов.

## **2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ**

Целью настоящего Положения дистанционного банковского обслуживания физических лиц посредством мобильного приложения «Халва-Совкомбанк» или Личного кабинета на сайте <https://halvacard.ru> определяют порядок и условия предоставления безопасного обслуживания при совершении банковских операций и условия предоставления физическим лицам банковских услуг через удаленный канал обслуживания без посещения офисов Банка.

Основные задачи Положения дистанционного банковского обслуживания является четко регламентировать условия и правила, порядка предоставления дистанционных банковских услуг физическим лицам.

### 3. ТЕРМИНЫ, СОКРАЩЕНИЯ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем Положении используются следующие термины и сокращения с соответствующими определениями:

| <b>Термин/Сокращение</b>  | <b>Определение</b>   |
|---|--|
| <b>Авторизованный номер телефона</b>  | Номер телефона, указанный Клиентом в Соглашении о заключении Универсального договора, Договора ДБО и подключении к Системе ДБО, а также при присоединении к Положению о ДБО в порядке, указанном в пункте 2.1.2.2. настоящего Положения. Номер телефона, указанный Клиентом в Заявлении-оферте на открытие банковского счета и/или Заявлении на выдачу банковской карты, также является Авторизованным номером телефона. Авторизованный номер телефона выступает Идентификатором Клиента при подключении его к новому ДКО. |
| <b>Договоры</b>   | Договор банковского счета (с использованием Банковской карты, Договор текущего счета), Договор БСвДМ, Договор банковского вклада, Кредитный договор, Договор залога, Договор о брокерском обслуживании, Депозитарный договор и иные договоры, заключаемые между Банком и Клиентом.   |
| <b>Договор банковского вклада</b>   | Договор об открытии счета вклада, принятии вклада, его возврате и выплате процентов по нему, заключаемый Клиентом с Банком в порядке, установленном Общими условиями открытия срочных вкладов/вкладов «До востребования».  |
| <b>Договор банковского счета</b>  | Договор об открытии счета и проведении операций по нему, заключаемый Клиентом с Банком в порядке, установленном Банком.  |
| <b>Договор БСвДМ</b>  | Договор об открытии и обслуживании банковских счетов физических лиц в драгоценных металлах, заключаемый в порядке, установленном в Условиях открытия и обслуживания банковских счетов физических лиц в драгоценных металлах посредством Системы ДБО в ПАО «Совкомбанк».  |
| <b>Договор дистанционного банковского обслуживания (сокращенно – Договор ДБО)</b> | Договор об обслуживании Клиента в Банке через ДКО в порядке и на условиях, предусмотренных настоящим Положением. Договор ДБО заключается путем присоединения к настоящему Положению в целом в порядке, предусмотренном ст. 428 Гражданского Кодекса Российской Федерации   |
| <b>Договор залога</b>   | Договор, в соответствии с которым Заемщик (Залогодатель) передает в залог Банку Предмет залога (транспортное средство) для обеспечения исполнения обязательств Заемщика по Договору потребительского кредита. Договор залога может заключаться как в виде отдельного документа, так и входить в состав Договора потребительского кредита, в этом случае заявление (оферта) о залоге транспортного средства, содержащееся   |

|                      |   |
|----------------------|---|
|                      | в Договоре потребительского кредита, и Общие условия Договора потребительского кредита одновременно, согласно заявлению (оферты) Заемщика, являются Договором залога.   |
| <b>Заявление</b>     | Письменное заявление и иные заявления, предусмотренные настоящим Положением.  |
| <b>Идентификатор</b> | Буквенно-цифровая, буквенная или цифровая последовательность, выделяющая Клиента среди других клиентов Банка и используемая для Идентификации Клиента при входе и работе в Системе ДБО (в отдельных ее ДКО), а также используемый для подписания электронных документов простой электронной подписью в случаях, предусмотренных настоящим Положением. При добавлении Банком нового ДКО в настоящее Положение Идентификатором выступает Авторизованный номер телефона  |
| <b>Идентификация</b> | Совокупность мероприятий по установлению определенных Федеральным законом от 07.08.2001 №115-ФЗ "О противодействии легализации(отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма" сведений о клиентах, их 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, включая ЕСИА и ЕБС при наличии в вышеуказанных системах его биометрических персональных данных и иных персональных данных..<br>После проведения первичной идентификации и принятия клиента на обслуживание идентификация (удостоверение личности) может осуществляться на основании документов, а также, при взаимодействии через ДКО, на основании результатов аутентификации с использованием Идентификаторов. |
| <b>Клиент</b>        | Физическое лицо, заключившее с Банком Договор ДБО, Универсальный договор или иные Договоры.   |
| <b>Код доступа</b>   | Заданная Клиентом и известная только ему последовательность цифровых символов, используемая как Идентификатор Клиента при входе в Мобильный банк. В отдельных мобильных устройствах Клиент может установить в качестве Идентификатора Touch ID/Face ID (при технической возможности и если Клиент включил эту функцию в настройках своего мобильного устройства).   |
| <b>Компрометация</b> | Утрата доверия к Идентификатору Клиента, что позволяет предполагать небезопасное хранение и передачу информации третьим лицам. К таким событиям относятся:  |

|   |   |
|---|---|
|   | <p>- возникновение подозрений на утечку информации или ее искажение в Системе ДБО.</p> <p>- иные обстоятельства, прямо или косвенно свидетельствующие о наличии возможности несанкционированного доступа к Системе ДБО третьих или неуполномоченных лиц.</p>  |
| <b>Кредит</b>   | Денежные средства, предоставляемые Клиенту Банком на условиях срочности, возвратности, платности в соответствии с заключаемым Кредитным договором.  |
| <b>Кредитный договор</b>                              | Договор о предоставлении Кредита, заключаемый Клиентом с Банком (Договор потребительского кредита, Кредитный договор с залогом недвижимости).   |
| <b>Межбанковские документы</b>                        | Электронные документы/ документы на бумажном носителе, имеющие хождение между банками и ПАО «Совкомбанк», между филиалами Банка, между головным офисом и филиалом.  |
| <b>Одноразовый пароль</b>                             | Пароль, отправляемый Банком Клиенту посредством SMS-сообщения на Авторизованный номер телефона, используемый для подписания электронных документов простой электронной подписью. Действие Одноразового пароля также может быть ограничено определённым промежутком времени, Одноразовый пароль невозможно использовать повторно.  |
| <b>Официальный сайт Банка</b>                         | Адрес официального сайта Банка в сети Интернет <a href="http://www.sovcombank.ru">www.sovcombank.ru</a> .   |
| <b>Персональный идентификационный номер (ПИН-код)</b> | Цифровой четырехзначный код, присваиваемый индивидуально Банковской карте и используемый как Идентификатор держателя Банковской карты при совершении операций с использованием Банковской карты через электронные терминалы и Банкоматы.  |
| <b>Подтверждение подлинности ЭП</b>                   | Процедура проверки ЭП, которой подписан ЭД. Осуществляется в автоматическом режиме при получении ЭД, согласно встроенного в Систему ДБО алгоритма. Положительный результат проверки означает, что ЭД подписан надлежащей ЭП, а содержимое ЭД принято без изменений.   |
| <b>Распоряжение</b>                                   | Указание Клиента Банку о совершении одной или нескольких операций по счету, переданное Клиентом Банку на бумажном носителе лично либо в порядке, предусмотренном настоящим Положением. Распоряжение является основанием для составления и подписания Банком расчетного (платежного) документа, необходимого для проведения соответствующей операции по счету. Распоряжение может быть разовым (разовое перечисление денежных средств) или постоянным (периодическое перечисление денежных средств). |
| <b>Расходный лимит</b>                                | Предельная сумма денежных средств, доступная Клиенту (Держателю Дополнительной Карты) в течение определенного периода времени для совершения операций с использованием Банковской карты.  |

|  |   |
|--|---|
| <b>Расчетная операция</b>  | Операция по распоряжению денежными средствами, инициируемая Клиентом, в т. ч. путем формирования электронного документа, содержащего соответствующее распоряжение, и направления его в Банк посредством Системы ДБО.  |
| <b>Простая электронная подпись (простая ЭП)</b>  | <p>Признакам простой электронной подписи в соответствии с Федеральным законом № 63 от 01.07.2011 «Об электронной подписи».</p> <p>- электронная подпись, которая посредством использования кодов, паролей или иных средств, предусмотренных соответствующим Разделом настоящего Положения, подтверждает факт формирования электронной подписи определенным лицом.</p> <p>В зависимости от используемого ДКО и вида подписываемой информации (подписываемого ЭД) факт формирования электронной подписи определенным лицом может подтверждаться: Одноразовым паролем (по операциям, требующим использования Одноразового пароля), Кодом доступа/Touch ID/Face ID, иным Идентификатором (набором Идентификаторов), предусмотренным соответствующим ДКО.</p> <p>Проверка простой ЭП производится Банком в автоматическом режиме посредством Системы ДБО в порядке, предусмотренном соответствующим Разделом настоящего Положения.</p> |
| <b>Система дистанционного банковского обслуживания (сокращенно - Система ДБО)</b>  | Организационно-техническая система, представляющая собой совокупность программного, аппаратного и технологического обеспечения Банка и Клиентов, реализующая обмен электронными документами между Банком и Клиентами, предоставляющая Клиентам возможность по удаленному управлению счетами, подаче Банку поручений на торговые и неторговые операции (в рамках брокерского и депозитарного обслуживания), а также получению банковских услуг (продуктов), заключению Договоров, получению иной информации от Банка через ДКО, с учетом ограничений установленных настоящим Положением.   |
| <b>Соглашение о заключении Универсального договора, Договора ДБО и подключении к Системе ДБО (сокращенно – Соглашение)</b> | Соглашение о заключении Универсального Договора, Договора ДБО и подключении к Системе ДБО, которое может быть заключено путем акцепта Банком оферты, подписанной Клиентом, либо двухстороннего соглашения, подписанного Клиентом и Банком. При заключении Договора с использованием ЕБС и ЕСИА Клиент выражает согласие на заключение договора любым способом, позволяющим достоверно определить лицо, выразившее волю. Соглашение может быть оформлено как в виде отдельного документа (по форме Приложения № 13, по форме Приложения № 13.1 (для ЕБС и ЕСИА) к Правилам банковского обслуживания  |

|   |  |
|---|--|
|   | физических лиц в ПАО «Совкомбанк»), так и входить в состав другого документа.  |
| <b>Средство доступа</b>                               | Средство (программа, электронное устройство, компьютер), позволяющее Клиенту иметь доступ для работы в Системе ДБО.  |
| <b>Счет в драгоценном металле (далее – счет в ДМ)</b> | Банковский счет в драгоценном металле (золото, серебро) Клиента для учета драгоценного металла в граммах без указания при этом индивидуальных признаков. Драгоценные металлы, учитываемые на счете, имеют количественные характеристики массы металла (количество граммов). Учет драгоценного металла на счете осуществляется в соответствии с Условиями открытия и обслуживания банковских счетов физических лиц в драгоценных металлах.  |
| <b>Тарифы Банка</b>                                   | Тарифы, установленные Банком за предоставление банковских продуктов, услуг, совершение операций и подлежащие оплате Клиентом в случаях, предусмотренных соответствующими Договорами о предоставлении банковского продукта.   |
| <b>Универсальный договор</b>                          | Заклученный между Банком и идентифицированным Клиентом договор банковского обслуживания, в рамках которого Клиент может воспользоваться услугами Банка, в том числе заключить отдельные Договоры с Банком, а также обслуживаться в Банке через Систему ДБО.  |
| <b>Упрощенная идентификация</b>                       | Осуществляемая в случаях, установленных Федеральным законом от 07.08.2001 №115-ФЗ "О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, совокупность мероприятий по установлению в отношении клиента - физического лица фамилии, имени, отчества, серии и номера документа, удостоверяющего личность, и подтверждению достоверности этих сведений одним из следующих способов: с использованием оригиналов документов и (или) надлежащим образом заверенных копий документов; с использованием информации из информационных систем органов государственной власти, Фонд Пенсионного и социального страхования Российской Федерации, Федерального фонда обязательного медицинского страхования и (или) государственной информационной системы, определенной Правительством Российской Федерации; с использованием ЕСИА при использовании усиленной квалифицированной электронной подписи или простой электронной подписи при условии, что при выдаче ключа простой электронной подписи личность физического лица установлена при личном приеме. |
| <b>Услуга</b>   | Предоставляемые Банком Клиенту банковские и иные услуги, предусмотренные Универсальным договором, а также иными Договорами, заключенными между Банком и Клиентом. Услуги Клиенту могут   |

|   |   |
|---|---|
|   | оформляться как при личном обращении в офис Банка, так и через ДКО Системы ДБО.   |
| <b>Электронная Подпись (ЭП)</b>                                 | 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. ЭП является реквизитом ЭД. Применяемая в Системе ДБО ЭП соответствует  |
| <b>Усиленная неквалифицированная электронная подпись (УНЭП)</b> | <p>Электронная подпись, полученная в результате криптографического преобразования информации с использованием ключа электронной подписи; позволяет определить лицо, подписавшее электронный документ; позволяет обнаружить факт внесения изменений в электронный документ после момента его подписания; создается с использованием средств электронной подписи. Для целей настоящего документа под УНЭП понимается электронная подпись, созданная в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме (далее – инфраструктура электронного правительства).</p> <p>Проверка УНЭП, производится Клиентом и Банком самостоятельно, либо с использованием сервиса проверки УНЭП в инфраструктуре электронного правительства.</p> <p>Усиленная квалифицированная электронная подпись (УКЭП) - электронная подпись, которая соответствует всем признакам неквалифицированной электронной подписи и следующим дополнительным признакам:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) ключ проверки электронной подписи указан в квалифицированном сертификате;</li> <li>2) для создания и проверки электронной подписи используются средства электронной подписи, имеющие подтверждение соответствия требованиям, установленным в соответствии с Федеральным законом от 06.04.2011 № 63-ФЗ "Об электронной подписи"</li> </ol> |
| <b>Чат с Банком (или Чат)</b>                                   | Дополнительный сервис, позволяющий Клиенту дистанционно с использованием текстового интерфейса в рамках каналов ДБО «Сервис Интернет-банк», «Мобильный банк» совершать операции, подавать заявления, пользоваться иными услугами (при наличии технической возможности). Идентификатором для обслуживания Клиентов в указанном сервисе является фото Клиента (селфи) с паспортом.  |
| <b>Электронный документ (ЭД)</b>                                | ЭПД или ЭИД, или иной электронный документ, предусмотренный настоящим Положением.   |
| <b>Электронная закладная</b>                                    | Бездокументарная ценная бумага, составленная в соответствии с требованиями Федерального закона «Об  |

|   |   |
|---|---|
|   | ипотеке (залоге недвижимости)» № 102-ФЗ от 16.07.1998, первоначальным владельцем которой является кредитор, удостоверяющая права законного владельца закладной на получение исполнения обязательств по Договору и право залога на недвижимое имущество, права по которой закрепляются в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью, который хранится в депозитарии в соответствии со ст. 13.2. Федерального закона «Об ипотеке (залоге недвижимости) № 102-ФЗ от 16.07.199 |
| <b>Электронный информационный документ (ЭИД)</b>            | Документ в электронной форме, подписанный (защищенный) соответствующими ЭП и обеспечивающий обмен информацией при совершении расчетов и проведении операций по счету Клиента (в том числе любые запросы, отчеты, выписки из счетов, квитанции, произвольные документы, и т.п.).   |
| <b>Электронный платежный документ (ЭПД)</b>                 | Документ в электронной форме, являющийся основанием для совершения операций по счету (счетам) Клиента, подписанный (защищенный) соответствующими электронными подписями (далее – ЭП) и имеющий равную юридическую силу с расчетными (платежными) документами на бумажных носителях, подписанными Клиентом.  |
| <b>Единая система идентификации и аутентификации (ЕСИА)</b> | Информационная система в Российской Федерации, обеспечивающая санкционированный доступ участников информационного взаимодействия (граждан-заявителей и должностных лиц органов исполнительной власти) к информации, содержащейся в государственных информационных системах и иных информационных системах.  |
| <b>Единая биометрическая система (ЕБС)</b>                  | Единая информационная система персональных данных, обеспечивающая обработку, включая сбор и хранение биометрических персональных данных, их проверку и передачу информации о степени их соответствия предоставленным биометрическим персональным данным физического лица  |

Любые другие термины и определения, используемые в настоящем Положении, применяются в том значении, в котором они определены 10.00.07\_04\_Правилами банковского обслуживания физических лиц в ПАО «Совкомбанк», действующим законодательством Российской Федерации, в том числе Гражданским кодексом Российской Федерации и в соответствии с их буквальным смыслом и толкованием, исходя из контекста фразы в Положении.

Данной услуге присвоен средний уровень риска использования продукта/услуги в соответствии с п.8.6.5 02.00.02\_Правил внутреннего контроля в целях ПОД/ФТ ПАО «Совкомбанк».

## **4. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА ДБО И ПОДКЛЮЧЕНИЯ К СИСТЕМЕ ДБО**

### **4.1. Порядок заключения Договора ДБО:**

4.1.1. Заключение Договора ДБО производится путём присоединения Клиента к настоящему Положению в целом, без каких-либо ограничений, посредством подписания Соглашения, либо через ЕСИА и ЕБС, либо через ЕСИА посредством выражения согласия любым способом, позволяющим достоверно определить лицо, выразившее волю. Договор считается заключенным на неопределенный срок и вступает в силу с момента акцепта Банком Соглашения Клиента/Анкеты-Соглашения о заключении Договора ДБО и подключении к Системе ДБО в части оказания услуг на рынке ценных бумаг при проведении Упрощенной идентификации/ с момента присоединения к настоящему Положению через ЕСИА и ЕБС.

4.1.2. Банк заключает Договор ДБО после проведения Идентификации Клиента и заключения с ним Универсального договора (в порядке, установленном в 10.00.07\_04\_Правилах банковского обслуживания физических лиц в ПАО «Совкомбанк») (Универсальный договор);

4.1.2.1. после проведения Упрощенной идентификации без заключения Универсального договора (в порядке, установленном в настоящем Положении).

При заключении Договора ДБО после проведения Упрощенной идентификации без заключения Универсального договора Клиенту доступно ограниченное использование Системы ДБО, в том числе предоставление Банком ограниченного перечня услуг/операций согласно действующего законодательства. Полный доступ к Системе ДБО, а также ко всем услугам/операциям, предусмотренным настоящим Положением и Универсальным договором возможно после проведения Идентификации и заключения Универсального договора.

С момента заключения Договора ДБО Клиент и Банк принимают на себя все обязательства и приобретают все права, предусмотренные в отношении них настоящим Положением, с учетом ограничений для Клиентов, заключивших Договор ДБО с Банком после прохождения Упрощенной идентификации, и установленных настоящим Положением.

Заключение Договора ДБО производится путём присоединения Клиента к настоящему Положению в целом, без каких-либо ограничений, посредством подачи Клиентом Анкеты-Соглашения о заключении Договора ДБО и подключении к Системе ДБО в части оказания услуг на рынке ценных бумаг при проведении Упрощенной идентификации по форме Приложения №4 к Положению. Договор ДБО с Клиентами, заключившими Договор ДБО с Банком при проведении Упрощенной идентификации, считается заключенным на неопределенный срок и вступает в силу с момента акцепта Банком Анкеты-Соглашения о заключении Договора ДБО и подключении к Системе ДБО в части оказания услуг на рынке ценных бумаг при проведении Упрощенной идентификации.

Банк предоставляет Клиентам, заключившими Договор ДБО с Банком при проведении Упрощенной идентификации, ограниченный доступ в Мобильный банк. Перечень операций, доступных Клиентам, заключившими Договор ДБО с Банком при проведении Упрощенной идентификации, указан в разделе 7 Положения.

4.1.3. Подача Клиентом в Банк заявлений и прочих документов, оформляемых Клиентом в соответствии с настоящим Положением, а также совершение иных действий, предусмотренных п. 1.4. настоящего Положения в том или ином ДКО Системы ДБО, осуществляется при условии предъявления Клиентом необходимых в соответствии с данным Положением документов, в соответствии с действующим законодательством РФ и нормативными актами Банка России, действительных на дату их предъявления, либо

при условии успешного прохождения идентификации в ЕСИА и предоставления биометрических данных в ЕБС, в результате которого установлено соответствие с ранее зарегистрированным биометрическим образцом не меньше разрешенного порогового значения, а также при условии присутствия в ЕСИА необходимых в соответствии с данным Положением документов, в соответствии с действующим законодательством РФ и нормативными актами Банка России, действительных на дату их предъявления.

4.1.4. Прием к исполнению заявлений и прочих документов, оформляемых Клиентом, а также телефонных и электронных обращений Клиента, в установленных настоящим Положением случаях, осуществляется сотрудником Банка.

4.1.5. Вся информация, связанная с использованием Клиентом средств идентификации и средств доступа, является конфиденциальной и не может быть передана третьим лицам иначе как с письменного согласия Сторон либо в случаях, предусмотренных действующим гражданским законодательством РФ.

4.1.6. Клиент подтверждает, что ему известно о том, что передача конфиденциальной информации по сетям общего доступа влечет риск несанкционированного доступа к такой информации третьих лиц и обязуется применять меры безопасности для исключения рисков финансовых потерь и каких-либо других рисков, являющихся следствием нарушения правил безопасности для Системы ДБО, в т.ч. приведенных в настоящем Положении.

4.1.7. Договором ДБО предусмотрено удостоверение прав распоряжения денежными средствами, находящимися на счете Клиента, при помощи аналога собственноручной подписи в виде ЭП через ДКО, в которых предусмотрена такая возможность.

## **4.2. Порядок подключения Клиента к Системе ДБО:**

4.2.1. Банк предоставляет Клиенту доступ к Системе ДБО не позднее 5 (пяти) рабочих дней с момента заключения Договора ДБО, путем присоединения Клиента к Положению в целом в порядке, предусмотренном ст. 428 Гражданского Кодекса Российской Федерации.

4.2.2. В Систему ДБО, с помощью которой взаимодействуют Банк и Клиент, входят следующие ДКО:

- сервис Интернет-банк,
- Мобильный банк,
- Устройство самообслуживания,
- Контакт-центр,
- SMS-Банк.

При подключении к Системе ДБО одновременно с заключением Договора ДБО Клиент может подключить ДКО, пройдя регистрацию в соответствии с 10.00.07\_04\_17.01\_Соглашением о заключении Универсального договора, Договора ДБО и подключении к Системе ДБО с использованием ЕБС и ЕСИА. Использование остальных приложений ДКО, предусмотренных настоящим Положением, производится Клиентом по мере необходимости при предъявлении Банку соответствующего Идентификатора в объеме предоставленных возможностей, указанных в настоящем Положении. При обновлении перечня ДКО Банк автоматически подключает Клиента к новым каналам, идентифицировав его по Авторизованному номеру телефона Клиента.

## **4.3. Требования к оборудованию Клиента при работе в отдельных ДКО и соблюдению правил безопасности при работе в Системе ДБО:**

4.3.1. Требования к программному обеспечению на персональном компьютере и мобильном устройстве Клиента для работы с Системой ДБО (в ее отдельных ДКО):

- операционная система на персональном компьютере - любая;
- для мобильных устройств – версия IOS не ниже 10, версия Android не ниже

4.0.3;

- браузер любой, за исключением Microsoft Internet Explorer.

4.3.2. На персональном компьютере или на мобильном устройстве Клиента должна быть активирована функция блокировки экрана при включении или его неиспользовании, с установленным паролем (пин-кодом, графическим образом и т.п.) для разблокировки.

4.3.3. Клиенту запрещается использовать бесплатные и взломанные программы\операционные системы, полученные неофициальным путем и из сомнительных источников, так же обрабатывать электронную почту, полученную из недостоверных источников, т.к. бесплатные программы и электронные письма, содержащие произвольный контент, чаще всего используются для распространения вирусов и поддельных ссылок на отдельные ДКО Системы ДБО, либо фиктивных предложений с целью получения конфиденциальных данных Клиента и компрометации Идентификаторов для получения доступа к счетам Клиента в Системе ДБО. Клиенту запрещается использовать Систему ДБО на мобильных устройствах со взломанной операционной системой.

4.3.4. Клиент обязан незамедлительно сообщать в Банк при возникновении у Клиента следующих ситуаций:

- невозможно зайти в Систему ДБО;
- возникли подозрения в несанкционированном доступе к Системе ДБО:
  - появляются / исчезают документы;
  - остатки активов Клиента в Системе ДБО не соответствуют расчетам Клиента;
  - в случае утраты /смены SIM-карты;
  - любое другое подозрение.

В указанных случаях Клиент обязан сверить с оператором Банка список исходящих платежей и других ЭД (в том числе при возможности самостоятельно проверить еще не отправленные документы) по телефону: 8-800-200-19-18.

При отсутствии несанкционированных списаний со счета и/или нелегитимных документов, Клиент блокирует счет для использования в Системе ДБО путём подачи Заявления об изменении режима обслуживания в Системе ДБО (Приложение №1 к настоящему Положению), отключив сетевые интерфейсы (в т.ч. Wi-Fi).

После проведения вышеуказанных мероприятий возможна разблокировка счета и продолжение эксплуатации Системы ДБО в полном объеме. В случае с компрометацией Идентификаторов, Клиент обязан подать в Банк заявление на бумажном носителе.

4.3.5. В случае выявления нелегитимных документов Клиент обязан подать Заявление в Банк на бумажном носителе для блокирования Системы ДБО (Приложение №1 к настоящему Положению), а также рекомендуется на усмотрение Клиента:

- немедленно выключить персональный компьютер/мобильное устройство, если они используются для данного ДКО (по возможности методом физического отключения питания), в случае если используется ноутбук, также отключить аккумуляторную батарею;
- собрать логи интернет-соединений Клиента за последний месяц;
- упаковать персональный компьютер/мобильное устройство и собранные на нее перезаписываемый носитель лог-файлы в отдельную тару/пакет, опечатать и поместить в защищенное место до проведения экспертизы. Эти данные могут помочь при расследовании инцидента.

4.3.6. Иные условия, связанные с технологической необходимостью внесения изменений в вышеперечисленные пункты настоящего Положения (если они технически возможны), оговариваются с Банком отдельно и оформляются на бумажном носителе или Дополнительным соглашением при заключении Договора ДБО.

4.3.7. Для повышения уровня безопасности необходимо своевременно устанавливать обновления безопасности операционной системы на персональном компьютере\мобильного устройства Клиента и браузера, с которого осуществляется работа в отдельных ДКО Системы ДБО.

4.3.8. Запрещено работать с ДКО Системы ДБО из мест, не заслуживающих доверия (интернет-кафе, вокзалы, аэропорты и т.д.) или с использованием общественных каналов связи (бесплатный WI-FI), так как это может позволить злоумышленнику украсть конфиденциальные данные Клиента и получить доступ к его банковскому/брокерскому счету.

4.3.9. После окончания работы в отдельных ДКО Системы ДБО Клиент обязан корректно завершить сеанс работы в браузере, для этого необходимо выйти из соответствующего ДКО Системы ДБО с использованием кнопки «Выход», а не просто закрыть вкладку браузера.

4.3.10. Не рекомендуется использовать учетную запись с правами администратора при отсутствии необходимости. В повседневной практике, при работе с отдельными ДКО Системы ДБО, авторизоваться в операционной системе персонального компьютера как пользователь, не обладающий правами администратора.

## **5. УСЛОВИЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СТОРОН ПРИ РАБОТЕ В СИСТЕМЕ ДБО**

### **5.1. Настоящим Стороны признают, что:**

- устанавливать простую ЭП в Системе ДБО имеют право лица, имеющие право доступа в соответствии с заключенными договорами, а также предоставленными документами;
- внесение изменений в ЭД после снабжения их ЭП дает отрицательный результат подтверждения подлинности ЭП;
- подделка ЭП Стороны невозможна без использования логина (иных Идентификаторов), Одноразового пароля (если его использование предусмотрено в конкретном ДКО для совершения того или иного действия);
- соблюдение Клиентом при работе в Системе ДБО типовых требований безопасности, установленных п. 4.3, а также иных правил, установленных настоящим Положением, создает условия для безопасной работы Клиента в Системе ДБО;
- при возникновении спора о соблюдении правил обмена ЭД эталоном является журнал обмена ЭД и журнал регистрации блокировок доступа к Системе ДБО, хранящиеся на сервере Банка.

### **5.2. ЭД Клиента приравнивается к документу на бумажном носителе, подписанному Клиентом при одновременном соблюдении следующих условий:**

- ЭД содержит соответствующую ЭП и отправлен в Банк для исполнения в порядке, установленном настоящим Положением и иными договорами.
- ЭД содержит в себе все реквизиты, предусмотренные законодательством, нормативными документами Банка России для расчетных документов на бумажном носителе или документов в электронном виде с учетом особенностей форм и порядка осуществления безналичных расчетов на территории Российской Федерации, а также соответствует требованиям к содержанию такого ЭД, установленным соответствующим Договором;
- ЭД составлен по форме Банка и содержит в себе все реквизиты, предусмотренные в форме для документов на бумажном носителе или документов в электронном виде;
- подлинность ЭП Клиента подтверждена положительным результатом процедуры подтверждения подлинности ЭП;
- ЭП, при помощи которой подписан ЭД, не является скомпрометированной на момент проверки.

### **5.3. Стороны договорились, что проверка подлинности ЭП в Системе ДБО производится Банком в автоматическом режиме посредством Системы ДБО в**

**следующем порядке:**

- Банк проверяет в процессе Аутентификации входа в ДКО представленные Клиентом Идентификаторы.

- Банк проверяет иные дополнительные Идентификаторы, представленные Клиентом в процессе подтверждения совершения того или иного действия в отдельных ДКО (при наличии).

- Банк проверяет принадлежности Клиенту сессионного ключа путем отправки Клиенту Одноразового пароля в SMS-сообщении/ Push-уведомлении (по действиям, требующим дополнительное подтверждение Одноразовым паролем);

- Положительный результат проверки представленных Клиентом Идентификаторов при входе в соответствующий ДКО, иных дополнительных Идентификаторов (при подтверждении совершения действия в отдельных ДКО) и положительный результат проверки принадлежности сессионного ключа Клиенту (при наличии), подтверждает подлинность предоставленной ЭП.

Дополнительные условия проверки ЭП в отдельном ДКО могут быть установлены в соответствующем Разделе настоящего Положения.

#### **5.4. Порядок совершения операций с ЭПД, принятыми от Клиента посредством Системы ДБО:**

5.4.1. Клиент оформляет ЭПД в соответствии с требованиями, установленными законодательством РФ и требованиями Банка, снабжает ЭПД электронной подписью и направляет ЭПД в Банк на обработку.

5.4.2. Банк принимает ЭПД от Клиента и производит следующие процедуры предварительного контроля:

- удостоверение права распоряжения денежными средствами/права подписывать соответствующие ЭПД на основе проверки средств идентификации и ЭП;
- контроль целостности ЭПД на основе проверки ЭП;
- структурный контроль ЭПД;
- реквизитный контроль в соответствии с положениями Банка России и внутренними положениями Банка, предъявляемыми к соответствующим документам;
- контроль на дубликат;
- контроль достаточности денежных средств. Контроль достаточности денежных средств осуществляется Банком в автоматическом режиме и может не совпадать с порядком поступления ЭПД в Банк. Также контроль достаточности денежных средств проводится с учетом порядка, изложенного в Договоре банковского счета, внутренних документах Банка и положениях Банка России;
- дополнительный контроль, применяемый Банком в целях снижения рисков по ЭПД.

5.4.3. При положительном результате процедур предварительного контроля, принятого ЭПД от Клиента Банк:

- принимает ЭПД к обработке.
- проставляет в ЭПД дату приема ЭПД к обработке;
- направляет Клиенту ЭИД, содержащий сведения о состоянии ЭПД (квитанции, комментарии Банка к документу, статусы) и дату принятия ЭПД.
- на принятом в обработку ЭПД, при его воспроизводстве на бумажном носителе с помощью Системы ДБО устанавливается графическое изображение штампа Банка с отметкой о принятии ЭПД.
- в зависимости от технической возможности и наличия нужной контактной информации у Банка, Банк вправе дополнительно уведомлять Клиента о поступающих на обработку ЭПД с помощью альтернативных ДКО.

5.4.4. При отрицательном результате процедур предварительного контроля, принятого ЭПД от Клиента:

- Банк не принимает ЭПД к исполнению;
- дата приема документа Банком к обработке не проставляется;
- Банк направляет Клиенту посредством ДКО ЭИД, содержащий сведения о состоянии ЭПД (квитанции, комментарии Банка к документу, статусы).
  - на непринятом в обработку ЭПД, при его воспроизводстве на бумажном носителе с помощью Системы ДБО графическое изображение штампа Банка не устанавливается.
  - в зависимости от технической возможности и наличия нужной контактной информации у Банка, Банк вправе дополнительно уведомлять Клиента о не принятых к обработке ЭПД с помощью альтернативных ДКО.

5.4.5. В случаях, определенных законодательством РФ, нормативными актами Банка России или внутренними положениями Банка, документ, прошедший процедуры предварительного контроля, принятый Банком к обработке, нуждающийся в дополнительном контроле Банка, может быть аннулирован (отказан в исполнении). При аннулировании такого документа:

- принимает ЭПД к исполнению (аннулирует);
- Банк направляет Клиенту посредством ДБО ЭИД, содержащий сведения о состоянии ЭПД (квитанции, комментарии Банка к документу, отрицательные статусы).
- На аннулированном ЭПД, при его воспроизводстве на бумажном носителе с помощью Системы ДБО графическое изображение штампа Банка не устанавливается.
- В зависимости от технической возможности и наличия нужной контактной информации у Банка, Банк вправе дополнительно уведомлять Клиента об аннулированных ЭПД с помощью альтернативных ДКО.

5.4.6. Отзыв ЭПД, принятых в Системе ДБО к обработке, осуществляется с учетом особенностей:

**А** Для внутрибанковских документов:

- для отзыва внутрибанковского документа Клиент присылает ЭПД (запрос на отзыв) с указанием реквизитов ЭПД и просьбой отозвать указанный документ.
- отзыв внутрибанковского документа производится только при наличии такой возможности, определяемой Банком с учетом внутренних положений и договором Банковского счета.

**Б** Для межбанковских документов наличие возможности отзыва документа определяется с учетом особенностей непрерывной, многорейсовой, срочной систем обработки платежей ЦБ РФ или системы переводов SWIFT:

- для отзыва межбанковского документа Клиент присылает ЭПД (запрос на отзыв) с указанием реквизитов ЭПД и просьбой отозвать указанный документ.
- отзыв межбанковского документа производится только при наличии технической возможности, определяемой Банком в соответствии с используемой системой перевода и используемым в зависимости от этого технологическим процессом (деньги не отправлены в одну из вышеупомянутых систем для перечисления их на счет получателя)

В случае наличия технической возможности для отзыва, документ отзывается на основании принятого от Клиента запроса (ЭИД) на отзыв документа. Если ЭПД в силу специфики систем обработки отозвать не представляется возможным, документ подлежит исполнению. При этом порядок возврата списанных со счета средств определяется внутренними положениями Банка или Договором банковского счета.

**В** В случае возможности отзыва ЭПД в ответ на запрос Клиента об отзыве ЭПД Банк, посредством Системы ДБО, направляет Клиенту ЭИД, содержащий сведения о состоянии отзываемого ЭПД (квитанции, комментарии Банка к документу статусы) и ЭИД о состоянии запроса на отзыв (квитанции, комментарии Банка к запросу, статусы и т.п.):

**Г** В случае отсутствия возможности отзыва ЭПД, с учетом вышеописанных

особенностей, наступает момент безотзывности документа.

В таком случае, в ответ на запрос Клиента об отзыве ЭПД, Банк посредством Системы ДБО направляет Клиенту ЭИД (квитанции, комментарии Банка к документу, статусы), содержащий сведения об отказе в отзыве ЭПД и сведения о состоянии запроса на отзыв.

Д В зависимости от технической возможности и наличия нужной контактной информации у Банка, Банк вправе дополнительно уведомлять Клиента о запросе на отзыв ЭПД с помощью альтернативных ДКО.

5.4.7. Исполнение ЭПД по поручению Клиента, а также направленных третьими лицами документов в отношении Клиента производится Банком в порядке, предусмотренном действующим законодательством РФ, нормативными актами Банка России, внутренними положениями Банка, Договором ДБО, Универсальным договором, а также настоящим Положением.

При исполнении таких документов, Банк посредством Системы ДБО направляет Клиенту в виде ЭД или на бумажном носителе следующие документы:

- в случае необходимости получения акцепта Клиента – направляет акцепт Клиенту на исполнение поручений третьих лиц к счетам Клиента;
- не позднее рабочего дня, следующего за днем совершения операции Банком по счету, Банк направляет Клиенту выписку по счету в виде ЭД или, в случае необходимости, предоставляет на бумажном носителе. Выписка по счету содержит приложения к выписке в виде копий расчетных документов. Необходимость предоставления документов на бумажном носителе определяется Банком по своему усмотрению;
- в ответ на принятые в Системе ДБО от Клиента ЭПД, не позднее рабочего дня, следующего за днем исполнения, направленного ЭПД, Банк, посредством Системы ДБО, направляет Клиенту ЭИД (квитанции, комментарии Банка к ЭД, статусы, и т.п.) содержащий сведения об исполнении этого ЭПД.
- на приложениях к выписке в электронном виде и на других ЭД, исполненных Банком, при воспроизведении их при помощи Системы ДБО на бумажном носителе, устанавливается графическое изображение штампа Банка.

5.4.8. Клиент признает соответствие получаемых им от Банка ЭД, составленных Банком на основании расчетных документов третьих лиц, поступивших в Банк к счету Клиента, или иных составляемых Банком ЭД в соответствии с законодательством, Универсальным договором и иными договорами или настоящим Положением, равными соответствующим документам на бумажных носителях, подписанных уполномоченными представителями составившего лица, при одновременном соблюдении следующих условий:

- подлинность ЭП Банка подтверждена положительным результатом проверки;
- ЭП, при помощи которой подписан ЭД, не является скомпрометированной на момент проверки.

5.4.9. Расчетная операция, совершенная Банком на основании ЭПД, подписанного ЭП Клиента (при положительном результате процедуры подтверждения подлинности ЭП), не может быть оспорена только на том основании, что она совершена на основании расчетных (платежных) документов, представленных в виде электронных документов.

5.4.10. Передача Клиентом Распоряжения в электронном виде в Системе ДБО означает, что Клиент поручает Банку провести операцию, соответствующую указанному Распоряжению.

5.4.11. Все споры и разногласия по исполненным / неисполненным Банком ЭПД решаются путем переговоров, согласно разделу 13 настоящего Положения,

Универсальному договору и иным Договорам.

5.4.12. ЭПД Клиента, созданный с использованием Системы ДБО и подписанный ЭП, переданный посредством Системы ДБО и полученный Банком, является документом, имеющим юридическую силу, равную аналогичным документам, надлежащим образом оформленным на бумажных носителях, подписанным собственноручными подписями уполномоченных лиц и заверенным печатями Сторон в случае, если наличие печати на документе необходимо в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ, в том числе нормативных актов Банка России, существующими в отношении таких документов.

5.4.13. ЭПД считается подписанным простой электронной подписью Клиента, если Клиентом использованы верные Идентификаторы при входе в соответствующий ДКО, и отправленный Банком на Авторизованный номер телефона Одноразовый пароль в SMS-сообщении совпадает с предоставленным Клиентом Одноразовым паролем, при условии, что время его действия не истекло.

5.4.14. В зависимости от технической возможности и наличия нужной контактной информации у Банка, Банк вправе дополнительно уведомлять Клиента об исполненных документах с помощью альтернативных ДКО.

5.4.15. Распоряжения, представленные Клиентом после окончания операционного дня, Банк вправе принять к исполнению следующим операционным днем.

Распоряжение Клиента на перевод денежных средств считается исполненным при условии, что денежные средства списаны с корреспондентского счета Банка либо зачислены на счета других Клиентов внутри Банка.

#### **5.5. Порядок ограничения обслуживания в Системе ДБО:**

5.5.1. Ограничение обслуживания в Системе ДБО может быть введено по инициативе Банка или по инициативе Клиента по соответствующему заявлению (Приложение №1 к настоящему Положению).

5.5.2. Банк вправе ограничить использование Системы ДБО (отдельных ДКО) в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Клиентом своих обязательств, предусмотренных настоящим Положением, условиями соответствующих Договоров, либо в случаях, установленных действующим законодательством РФ, нормативными актами и иными документами Банка России, а также в случае возникновения у Банка подозрений на предмет наличия несанкционированного доступа к счетам Клиента и/или к Системе ДБО в целом.

5.5.3. Требование об ограничении обслуживания может быть передано Клиентом в Банк в течение рабочего дня Банка по отдельным ДКО Системы ДБО или путем подачи письменного заявления (Приложение №1 к настоящему Положению).

5.5.4. В случае ограничения доступа Клиент имеет право подавать в Банк документы на бумажном носителе, оформленные надлежащим образом, для проведения операций по своим счетам.

5.5.5. Банк уведомляет Клиента об ограничении обслуживания по инициативе Банка и его причине посредством направления в Системе ДБО соответствующего уведомления.

Уведомление также может быть направлено Клиенту через любой ДКО с использованием имеющихся у Банка контактов Клиента. Банк направляет уведомление Клиенту в момент ограничения обслуживания Клиента.

#### **5.6. Порядок приостановления обслуживания в Системе ДБО:**

5.6.1. Приостановление обслуживания в Системе ДБО может быть введено как по инициативе Клиента, так и по инициативе Банка.

5.6.2. Клиент вправе приостановить обслуживание в Системе ДБО в случаях компрометации Идентификаторов, Одноразового пароля либо по иным причинам.

5.6.3. Требование о приостановлении обслуживания может быть передано Клиентом в Банк в течение рабочего дня Банка по Системе ДБО или путем подачи

письменного заявления (Приложение №1 к настоящему Положению).

5.6.4. Банк вправе приостановить / частично приостановить обслуживание в Системе ДБО в следующих случаях:

- наличия у Банка оснований предполагать несанкционированное использование Системы ДБО от имени Клиента, в том числе в связи с компрометацией используемых Клиентом Идентификаторов, Одноразового пароля и т.д.;
- неисполнения или ненадлежащего исполнения Клиентом своих обязательств, предусмотренных настоящим Положением;
- неиспользования Клиентом Системы ДБО в течение 90 дней подряд.
- не предоставления в Банк изменившихся идентификационных сведений Клиента;
- неполучения от Клиента сведений, запрошенных в рамках исполнения Банком действующего законодательства;
- возникновения подозрений, что операции Клиента могут нести репутационные риски для Банка.

Клиент вправе в случае указанных ограничений использования ДБО представлять Банку распоряжения о проведении операций и иные сообщения на бумажном носителе.

5.6.5. Банк уведомляет Клиента о причине приостановления обслуживания в Системе ДБО, используя для этого доступные Банку средства связи, в том числе и ДКО, контакты Клиента по факту приостановления – в случае одностороннего принятия решения Банком о приостановлении обслуживания Клиента.

5.6.6. В случае приостановления/ограничения обслуживания в Системе ДБО, как по инициативе Клиента, так и по инициативе Банка, Банк не возвращает ранее удержанную с Клиента плату за услуги, предоставление которых было обусловлено настоящим Положением.

5.6.7. При подаче Клиентом претензии об ЭД, исполненным без ведома или согласия Клиента обслуживание Клиента в Системе ДБО приостанавливается до выяснения обстоятельств. Банк направляет уведомление Клиенту в момент ограничения обслуживания Клиента.

5.7. Возобновление обслуживания, приостановленного\ограниченного по инициативе Клиента, осуществляется на основании письменного заявления Клиента (Приложение №1 к настоящему Положению), а также в ином порядке, предусмотренном для отдельных ДКО. Банк на основании письменного заявления в течение 1 (одного) рабочего дня с момента получения заявления, возобновляет обслуживание Клиента в Системе ДБО.

5.8. В случае утраты /компрометации логина (Идентификатора) (мобильного телефона) восстановление доступа в Систему ДБО происходит исключительно через сотрудника Банка.

5.9. Банк вправе отказать Клиенту в возобновлении обслуживания в случае, если на момент подачи Клиентом заявления у Банка в соответствии с п.5.6.4. настоящего Положения возникает право приостановить обслуживание. Возобновление обслуживания, приостановленного по инициативе Банка, осуществляется после устранения причин, явившихся основанием для приостановления обслуживания.

5.10. Для изменения Авторизованного номера телефона, указанного при подключении к Системе ДБО Клиенту необходимо:

5.10.1. в случае если соблюдены условия, указанные ниже, обратиться в Контакт-центр Банка, позвонив по номеру 8-800-200-19-18:

- Аутентификация Клиента оператором Контакт-центра Банка произведена успешно согласно внутренней инструкции;
- суммарный остаток денежных средств на счетах Клиента менее 2 млн. руб. (или их эквивалента в валюте);
- действующий Авторизованный номер телефона доступен для приема звонка

оператора Контакт-центра.

5.10.2. подать в Банк заявление на бумажном носителе по форме Банка (Приложение №2 к настоящему Положению).

## **6. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ ЧЕРЕЗ СЕРВИС ИНТЕРНЕТ-БАНК**

6.1. Посредством сервиса Интернет-банк Клиенту могут быть предоставлены следующие услуги:

- просматривать информацию о Банковских картах и счетах, как действующих, так и закрытых (остаток, выписка по счету, номер карты и срок действия, название продукта, анализ расходов за период);
- открывать банковские счета/вклады;
- заключать договоры/соглашения, подписывать заявления в рамках предоставленных функциональных возможностей;
- осуществлять частичное/полное досрочное погашение кредита;
- просматривать информацию по кредитам: текущая задолженность, истории платежей, графики гашения;
- оплачивать услуги жилищно-коммунальных служб, городской и междугородной связи, интернет-провайдеров, детских и общеобразовательных учреждений и другие услуги, оплачивать штрафы и совершать прочие платежи в бюджет;
- переводить деньги между своими счетами/вкладами, совершать платежи третьим лицам;
- получать оперативные консультации у сотрудников Банка посредством сервиса «Чат с банком»;
- иное;

6.2. Стороны договорились, что любая переписка в сервисе Интернет-банк в режиме реального времени посредством сервиса «Чат с банком» между Банком и Клиентом считается обменом ЭД, подписанными ЭП Клиента, за исключением поручения на перевод денежных средств посредством сервиса «Чат с банком». Стороны признают переписку в сервисе «Чат с банком» в сервисе Интернет-банк юридически значимой, как если бы переписка осуществлялась на бумажных носителях с подписью Клиента.

6.3. Порядок дистанционного заключения и обслуживания Договоров:

6.3.1. Клиенты могут оформить Кредитный договор, Договор залога/электронную закладную (по кредитам с обеспечением), Договор вклада/текущего счета (дополнительные соглашения к ним) с Банком через сервис Интернет-банк (при наличии технической возможности).

Стороны договорились, что посредством простой электронной подписи/УНЭП/УКЭП они могут подписать все документы, необходимые для заключения, изменения, расторжения и обслуживания Договоров, указанных в настоящем пункте, документы о подключении дополнительных услуг в рамках заключаемых Договоров, а также юридически значимые сообщения, которые признаются электронными документами, равнозначными документам на бумажном носителе, подписанными собственноручной подписью Клиента и сотрудника Банка. В этом случае Договоры, указанные в настоящем пункте, считаются заключенными, иные документы, считаются согласованными, независимо от наличия или отсутствия в Банке документов на бумажном носителе.

6.3.2. Порядок заключения Кредитного договора:

6.3.2.1. Клиент при желании получить кредит заполняет заявку через один из ДКО, указывая основные параметры кредита.

6.3.2.2. После заполнения заявка Клиента направляется на проверку. При

необходимости Клиенту может поступить звонок от сотрудника Контакт-центра для уточнения данных по заявке. Сотрудник Контакт-центра также в ходе разговора может предложить Клиенту оформить по его желанию дополнительные услуги, рассказать про действующие акции и условия участия в них.

6.3.2.3. При положительном решении Банка о выдаче кредита, Банк направляет SMS-сообщением на Авторизованный номер телефона ссылку на web-страницу, для ознакомления и подписания пакета документов по кредиту, согласно действующему законодательству, а также код для входа по ссылке.

6.3.2.4. Для доступа к пакету документов по кредиту, Клиент при переходе по ссылке вводит следующие Идентификаторы: Авторизованный номер телефона, паспортные данные и код из SMS-сообщения.

6.3.2.5. При согласии на получение кредита на условиях, изложенных в документах, волеизъявление Клиента подтверждается одним из следующих способов:

- отправлением слова «Согласен» с Авторизованного номера телефона на короткий номер, указанный в направленном от Банка SMS-сообщении;
- вводом Одноразового пароля, направленного Банком в SMS-сообщении на Авторизованный номер телефона.

Конкретный способ указывается в SMS-сообщении, направленном Банком на Авторизованный номер телефона.

6.3.2.6. После подписания пакета документов Банк предоставляет кредит способом, предусмотренным Кредитным договором.

6.3.2.7. Простой электронной подписью для целей пункта 6.3.2. признается аналог собственноручной подписи Клиента, представленный в виде совокупности факторов: набора Идентификаторов (Авторизованного номера телефона, паспортных данных и кода из SMS-сообщения, известного только Клиенту) и слова «Согласен», отправленного с Авторизованного номера телефона на короткий номер, указанный в отправленном ему SMS-сообщении либо вводом Одноразового пароля, направленного Банком в SMS-сообщении на Авторизованный номер телефона, которые в совокупности позволяют однозначно идентифицировать Клиента Банку при подписании документов, указанных в настоящем пункте.

### **6.3.3. Порядок заключения Договора вклада/текущего счета:**

6.3.3.1. Открытие вклада/текущего счета для выплаты процентов по вкладу (если данное условие предусмотрено договором вклада) осуществляется на основании распоряжения Клиента на открытие вклада, путем безналичного перевода со счета или вклада Клиента, оформленного через Интернет-банк, с применением средств Идентификации и Аутентификации Клиента, предусмотренных настоящим Разделом.

6.3.3.2. В распоряжении указываются параметры открываемого вклада/текущего счета для выплаты процентов по вкладу, а также информация о счете или вкладе, с которого осуществляется перечисление денежных средств, для открытия нового вклада.

6.3.3.3. На основании полученного от Клиента распоряжения на открытие вклада формируется Заявление, в котором указываются, в том числе, вид вклада, сумма вклада, валюта вклада, срок вклада, процентная ставка по вкладу, открытие текущего счета для выплаты процентов по вкладу (если данное условие предусмотрено договором вклада) и иные условия размещения вклада.

6.3.3.4. Клиент подтверждает Заявление через сервис Интернет-банк с применением средств Идентификации и Аутентификации, предусмотренных настоящим Разделом.

6.3.3.5. На основании Заявления, подтвержденного Клиентом через Интернет-банк, и после внесения денежных средств формируется ЧЕК об исполнении операции, удостоверяющий внесение вклада.

6.3.3.6. Заявление, распоряжение на открытие вклада, протокол проведения операций в соответствующей автоматизированной системе Банка, подтверждающий

корректную Идентификацию и Аутентификацию Клиента, и совершение операции в Системе ДБО, являются документами, подтверждающими волеизъявление Клиента об открытии вклада/текущего счета для выплаты процентов по вкладу.

6.3.3.7. Хранение Заявления осуществляется в личном кабинете сервиса Интернет-банк.

6.3.3.8. Документальным подтверждением факта совершения Клиентом операции размещения суммы денежных средств во вклад, является ЧЕК об исполнении операции, а также Выписка по счету Клиента, в которой отражена совершенная операция. При этом письменная форма Договора банковского вклада считается соблюденной в соответствии с п. 2 статьи 434 Гражданского кодекса Российской Федерации.

6.3.3.9. Закрытие счета вклада через сервис Интернет-банк, осуществляется на основании распоряжения Клиента на закрытие вклада, оформленного через сервис Интернет-банк, с возможностью безналичного перевода денежных средств со счета вклада Клиента на счет внутри Банка или на счет в другом Банке, по указанным реквизитам, с применением средств Идентификации и Аутентификации Клиента, определенных настоящим Разделом.

6.3.3.10. На основании Распоряжения, подтвержденного Клиентом через сервис Интернет-банк, после перевода денежных средств формируется платежное поручение об исполнении операции, удостоверяющее закрытие счета вклада и перевод денежных средств.

6.3.3.11. Простой электронной подписью для целей пункта 6.3.3. признается аналог собственноручной подписи Клиента, представленный в виде совокупности факторов: логина (Идентификатора) и Одноразового пароля, полученного из SMS-сообщения, известных только Клиенту и позволяющих однозначно идентифицировать Клиента Банку при подписании документов, указанных в настоящем пункте. Пароль отправляется Банком в виде SMS-сообщения на Авторизованный номер телефона Клиента.

6.3.4. Все изменения и заявления, касающиеся обслуживания Договоров, указанных в п. 6.3.1. настоящего Положения, дополнительные соглашения к ним и соглашения о расторжении таких Договоров, могут быть подписаны посредством простой электронной подписи и признаются электронными документами, равнозначными документам на бумажном носителе, подписанными собственноручной подписью Клиента и сотрудника Банка, и считаются заключенными независимо от наличия или отсутствия в Банке документов на бумажном носителе.

6.3.5. Одной электронной подписью могут быть подписаны несколько электронных документов, указанных в пунктах 6.3.2. и 6.3.3 настоящего Положения (пакет электронных документов по кредиту/по вкладу соответственно). При подписании электронной подписью пакета электронных документов каждый из электронных документов, входящих в этот пакет, считается подписанным электронной подписью того вида, которой подписан пакет электронных документов.

6.3.6. Проверка подлинности простой электронной подписи, используемой при подписании документов, предусмотренных пунктом 6.3.1. настоящего Положения, производится Банком в автоматическом режиме посредством Системы ДБО. Положительный результат проверки представленных Клиентом Идентификаторов и отправленных ответных SMS-сообщений/Одноразовых паролей, указанных в п. 6.3.2.7, 6.3.3.11 настоящего Раздела подтверждает подлинность предоставленной ЭП.

6.3.7. Стороны признают, что полученные электронные документы, подписанные корректной простой электронной подписью Клиента в соответствии с условиями настоящего раздела, являются необходимым и достаточным условием, позволяющим установить, что данный электронный документ подписан и исходит от стороны, его отправившей. Стороны признают, что документ, подписанный электронной подписью уполномоченного сотрудника Банка, которая дала положительный результат при ее

проверке на соответствие электронной подписи, имеющейся у данного уполномоченного сотрудника Банка, признается документом, выражающим волеизъявление, а также согласие Банка на заключение такого договора с Клиентом.

6.3.8. Пакет документов по заключенному Договору храниться в Банке, а также доступен для просмотра Клиентом в сервисе Интернет-банк (при наличии технической возможности). Также Клиент может получить копии документов по заключенному Договору в офисе Банка.

## **7. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ ЧЕРЕЗ МОБИЛЬНЫЙ БАНК**

7.1. Банк предоставляет Клиенту обслуживание через Мобильный банк при наличии технической возможности и при наличии открытого у Клиента счета и мобильного устройства с операционной системой IOS и Android.

7.2. Подключение к Мобильному банку производится Клиентом самостоятельно посредством установки соответствующего программного обеспечения и его запуска на своем мобильном устройстве (далее – Приложение для мобильного устройства).

7.3. Клиент самостоятельно совершает действия, необходимые в целях копирования Приложения для мобильного устройства с сайтов в сети Интернет, указанных на сайте <https://halvacard.ru> (в отношении мобильного приложения «Халва-Совкомбанк»), с официального сайта Банка, либо в магазине приложений для мобильных устройств. Клиент обязуется не использовать не лицензионные и полученные с неофициальных сайтов производителей программы.

7.4. Банк предоставляет банковские услуги через мобильное приложение «Халва-Совкомбанк», услуги на рынке ценных бумаг – через мобильное приложение «Совкомбанк Инвестиции», а также через иные мобильные приложения, функциональные возможности которых предусматривают возможность оказания Банком банковских услуг и/или услуг на рынке ценных бумаг (далее вместе – мобильное приложение). Банк может оказывать услуги (ограниченный перечень услуг) на рынке ценных бумаг через мобильное приложение «Халва-Совкомбанк» (при наличии технической возможности).

7.5. Для подключения к Мобильному банку через мобильное приложение, Клиент вправе использовать только реквизиты Банковской карты, выпущенной на свое имя, а также принадлежащий ему Авторизованный номер телефона.

Банк предоставляет Клиентам, заключившим Договор ДБО после прохождения Упрощенной идентификации, доступ в мобильное(-ые) приложение(-я), функциональные возможности которых предусматривают возможность оказания Банком услуг на рынке ценных бумаг, по Авторизованному номеру телефона Клиента.

7.6. После запуска мобильного приложения Клиенту необходимо пройти процедуру регистрации по номеру договора или по номеру действующей Банковской карты, или с использованием сервиса ЕСИА и ЕБС, или по номеру договора о брокерском обслуживании (для Клиентов, заключивших Договор ДБО с Банком после проведения Упрощенной идентификации). В процессе регистрации Клиенту может быть предложено создать Логин и Пароль, подтверждая его Одноразовым паролем, для последующего входа в мобильное приложение.

7.7. После первого входа в мобильное приложение Клиент может создать Код доступа или устанавливает (при технической возможности и если Клиент включил эту функцию в настройках своего мобильного устройства) Touch ID/Face ID, которые в последующем являются Идентификаторами для входа Клиента в мобильном приложении.

7.8. Посредством использования Клиентом мобильного приложения Клиенту могут быть предоставлены следующие услуги:

- получение информации об остатках и движениях денежных средств на счетах Клиента;
- получение информации по Кредиту, платежах в расчетном периоде, о задолженности по Кредиту, а также другой информации, связанной с предоставленным Кредитом;
- получение информации об остатках средств на Банковских картах и совершенных по ним операциям;
- перевод денежных средств между своими счетами/вкладами, совершение платежей третьим лицам;
- оплата услуг жилищно-коммунальных служб, городской и междугородной связи, интернет-провайдеров, детских и общеобразовательных учреждений и других услуг, оплата штрафов и совершение прочих платежей в бюджет;
- блокировка Банковской карты;
- открытие Клиентом счета/вклада (если Тарифный план по счету/вкладу предусматривает возможность его открытия посредством Мобильного банка);
- открытие Клиентом счета в ДМ;
- подача заявки на получение Кредита;
- подача заявления на перевыпуск Банковской карты, на выпуск дополнительной (в т.ч. виртуальной) Банковской карты;
- подписание и подача через мобильное приложение «Халва-Совкомбанк» (иные мобильные приложения, функциональные возможности которых предусматривают возможность оказания Банком банковских услуг) документов, подписанных простой электронной подписью, в том числе в формате .pdf, необходимых для заключения договора о брокерском обслуживании/депозитарного договора (при наличии технической возможности);
- подача поручений на торговые и неторговые операции в рамках брокерского обслуживания (в том числе в формате .pdf, подписанных простой электронной подписью, через мобильное приложение «Халва-Совкомбанк»/иные мобильные приложения, функциональные возможности которых предусматривают возможность оказания Банком банковских услуг (при наличии технической возможности));
- подача поручений на депозитарные операции в рамках депозитарного обслуживания (в том числе в формате .pdf, подписанных простой электронной подписью, через мобильное приложение «Халва-Совкомбанк»/иные мобильные приложения, функциональные возможности которых предусматривают возможность оказания Банком банковских услуг (при наличии технической возможности));
- направление (подача) Клиентом в адрес Банка организационно-распорядительных документов в рамках брокерского/депозитарного обслуживания клиентов Банка (доверенностей, заявлений на расторжение договора, документов, подтверждающих соответствие клиента требованиям для признания Клиента квалифицированным инвестором, и иных) в формате .pdf, подписанных простой электронной подписью;
- заключение договоров/соглашений, подписание заявлений в рамках предоставленных функциональных возможностей;
- подписание электронной закладной (при наличии технической возможности);
- получение оперативных консультаций у сотрудников Банка посредством сервиса «Чат», в том числе подача заявлений (претензий).

Перечень услуг, объем операций/действий, предоставляемых в рамках конкретного мобильного приложения, определяется исходя из технических возможностей соответствующего мобильного приложения.

7.9. Банк имеет право установить, изменить и отменить максимальные и минимальные лимиты на денежные переводы через мобильное приложение. Информация о действующих максимальных и минимальных лимитах на денежные

переводы через мобильное приложение содержится в мобильном приложении и на официальном сайте Банка. При этом Клиент вправе самостоятельно установить через мобильное приложение ограничения по расходным лимитам на денежные переводы/операции.

7.10. Клиент обязан обеспечить доступность связи по Авторизованному номеру телефона для подтверждения распоряжения Клиента.

7.11. При оформлении через мобильное приложение некоторых услуг, Банк вправе дополнительно применять для подтверждения согласия/совершения операции Одноразовый пароль, который направляется Клиенту на Авторизованный номер телефона, а также иные дополнительные Идентификаторы. Одноразовый пароль/иные дополнительные Идентификаторы используются Банком при подаче Клиентом согласия/распоряжения посредством мобильного приложения по услугам/операциям, требующим дополнительной проверки с использованием Одноразового пароля/иных дополнительных Идентификаторов. Необходимость применения Одноразового пароля/иных дополнительных Идентификаторов при использовании мобильного приложения определяется Банком.

7.12. В случае если услуга/операция через мобильное приложение осуществляется с использованием Одноразового пароля, поручение Клиента на подключение услуги/совершение операции исполняется после положительных результатов проверки соответствия Одноразового пароля, введенного Клиентом, информации, содержащейся в базе данных Банка.

7.13. Операции/услуги, предусмотренные настоящим Разделом, совершенные Клиентом через мобильное приложение с использованием верных Идентификаторов при входе в мобильное приложение и подтвержденные Одноразовым паролем (по услугам/операциям, требующим подтверждения Одноразовым паролем), признаются совершенными Клиентом с использованием простой электронной подписи.

7.14. Электронный документ, сформированный (созданный) в мобильном приложении/электронный документ в формате .pdf и/или .xml/заявления на Услуги, оформленные и направляемые Клиентом через мобильное приложение, считаются подписанными Клиентом простой электронной подписью, если Клиентом использованы верные Идентификаторы при входе в мобильное приложение (Логин и Пароль, либо Код доступа, или Touch ID/Face ID), и отправленный Банком на Авторизованный номер телефона Одноразовый пароль в SMS-сообщении совпадает с предоставленным Клиентом Одноразовым паролем, при условии, что время его действия не истекло (по услугам/операциям, требующим подтверждения Одноразовым паролем). Документы, подписанные Клиентом простой электронной подписью, признаются равнозначными документам на бумажном носителе, подписанными собственноручной подписью Клиента и являются достаточными доказательствами при рассмотрении спорных ситуаций, в том числе в суде.

7.15. Стороны договорились, что любая переписка в мобильном приложении в режиме реального времени посредством сервиса «Чат» между Банком и Клиентом, в том числе, но не исключительно, направление Клиентом документов (для признания Клиента квалифицированным инвестором/подтверждения Клиентом статуса квалифицированного инвестора, и другие), подача заявлений (претензий), в том числе в формате .pdf, считается обменом ЭД, подписанными простой электронной подписью Клиента.

Стороны признают переписку между Банком и Клиентом в сервисе «Чат» в мобильном приложении юридически значимой, как если бы переписка осуществлялась на бумажных носителях с подписью Клиента (его доверенных лиц).

7.16. При подаче Клиентом через мобильное приложение «Халва-Совкомбанк»/иные мобильные приложения, функциональные возможности которых предусматривают возможность оказания Банком банковских услуг, Заявления о

присоединении к 11.01.04\_Регламенту оказания услуг на финансовых рынках ПАО «Совкомбанк» и/или к 11.01.01\_Условиям осуществления депозитарной деятельности ПАО «Совкомбанк» и Анкеты, в электронной форме (в том числе в формате .pdf), Банк в обязательном порядке направляет Клиенту на Авторизованный номер телефона Одноразовый пароль. Банк принимает от Клиента через мобильное приложение «Халва-Совкомбанк»/иные мобильные приложения, функциональные возможности которых предусматривают возможность оказания Банком банковских услуг, Заявление о присоединении к 11.01.04\_Регламенту оказания услуг на финансовых рынках ПАО «Совкомбанк» и/или к 11.01.01\_Условиям осуществления депозитарной деятельности ПАО «Совкомбанк» и Анкету только после положительных результатов проверки соответствия Одноразового пароля, введенного Клиентом, информации, содержащейся в базе данных Банка.

7.17. Заявление о присоединении к 11.01.04\_Регламенту оказания услуг на финансовых рынках ПАО «Совкомбанк» и/или к 11.01.01\_Условиям осуществления депозитарной деятельности ПАО «Совкомбанк» и Анкета, направленные Клиентом в Банк через мобильное приложение «Халва-Совкомбанк»/иные мобильные приложения, функциональные возможности которых предусматривают возможность оказания Банком банковских услуг, в виде электронных документов (в том числе в формате .pdf), считаются подписанными Клиентом простой электронной подписью, если Клиентом использованы верные Идентификаторы при входе в мобильное приложение, и отправленный Банком на Авторизованный номер телефона Одноразовый пароль в SMS-сообщении совпадает с предоставленным Клиентом Одноразовым паролем. Документы, подписанные Клиентом простой электронной подписью, признаются равнозначными документам на бумажном носителе, подписанными собственноручной подписью Клиента и являются достаточными доказательствами при рассмотрении спорных ситуаций, в том числе в суде.

7.18. Условия оказания Банком услуг в рамках брокерского/депозитарного обслуживания Клиентов через мобильное приложение (виды поручений, особенности подачи и исполнения поручений и др.) определяются 11.01.04\_Регламентом оказания услуг на финансовых рынках ПАО «Совкомбанк» или 11.01.01\_Условиями осуществления депозитарной деятельности ПАО «Совкомбанк» соответственно.

7.19. Стороны договорились о подписании ПЭП, УНЭП в следующем порядке и условиях заключения договоров/соглашений, электронной закладной через мобильное приложение (при наличии технической возможности):

7.19.1. Банк направляет Клиенту договор (соглашение), электронную закладную путем размещения договора (соглашения) в формате формате .pdf и/или .xml в разделе мобильного приложения, содержащего документы, направленные (представленные) Клиенту для подписания.

7.19.2. Для подписания Клиентом данного договора (соглашения)/электронной закладной, Клиент запрашивает у Банка Одноразовый пароль путем нажатия соответствующей кнопки в мобильном приложении. После получения на Авторизованный номер телефона Клиента SMS-сообщения, содержащего одноразовый пароль, Клиент подписывает договор (соглашение)/электронную закладную и отправляет договор (соглашение)/электронную закладную в Банк. Путем ввода Клиентом указанного Одноразового пароля, Клиент подтверждает свое согласие со всеми условиями договора (соглашения).

7.19.3. С момента ввода Клиентом Одноразового пароля, договор (соглашение)/электронная закладная считается подписанным Клиентом простой электронной подписью, при условии, что Клиентом использованы верные Идентификаторы (Логин и Пароль, либо Код доступа, или Touch ID/Face ID) при входе в мобильное приложение, и отправленный Банком на Авторизованный номер телефона

одноразовый пароль в SMS-сообщении совпадает с предоставленным Клиентом Одноразовым паролем.

7.19.4. Для подписания электронной закладной УНЭП Банк направляет Клиенту её в формате .pdf и/или .xml в мобильное приложение, входящее в состав инфраструктуры электронного правительства. После подписания Клиентом электронной закладной в мобильном приложении Банка (при наличии технической возможности) или мобильном приложении, входящем в состав инфраструктуры электронного правительства, документ направляется в Банк путем электронного взаимодействия между инфраструктурой электронного правительства и информационными системами Банка.

7.19.5. Договоры (соглашения)/электронная закладная, заключенные между Банком и Клиентом путем использования мобильного приложения на условиях, указанных в настоящем пункте 7.19, имеют юридическую силу, соответствующую юридической силе аналогичных по смыслу и содержанию письменных документов на бумажных носителях, подписанных собственноручной подписью Клиента и уполномоченного представителя Банка, и являются достаточными доказательствами при рассмотрении спорных ситуаций, в том числе в суде.

7.20. Открытие/закрытие Клиентом вклада/текущего счета в мобильном приложении осуществляется в следующем порядке:

7.20.1. Клиент оформляет через мобильное приложение распоряжение на открытие вклада, путем безналичного перевода со счета или вклада Клиента.

7.20.2. В распоряжении Клиента указываются параметры открываемого вклада/текущего счета для выплаты процентов по вкладу (вид вклада, сумма вклада, валюта вклада, срок вклада, процентная ставка по вкладу, открытие текущего счета для выплаты процентов по вкладу (если данное условие предусмотрено договором вклада) и иные условия размещения вклада, а также информация о счете или вкладе, с которого осуществляется перечисление денежных средств, для открытия нового вклада.

7.20.3. На основании полученного от Клиента распоряжения на открытие вклада и после внесения денежных средств Клиента на счет вклада в мобильном приложении отображается статус об открытии вклада.

7.20.4. Распоряжение Клиента на открытие вклада, являющее его офертой, открытие Клиенту счета вклада/текущего счета для выплаты процентов по вкладу (если данное условие предусмотрено договором вклада), являющее акцептом Банка, внесение денежных средств Клиента на счет вклада, являются документами, подтверждающими волеизъявление Клиента об открытии вклада/текущего счета для выплаты процентов по вкладу.

7.20.5. Документальным подтверждением факта совершения Клиентом операции размещения суммы денежных средств во вклад, является ЧЕК об исполнении операции, а также Выписка по счету Клиента, в которой отражена совершенная операция. При этом письменная форма Договора банковского вклада считается соблюденной в соответствии с п. 2 статьи 434 Гражданского кодекса Российской Федерации.

7.20.6. Закрытие счета вклада осуществляется на основании распоряжения Клиента на закрытие вклада, оформленного через мобильное приложение, с возможностью безналичного перевода денежных средств со счета вклада Клиента на счет внутри Банка или на счет в другом Банке (при наличии технической возможности) по указанным реквизитам.

7.20.7. После перевода денежных средств формируется платежное поручение об исполнении операции, удостоверяющее закрытие счета вклада и перевод денежных средств.

7.21. Стороны признают, что распоряжение на открытие/закрытие вклада, текущего счета для выплаты процентов по вкладу (если данное условие предусмотрено договором вклада), оформленное Клиентом через мобильное приложение, считается

подписанным Клиентом простой электронной подписью, если Клиентом использованы верные Идентификаторы при входе в мобильное приложение (Логин и Пароль, либо Код доступа, или Touch ID/Face ID). Документы, подписанные Клиентом простой электронной подписью, признаются равнозначными документам на бумажном носителе, подписанными собственноручной подписью Клиента и являются достаточными доказательствами при рассмотрении спорных ситуаций, в том числе в суде.

7.22. Открытие/закрытие Клиентом счета в ДМ в мобильном приложении осуществляется в следующем порядке:

7.22.1. Клиент оформляет через мобильное приложение заявление о заключении Договора БСвДМ и открытии счета в ДМ.

7.22.2. При открытии счета в ДМ Клиентом указываются вид драгоценного металла и иные условия.

7.22.3. На основании полученного от Клиента заявления о заключении Договора БСвДМ и открытии счета в ДМ в мобильном приложении отображается статус об открытии счета в ДМ.

7.22.4. Заявление Клиента о заключении Договора БСвДМ и открытии счета в ДМ, являющееся офертой, открытие Клиенту счета в ДМ, являющееся акцептом Банка, являются документами, подтверждающими волеизъявление Клиента о заключении Договора БСвДМ и об открытии счета в ДМ. При этом письменная форма Договора банковского счета считается соблюденной в соответствии с п. 2 статьи 434 Гражданского кодекса Российской Федерации.

7.22.5. После открытия счета в ДМ Клиент может совершать через мобильное приложение операции по счету (сделки покупки/продажи драгоценных металлов), путем подачи распоряжения на приобретение у Банка драгоценного металла/реализацию Банку драгоценного металла. В распоряжении Клиент указывает количество драгоценного металла, котировку Банка.

7.22.6. При получении от Клиента распоряжения Банк подтверждает его путем проведения операций по счету Клиента. Документальным подтверждением факта совершения Клиентом операции по зачислению на счет/списанию со счета драгоценных металлов, является выписка по счету Клиента, в которой отражена совершенная операция (отображается в мобильном приложении).

7.22.7. Закрытие счета в ДМ и расторжение Договора БСвДМ осуществляется на основании заявления Клиента на закрытие счета, оформленного через мобильное приложение, при отсутствии остатка в драгоценных металлах на счете. В случае наличия остатка на счете в драгоценных металлах, Клиент обязан реализовать драгоценный металл Банку путем совершения сделки продажи драгоценного металла в соответствии с действующим законодательством РФ и в порядке, изложенном в п. 7.22.5, 7.22.6 настоящего Положения.

7.22.8. После реализации драгоценных металлов Клиент формирует заявление о закрытии счета в ДМ. После закрытия счета в ДМ расторгается Договор БСвДМ.

7.23. Стороны признают, что заявление на открытие/закрытие счета в ДМ, оформленное Клиентом через мобильное приложение, считается подписанным Клиентом простой электронной подписью, если Клиентом использованы верные Идентификаторы при входе в мобильное приложение (Логин и Пароль, либо Код доступа, или Touch ID/Face ID). Документы, подписанные Клиентом простой электронной подписью, признаются равнозначными документам на бумажном носителе, подписанными собственноручной подписью Клиента и являются достаточными доказательствами при рассмотрении спорных ситуаций, в том числе в суде.

7.24. Временная блокировка/разблокировка доступа Клиента к Мобильному банку может быть произведена:

- при обращении Клиента в офис Банка;
- через Контакт-центр Банка.

7.25. Клиент может воспользоваться услугами/совершить операции, предусмотренными настоящим Разделом (в том числе брокерские/депозитарные услуги), в личном кабинете «Халва-Совкомбанк» не только через мобильное приложение, но и на сайте <https://halvacard.ru/lk> (далее - web-версия). Регистрация в личном кабинете web-версии производится по номеру действующей Банковской карты (при отсутствии Банковской карты регистрация производится по номеру договора вклада/кредита/счета). Клиент завершает регистрацию введением Одноразового пароля, который направляется Клиенту на Авторизованный номер телефона.

7.25.1. После первого входа в личный кабинет web-версии Клиент может установить один из вариантов входа: по логину (придумать)/Авторизованному номеру телефона и паролю (придумать).

7.25.2. Если Клиент ранее прошел регистрацию в мобильном приложении «Халва-Совкомбанк», то для входа в личный кабинет web-версии необходимо ввести установленные им логин и пароль.

7.25.3. Порядок предоставления услуг/совершения операций в мобильном приложении «Халва-Совкомбанк», предусмотренный настоящим Разделом, применяется при предоставлении услуг/совершении операций в личном кабинете web-версии (при наличии технической возможности).

7.26. При наличии технической возможности, Клиент вправе через личный кабинет web-версии подавать в Банк:

- документы, в том числе в формате .pdf, подписанные простой электронной подписью, требуемые для заключения договора о брокерском обслуживании/депозитарного договора;

- поручения в формате .pdf на торговые и неторговые операции в рамках брокерского обслуживания;

- поручения в формате .pdf на депозитарные операции в рамках депозитарного обслуживания;

- организационно-распорядительные документы в рамках брокерского/депозитарного обслуживания (заявление на расторжение договора, документы, подтверждающие соответствие Клиента требованиям для признания Клиента квалифицированным инвестором, и иные) в формате .pdf, подписанные простой электронной подписью.

7.27. Электронные документы (в том числе в формате .pdf), подаваемые (направляемые) Клиентом в Банк через личный кабинет web-версии, считается подписанными Клиентом простой электронной подписью, если Клиентом использованы верные Идентификаторы при входе в личный кабинет web-версии (Логин и Пароль, либо Код доступа), и отправленный Банком на Авторизованный номер телефона Одноразовый пароль в SMS-сообщении совпадает с предоставленным Клиентом Одноразовым паролем, при условии, что время его действия не истекло (по услугам/операциям, требующим подтверждения Одноразовым паролем). Документы, подписанные Клиентом простой электронной подписью, признаются равнозначными документам на бумажном носителе, подписанными собственноручной подписью Клиента и являются достаточными доказательствами при рассмотрении спорных ситуаций, в том числе в суде.

7.28. Клиентам, заключившим Договор ДБО с Банком при проведении Упрощенной идентификации, Банк предоставляет следующий перечень операций через мобильное приложение «Совкомбанк Инвестиции», а также через иные мобильные приложения, функциональные возможности которых предусматривают возможность оказания Банком услуг на рынке ценных бумаг:

- подписание и подача документов, подписанных простой электронной подписью, необходимых для заключения договора о брокерском обслуживании/депозитарного договора;

- подача поручений на торговые и неторговые операции в рамках брокерского обслуживания (в том числе в формате .pdf, подписанных простой электронной подписью);
- подача поручений на депозитарные операции в рамках депозитарного обслуживания (в том числе в формате .pdf, подписанных простой электронной подписью);
- направление (подача) Клиентом в адрес Банка организационно-распорядительных документов в рамках брокерского/депозитарного обслуживания (заявлений на расторжение договора, документов, подтверждающих соответствие клиента требованиям для признания Клиента квалифицированным инвестором, и иных) в формате .pdf, подписанных простой электронной подписью;
- получение оперативных консультаций у сотрудников Банка посредством сервиса «Чат», в том числе подача заявлений (претензий).

## **8. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ ЧЕРЕЗ УСТРОЙСТВА САМООБСЛУЖИВАНИЯ**

8.1. Банк предоставляет Клиенту возможность доступа к счетам, открытым в Банке, проведения банковских операций через устройства самообслуживания Банка при наличии технической возможности и наличии у Клиента действующей Банковской карты. Доступ предоставляется при использовании Банковской карты или Идентификаторов Клиента.

8.2. На устройствах самообслуживания, при наличии технической возможности, Клиенты могут осуществлять следующие операции:

- пополнение наличными денежными средствами и снятие наличных денежных средств в валюте Договора и в валюте, отличной от валюты Договора;
- оплата услуг;
- перевод денежных средств;
- получение информации об остатке денежных средств на счетах;
- пополнение счетов/вкладов Клиента, в том числе оплата задолженности по Кредиту;
- иные операции на усмотрение Банка.

8.3. При проведении операции внесения денежных средств на счет Банковской карты доступный лимит по Банковской карте увеличивается, как правило, в течение дня проведения операции, но не позднее следующего дня за днем проведения операции.

8.4. 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.

8.5. Переводы и платежи через устройство самообслуживания осуществляются в валюте Российской Федерации независимо от вида валюты, в которой заключен Договор. При отсутствии/недостаточности денежных средств на счете для осуществления перевода или платежа через устройство самообслуживания, списание денежных средств не осуществляется, услугу по переводу или платежу через устройство самообслуживания Банк не оказывает.

8.6. О совершении операции с использованием устройства самообслуживания, Банк информирует Клиента путем отображения соответствующей информации на его

экране, через сервис Интернет-банк, а также иным способом, предусмотренным соответствующим Договором.

8.7. При формировании распоряжения на перевод денежных средств посредством устройства самообслуживания Банка плательщик заявляет и подтверждает информацию о том, что получателем денежных средств является непосредственно плательщик.

8.8. Услуги/операции, предусмотренные настоящим Разделом, совершенные Клиентом посредством устройства самообслуживания с использованием Банковской карты и присвоенного ей ПИН-кода считаются совершенными Клиентом и подписанными аналогом собственноручной подписи, то есть признаются равнозначными документам на бумажном носителе, подписанным собственноручной подписью Клиента и порождают аналогичные им права и обязанности, обладают юридической силой.

## **9. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ ЧЕРЕЗ КОНТАКТ-ЦЕНТР**

9.1. Контакт-центр Банка предоставляет круглосуточное обслуживание клиентов по телефону (через оператора или в автоматическом режиме).

9.2. В соответствии с правилами настоящего Раздела Банк оказывает Клиенту по его устному заявлению, переданному по телефону в Контакт-центр Банка, следующие услуги:

- предоставление общих сведений о Банке, предлагаемых продуктах для физических лиц и оказываемых услугах, условиях открытия и обслуживания счетов/вкладов, об использовании Банковских карт и Платежных Системах;
- предоставление информации о расположении и режиме работы офисов и устройств самообслуживания Банка;
- открытие вклада;
- предварительный заказ выдачи денежных средств со счета/вклада;
- блокировка Банковской карты;
- сообщение Клиентам о принятых решениях по кредитным заявкам Клиентов;
- принятие устного заявления Клиента на включение в программу страхования в соответствии с Разделом 9 настоящего Положения;
- принятие устного заявления Клиента на исключение из программы страхования в соответствии с Разделом 9 настоящего Положения;
- принятие устного заявления Клиента о подключении/отключении Услуг (перечень Услуг определяется Банком);
- предоставление в Банк разового/постоянного распоряжения Клиента на перечисление денежных средств (на вклад, между счетами одного Клиента внутри Банка, в счет погашения задолженности по Кредиту, в счет оплаты подключенных услуг, и в иных случаях, предусмотренных настоящим Положением)
- изменение Авторизованного номера телефона;
- расторжение Кредитного договора при отсутствии задолженности и при нулевом остатке на счете.

9.3. Банк также вправе через Контакт-центр обратиться к Клиенту (осуществить звонок Клиенту) с предложением воспользоваться услугами Банка, предусмотренными Договором.

9.4. Идентификация и Аутентификация Клиента при его звонке в Контакт-центр Банка в зависимости от вида услуги, которую оформляет Клиент в Контакт-центре Банка, проводится при наличии технической возможности, в автоматическом режиме или в автоматическом режиме и через сотрудника Контакт-центра Банка, при отсутствии технической возможности – только через сотрудника Контакт-центра Банка.

9.5. Идентификация и Аутентификация Клиента при звонке сотрудника Контакт-центра Банка Клиенту с предложением воспользоваться услугами Банка, предусмотренными Универсальным договором, проводится только через сотрудника Контакт-центра Банка.

9.6. Порядок проведения Идентификации и Аутентификации Клиента в Контакт-центре Банка может отличаться в зависимости от номера телефона, с которого позвонил Клиент: с Авторизованного номера телефона (при наличии технической возможности определить указанный номер в системе Банка) или с другого номера мобильного телефона Клиента.

9.7. Идентификация и Аутентификация Клиента в Контакт-центре Банка считаются надлежащими и успешными, если Клиент верно ответил на все вопросы, заданные сотрудником Контакт-центра Банка.

9.8. Услуги/операции, предусмотренные настоящим Разделом (в том числе разовые/постоянные распоряжения на перечисление денежных средств), совершенные Клиентом при обращении в Контакт-центр Банка с использованием верного набора соответствующих для данного вида услуги/операции Идентификаторов считаются совершенными Клиентом.

9.9. Банк оставляет за собой право в любое время по собственному усмотрению изменять набор услуг, предоставляемых Клиенту через Контакт-Центр, изменять набор Идентификаторов, которые применяются при Идентификации и Аутентификации для оказания той или иной услуги Клиенту, а также полностью прекратить работу Контакт-Центра, как с предварительным уведомлением, так и без предварительного уведомления Клиента.

9.10. Номера телефонов, по которым Контакт-Центр Банка предоставляет услуги Клиенту, размещаются на официальном сайте Банка.

9.11. В случае получения услуг через Контакт-Центр Банка по линиям телефонной связи (включая мобильные и иные виды телефонной связи), Клиент понимает, что общение производится с использованием обычных телефонных линий связи без применения дополнительных средств обеспечения конфиденциальности разговоров. В связи с этим Клиент соглашается нести все риски, связанные с возможным нарушением конфиденциальности и целостности информации, а также возможными неправомерными действиями третьих лиц.

9.12. Банк вправе осуществить запись телефонного разговора с Клиентом. Клиент, взаимодействуя с Банком через Контакт-центр Банка, тем самым предоставляет свое согласие Банку на осуществление им записи телефонного разговора с Клиентом. Банк и Клиент подтверждают, что запись такого телефонного разговора является достаточным документальным подтверждением факта подачи Клиентом в Банк заявления на услугу/операцию.

9.13. Банк не несет ответственности за последствия любого использования Идентификаторов Клиента или Авторизованного номера телефона третьими лицами. При наличии у Банка оснований полагать, что обратившееся лицо не является Клиентом, Банк вправе отказать данному лицу в предоставлении услуг, несмотря на правильное указание Идентификаторов.

9.14. В случае использования Клиентом нецензурной лексики, оскорблений или угроз, а также в случаях, если Клиенты используют Контакт-центр вне вопросов банковского обслуживания, сотрудник Контакт-центра Банка вправе прекратить предоставление услуги и прервать общение. При неоднократном возникновении подобных ситуаций Банк вправе заблокировать номер телефона такого лица в целях получения им услуг через Контакт-центр Банка, предусмотренных настоящим Разделом.

9.15. Клиент может открывать вклад через Контакт-центр Банка, только если на момент открытия он имеет действующий вклад в Банке.

9.16. Для открытия вклада через Контакт-центр Банка оператор в ходе диалога обсуждает с Клиентом параметры по вкладу: вид вклада, сумма вклада, валюта вклада, срок вклада, процентная ставка по вкладу и иные условия размещения вклада, данные о счете/карте, с которого будет осуществляться списание денежных средств для открытия вклада.

9.17. После согласования всех условий по вкладу Банк открывает вклад Клиенту.

9.18. Телефонное обращение Клиента в Контакт-центр Банка с указанием параметров открываемого вклада, а также распоряжение на перевод денежных средств на вклад, подтвержденное записью разговора, считаются распоряжением Клиента на открытие вклада.

9.19. После открытия вклада Банк направляет Клиенту SMS-сообщение с информацией об его открытии.

## 10. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ ЧЕРЕЗ SMS-БАНК

10.1. SMS-Банк предоставляет Клиенту возможность посредством текстовых сообщений, направляемых Банком на Авторизованный номер телефона Клиента осуществлять ограниченный перечень банковских операций, а также подключать/отключать услуги. Для получения текстовых сообщений Банка Клиенту необходимо наличие подключения к мобильной (подвижной радиотелефонной) связи. Текстовые сообщения направляются Банком в виде SMS-сообщений.

10.2. Банк предоставляет Клиенту SMS-банк при наличии открытого Клиенту счета и Банковской карты, привязанной к счету, а также соответствующего соглашения между Банком и оператором сотовой связи. SMS-Банк подключается Клиенту к Авторизованному номеру телефона автоматически при наличии вышеуказанных условий. Для получения услуг через SMS-Банк мобильное устройство Клиента должно поддерживать функции передачи и получения SMS-сообщений и должно быть подключено к услугам передачи и получения SMS-сообщений соответствующего оператора мобильной связи.

10.3. Через SMS-Банк Клиенты могут воспользоваться следующими услугами (совершить операции):

- подключение услуг;
- совершение операций с денежными средствами, в том числе оплата за услуги.

10.4. Банк имеет право:

- в любой момент по собственному усмотрению изменить перечень услуг/операций, предоставляемых Клиенту через SMS-Банк;
- осуществлять контроль смены SIM-карты по Авторизованному номеру телефона, и, в случае выявления таких фактов, приостанавливать предоставление услуг через SMS-Банк до подтверждения Клиентом смены SIM-карты;
- проверять факт владения Клиентом Авторизованным номером телефона и в случае выявления факта утери его Клиентом - прекратить доступ к SMS-Банку для этого номера телефона;
- прекратить доступ к SMS-Банку в случае нарушения Клиентом своих обязательств по настоящему Положению;
- приостановить или прекратить доступ к SMS-Банку в случае выявления Банком в деятельности Клиента признаков сомнительных операций и сделок.

Клиент обязан:

- исключить возможность использования третьими лицами мобильного телефона, к которому подключен Авторизованный номер телефона;
- информировать Банк о прекращении использования Авторизованного номера телефона.

10.5. Подключение/отключение услуг через SMS-Банк, а также совершение операций через SMS-Банк, в том числе, списание/перевод денежных средств со счетов/вкладов Клиента в Банке на счета физических и юридических лиц, в том числе в пользу Банка, осуществляется на основании полученного Банком распоряжения Клиента в виде SMS-сообщения, направленного с Авторизованного номера телефона.

10.6. Стороны подтверждают и соглашаются с тем, что услуги/операции, предусмотренные настоящим Разделом, совершенные Клиентом через SMS-Банк с использованием Авторизованного номера телефона и Одноразового пароля, содержащего соответствующий волеизъявлению Одноразовый пароль, являются согласием Клиента на подключение/отключение соответствующей услуги и/или распоряжением Клиента на совершение соответствующей операции, и считаются совершенными Клиентом с использованием простой электронной подписи. Информация, подписанная Клиентом простой электронной подписью, признается равнозначной информации на бумажном носителе, подписанной собственноручной подписью Клиента, и является достаточным доказательством при рассмотрении спорных ситуаций, в том числе в суде.

10.7. Исполнение распоряжений Клиента, переданных через SMS-Банк, осуществляется Банком не позднее рабочего дня, следующего за днем получения такого распоряжения. Подключение/отключение услуг Клиентом, переданных через SMS-Банк, осуществляется Банком не позднее рабочего дня, следующего за днем получения соответствующего SMS-сообщения.

10.8. Банк не несет ответственности:

- за неполучение Клиентом SMS-сообщений на мобильное устройство, в случае если это обусловлено причинами, не зависящими от Банка (SMS-сообщение не отправлено оператором мобильной связи, отсутствует подключение к мобильной связи, мобильное устройство Клиента недоступно длительное время и т.п.);
- за ущерб, возникший в результате несвоевременного уведомления Банка о прекращении использования Авторизованного номера телефона;
- в случае указания в SMS-сообщении неверного реквизита платежа и/или суммы платежа, а также по спорам и разногласиям, возникающим между Клиентом и организациями-получателями платежа;
- по претензиям лиц - владельцев номеров мобильных телефонов, зарегистрированных Клиентом как Авторизованный номер телефона;
- за ущерб и факт разглашения банковской тайны, возникшие вследствие допуска Клиентом третьих лиц к использованию мобильного телефона, на который подключен Авторизованный номер телефона;
- за последствия исполнения распоряжения, переданного в Банк с использованием Авторизованного номера телефона, в том числе, в случае использования мобильного телефона Клиента неуполномоченным лицом;
- за ущерб, возникший вследствие утраты или передачи Клиентом мобильного устройства неуполномоченным лицам;
- в случае невозможности предоставления услуг через SMS-Банк по иным независящим от Банка обстоятельствам.

10.9. Клиент соглашается на взаимодействие через SMS-Банк, осознавая, что такие каналы передачи информации не являются безопасными, и соглашается нести все риски, связанные с возможным нарушением конфиденциальности, возникающие вследствие использования таких каналов передачи информации.

## 11. ОФОРМЛЕНИЕ ДОГОВОРОВ СТРАХОВАНИЯ ЧЕРЕЗ ДКО

11.1. В рамках Договора ДБО Клиент может подключиться к программам страхования/отказаться от участия в программах страхования через отдельные ДБО (при наличии технической возможности). Перечень программ страхования, которые Клиент может оформить (отказаться от оформленных программ страхования) дистанционно определяется Банком.

11.2. Заявление на подключение к программам страхования может быть оформлено через сервис Интернет-банк в порядке, предусмотренном Разделом 4 настоящего Положения.

11.3. Заявление на включение в программу страхования может быть оформлено Клиентом через Контакт-центр Банка. В этом случае в ходе телефонного разговора сотрудник Банка знакомит Клиента со всеми условиями страхования, а Клиент, ознакомившись с ними, выражает сотруднику Банка свое согласие стать участником данной программы страхования, а также предоставляет Банку распоряжение для оплаты платы за участие в программе страхования путем списания денежных средств со своего счета. Оформление и подтверждение заявления на включение в программу страхования, внесение платы за участие в программе страхования осуществляется в соответствии с правилами Раздела 7 настоящего Положения.

11.4. Заявление на исключение из программы страхования может быть оформлено Клиентом через Контакт-центр Банка. В этом случае в ходе телефонного разговора Банк разъясняет Клиенту все последствия исключения из программы страхования, а Клиент выражает сотруднику Банка свое согласие на прекращение участия в данной программе страхования. Оформление и подтверждение заявления на исключение из программы страхования осуществляется в соответствии с правилами Раздела 7 настоящего Положения.

## 12. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

12.1. В рамках Договора ДБО каждая из Сторон принимает на себя следующие обязанности:

12.1.1. За свой счет поддерживать в рабочем состоянии свои программно-технические средства, используемые для доступа к ДКО Системы ДБО;

12.1.2. Стороны обязуются формировать ЭП в соответствии с порядком, предусмотренным настоящим Положением, а также обязуются соблюдать конфиденциальность ЭП, не разглашать третьим лицам (за исключением случаев, прямо установленных действующим законодательством Российской Федерации или заключенным Договором ДБО) способы защиты информации и обеспечения безопасности при работе в Системе ДБО, сохранять в тайне любые Идентификаторы и не разглашать их третьим лицам;

12.1.3. Немедленно информировать другую Сторону обо всех ставших известными случаях компрометации данных, обрабатываемых в рамках Системы ДБО, Идентификаторов, используемых при работе в Системе ДБО, Одноразовых паролей и т.д.

12.2. Банк вправе:

12.2.1. отказывать Клиенту в исполнении ЭПД:

- в случаях, предусмотренных настоящим Положением и действующим законодательством Российской Федерации, в том числе в соответствии с законодательством Российской Федерации по противодействию легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, если содержание ЭПД вызывает у Банка подозрения (данные платежные документы

принимаются Банком только на бумажном носителе при условии их оформления надлежащим образом); о дате и причинах принятия решения об отказе на основании п.11 ст.7 Федерального закона от 07.08.2001 № 115-ФЗ "О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма" (далее - Федеральный закон №115-ФЗ) Банк информирует Клиента в порядке, установленном соответствующим договором о банковском продукте.

- в случае предварительного представления в Банк аналогичного ЭПД или документа на бумажном носителе, а также при наличии сомнений либо иной информации относительно подлинности такого документа.

12.2.2. При наличии у Банка оснований предполагать несанкционированное использование Системы ДБО (в том числе отдельного ДКО) 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.

12.2.3. В одностороннем порядке вносить в настоящее Положение изменения и дополнения, в том числе: изменять перечень ДКО и порядок работы в них, порядок обмена ЭД, перечень ЭД и их форматы, требования к обеспечению безопасности ЭД, порядок исполнения ЭД и т.д., с уведомлением Клиента не менее чем за 15 (пятнадцать) календарных дней до вступления изменений в силу с указанием даты вступления указанных изменений в силу.

Уведомление происходит в соответствии с пунктами 1.6, 1.7, 1.8 настоящего Положения и/или направления сообщения по Системе ДБО в виде ЭИД свободного формата.

12.2.4. В одностороннем порядке приостановить с Клиентом обмен ЭД либо расторгнуть заключенный Договор ДБО в случаях и порядке, предусмотренных настоящим Положением.

12.2.5. При наличии у Банка сомнений в подлинности (аутентичности) ЭПД, направить запрос Клиенту по-иному ДКО о подтверждении подлинности документа, а операцию по такому платежному документу выполнить не ранее максимально предусмотренного Федеральным Законом № 161-ФЗ от 27.06.2011 «О национальной платежной системе» срока.

12.2.6. Ограничить/приостановить обслуживание Клиента/расторгнуть заключенный Договор ДБО в следующих случаях:

- выявления фактов допуска Клиентом к Системе ДБО третьих лиц без письменного уведомления Клиентом Банка о данном факте;
- в случае поступления информации о зачислении на счет Клиента денежных средств, списанных в результате несанкционированного доступа к счетам других Клиентов (в том числе в других банках), а также любого несанкционированного доступа к счету;
- неиспользования Системы ДБО 90 дней подряд;
- в соответствии с условиями пункта 5.6. настоящего Положения;

12.2.7. Информировать Клиента, способом, установленным соответствующим Договором, о факте осуществления операций по счету (счетам) Клиента с использованием Системы ДБО.

12.2.8. Отказать в отмене ранее переданного ЭД, если в ходе обработки этого ЭД Банком были произведены действия, отмена которых невозможна или требует значительных усилий или влечет затраты.

12.2.9. Вводить дополнительные способы Аутентификации Клиента.

12.2.10. Заблокировать доступ к Системе ДБО в случае возникновения подозрений о возможном несанкционированном использовании Идентификаторов.

12.2.11. Ограничить предоставление Клиенту услуги по проведению расчетных операций по счетам Клиента посредством Системы ДБО и в одностороннем

порядке отказаться от исполнения ЭПД, заверенного ЭП Клиента, в следующих случаях:

– если расчеты по ЭПД 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 № 115-ФЗ;

– в случае возникновения подозрений, что операции Клиента могут нести репутационные риски для Банка.

В указанных случаях Банк уведомляет Клиента об ограничении предоставления Клиенту услуги по проведению расчетных операций по счетам Клиента, посредством направления по Системе ДБО соответствующего уведомления или иным доступным Банку способом связи (SMS-сообщение, E-Mail, и т.д.), позволяющим зафиксировать отправку уведомления Клиенту. Осуществление данного права не является препятствием для распоряжения Клиентом счетом путем предоставления в Банк расчетных документов на бумажном носителе.

#### 12.3. Банк обязуется:

12.3.1. Осуществлять контроль ЭПД, полученных от Клиента, и сообщать Клиенту о результатах проведенного контроля в виде ЭИД или иным способом.

12.3.2. Исполнять полученные от Клиента ЭПД в сроки и порядке, установленные действующим законодательством Российской Федерации, и заключенными между Клиентом и Банком Договором ДБО, Универсальным договором, соответствующими Договорами с учетом условий настоящего Положения. А также сообщать Клиенту посредством Системы ДБО об исполнении документов.

12.3.3. В срок, не позднее рабочего дня, следующего за датой совершения операции, передавать в электронном виде Клиенту выписки по его счету через сервис Интернет-банк.

12.3.4. Оказывать Клиенту консультационные услуги по вопросам настройки клиентской части Системы ДБО (в части отдельных ДКО), приема/передачи информации, технологии ее обработки в Системе ДБО и использования средств защиты.

12.3.5. Принимать от Клиента и рассматривать заявления об инцидентах в Системе ДБО и другие заявления, касающиеся эксплуатации и работы Системы ДБО.

12.3.6. Сообщать Клиенту об обнаружении попытки несанкционированного доступа к Системе ДБО.

12.3.7. Принять меры для предотвращения несанкционированного доступа третьих лиц к конфиденциальной информации, составляющей банковскую и коммерческую тайну. Указанная информация может быть предоставлена третьим лицам в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

#### 12.4. Клиент вправе:

12.4.1. Составлять и направлять в Банк, а также получать от Банка ЭД в соответствии с порядком, форматами обмена ЭД в Системе ДБО.

12.4.2. Обращаться в Банк за разъяснениями по вопросам обмена ЭД и функционирования Системы ДБО.

12.4.3. Обращаться в Банк с заявлением о предоставлении копий ЭД на бумажном носителе, находящихся в Банке и другой информации в рамках его работы в Системе ДБО.

12.4.4. Обращаться в Банк для ограничения/приостановления работы в Системе ДБО.

12.4.5. Подавать в Банк для исполнения документы на бумажном носителе, при условии оформления их в соответствующем порядке.

12.4.6. Расторгнуть заключенный Договор ДБО в одностороннем порядке путем направления в Банк письменного заявления.

12.4.7. Заблокировать доступ к Системе ДБО, уведомив Банк по одному из ДКО при условии возможности установления Банком, что требование исходит от Клиента (путем Аутентификации Клиента) и при наличии технической возможности.

12.5. Клиент обязуется:

12.5.1. Соблюдать конфиденциальность Идентификаторов, Одноразового пароля. Немедленно информировать Банк об обстоятельствах, которые делают возможным создание ЭД и их передачу посредством Системы ДБО лицами, не имеющими соответствующих полномочий, а также обо всех случаях несанкционированного доступа в Систему ДБО.

12.5.2. Принять все риски, связанные с получением третьими лицами сведений о движении денежных средств и остатков на счетах в случае утраты/кражи мобильного телефона, используемого для работы в Системе ДБО (Авторизованный номер телефона), либо передачи его третьим лицам, а также по причине утраты/разглашения Клиентом Идентификаторов, Одноразового пароля.

12.5.3. Соблюдать конфиденциальность информации, касающейся Системы ДБО, не разглашать третьим лицам особенности функционирования Системы ДБО.

12.5.4. Хранить Идентификаторы в надежном месте, исключая доступ неуполномоченных лиц. В случае утери Идентификаторов незамедлительно уведомить Банк о данном факте. В противном случае Клиент несет риск неблагоприятных последствий от использования Системы ДБО неуполномоченными лицами, в том числе риск проведения платежей неуполномоченными лицами.

12.5.5. В случае утраты Клиентом Идентификаторов и (или) их использования без согласия Клиента, Клиент обязан:

- прекратить использование скомпрометированных Идентификаторов;
- направить соответствующее уведомление Банку по телефону с обязательным предоставлением уведомления на бумажном носителе незамедлительно после обнаружения факта утраты Идентификаторов и (или) их использования без согласия Клиента, но не позднее дня, следующего за днем получения от Банка уведомления о совершенной операции.

12.5.6. Поддерживать актуальными системную дату и системное время на средствах, с которых осуществляется доступ к отдельным ДКО Системы ДБО.

12.5.7. Своевременно устанавливать обновления отдельных ДКО Системы ДБО.

12.5.8. Соблюдать правила безопасности при работе с Системой ДБО, предусмотренные настоящим Положением.

12.5.9. Предоставить Банку достоверную информацию для связи с Клиентом, а в случае ее изменения своевременно предоставить обновленную информацию.

Обязанность Банка по направлению Клиенту уведомлений, предусмотренных законодательством и настоящим Положением, считается исполненной при направлении уведомления в соответствии с имеющейся у Банка информацией для связи с Клиентом.

При этом, в случае, если обслуживание Клиента в Системе ДБО не приостановлено, основным каналом связи с Клиентом является Система ДБО (в частности сервис Интернет-банк), а контакты, предоставленные Клиентом – альтернативными способами связи.

12.5.10. Предоставлять Банку по его требованию информацию, необходимую для исполнения последним требований Федерального закона от 07.08.2001 N 115-ФЗ "О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма", в том числе документы и сведения в связи с проведением операций, информацию о своих выгодоприобретателях, бенефициарных владельцах, представителях.

12.5.11. Принять все организационные и технические меры безопасности для предотвращения несанкционированного доступа неуполномоченных лиц к

обмену ЭД в рамках Системы ДБО.

12.5.12. В случае утери мобильного телефона, смены SIM-карты или Авторизованного номера телефона, незамедлительно уведомить Банк для предотвращения несанкционированного доступа третьих лиц к Идентификаторам.

12.5.13. Оплачивать Банку вознаграждение за проведение расчетных операций по счету Клиента на основании ЭД, если это предусмотрено Тарифами Банка. Клиент предоставляет Банку право списывать на условиях заранее данного акцепта со своего счета, открытого в рамках Универсального договора вознаграждение за проведение расчетных операций по счету Клиента, согласно Тарифам Банка.

### **13. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ**

13.1 Сведения о счетах Клиента и операциях по счетам Клиента, Идентификаторы, Одноразовые пароли не подлежат передаче третьим лицам, за исключением случаев, прямо установленных законодательством Российской Федерации и настоящим Положением.

13.2 Стороны согласны с тем, что обязательства по заключенному Договору ДБО в части конфиденциальности Идентификаторов, остаются в силе и исполняются Сторонами в течение двух календарных лет после прекращения действия Договора ДБО.

### **14. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН И РИСКИ УБЫТКОВ**

14.1 Клиент несет ответственность за содержание любого ЭД, снабженного ЭП Клиента.

14.2 Банк несет ответственность за содержание любого ЭД, подписанного ЭП Банка, за исключением исполненных им ЭД третьих лиц, полученных к счету (счетам) Клиента, и направленных Клиенту в электронном виде, в этом случае Банк несет ответственность за неизменность реквизитов, указанных ЭД.

14.3 Сторона, несвоевременно сообщившая о случаях утраты или компрометации ЭП, Идентификаторов, Одноразовых паролей несет связанные с этим риски убытков.

14.4 За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Положению Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и настоящим Положением.

14.5 Если в результате надлежащего исполнения Банком ЭД возникает ущерб для Сторон и/или третьих лиц, ответственность несет Сторона, представившая ЭД, за исключением исполненных Банком ЭД третьих лиц, полученных к счету (счетам) Клиента, и направленных Клиенту в электронном виде (в указанном случае Банк несет ответственность за неизменность реквизитов, указанных ЭД).

14.6 Банк не несёт ответственности в случае невозможности осуществления обмена ЭД с Клиентом, если это вызвано неисправностями используемых программно-аппаратных средств и каналов связи, а также электросетей.

14.7 Банк не несет ответственности за убытки, понесенные Клиентом в результате исполнения Банком ЭД, подписанных ЭП Клиента (при положительном результате проверки ЭП), и/или расчетных (платежных) документов на бумажном носителе, подписанных Клиентом, если они отправлены Клиентом ошибочно или повторно.

14.8 Ответственность за ущерб, возникший вследствие нарушения конфиденциальности, несет Сторона, допустившая нарушение.

14.9 Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное

неисполнение своих обязательств по заключенному Договору ДБО, если таковое явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших после вступления в силу Договора ДБО, в результате событий чрезвычайного характера, которые не могли быть предвидены и предотвращены разумными мерами.

Сторона, на надлежащее исполнение условия заключенного Договора ДБО которой влияют указанные события, обязана известить другую Сторону в течение 3 (трех) рабочих дней о возникновении и прекращении действия обстоятельств непреодолимой силы, препятствующих надлежащему исполнению ее обязательств по Договору ДБО, при этом срок выполнения обязательств по Договору переносится соразмерно времени, в течение которого действовали такие обстоятельства.

В течение 30 (тридцати) дней после окончания действия указанных обстоятельств Сторона, на надлежащее исполнение условия заключенного Договора ДБО которой они повлияли, обязана представить другой Стороне документы, подтверждающие наличие, характер и длительность таких обстоятельств.

14.10 Банк не несет ответственности в случае финансовых убытков Клиента, возникших по причине неправильной эксплуатации/нарушения правил безопасности Системы ДБО (отдельных ДКО).

14.11 Банк не несет ответственности в случае, если информация о счетах Клиента, сведения о Клиенте и/или операциях по счетам Клиента станет известной третьим лицам в результате прослушивания или перехвата каналов доступа к сети Интернет таких как WiFi во время использования этих ДКО Клиентом при работе в Системе ДБО.

## **15. УРЕГУЛИРОВАНИЕ СПОРОВ**

15.1 В случае несогласия Клиента с действиями Банка, связанными с исполнением последним распоряжений Клиента, направленных в виде ЭД посредством Системы ДБО, Клиент представляет в Банк письменное заявление, содержащее сущность претензии, в порядке, установленном Банком. В заявлении Клиент указывает свои данные, параметры проведенной им операции, а также реквизиты ЭД, на основании которого Банком была совершена операция.

15.2 Рассмотрение заявления Клиента о несогласии с операцией и уведомление Клиента о результатах этого рассмотрения осуществляется Банком не позднее 30-ти дней со дня его получения Банком, либо не позднее 60-ти дней со дня получения заявлений в случае осуществления трансграничного перевода денежных средств. В зависимости от сложившейся ситуации по решению Банка рассмотрение заявления может производиться совместно с Клиентом. По результатам совместного рассмотрения заявления Банк и Клиент определяют Сторону, несущую ответственность за сложившуюся ситуацию, и определяют меры, направленные на ее устранение.

15.3 Отсутствие поступления от Клиента заявления о несогласии с проведенной Банком Расчетной операцией в сроки, предусмотренные соответствующими Договорами с даты проведения операции (при условии уведомления Клиента о проведенной операции в порядке, предусмотренном соответствующим Договором), считается признанием Клиентом такого распоряжения и подтверждением проведенной операции.

15.4 В случае необходимости для урегулирования спорной ситуации Банк может привлекать специалистов из числа сотрудников Банка, обладающих необходимым опытом и знаниями в соответствующей области.

15.5 Все споры и разногласия по Договору ДБО, если они не будут разрешены путем переговоров, подлежат разрешению в Хамовническом районном суде г. Москвы либо мировым судьей судебного участка № 365 района «Хамовники» г. Москвы в соответствии с установленной законодательством РФ подсудностью,

если иная исключительная подсудность не установлена действующим законодательством Российской Федерации. Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены Клиентом в суд в соответствии с подсудностью, установленной Законом Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 (ред. от 04.08.2023) «О защите прав потребителей».

## **16. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА, ПОРЯДОК ЕГО ИЗМЕНЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ**

16.1 Договор ДБО, заключаемый Сторонами, вступает в силу со дня акцепта Банком подписанного Клиентом Соглашения и действует до момента его расторжения в порядке, установленном настоящим Положением.

16.2 Все заявления Клиента и дополнительные соглашения, заключенные между Сторонами, оформленные в соответствии с настоящим Положением, являются неотъемлемой частью Договора ДБО.

16.3 Дополнительные соглашения могут быть заключены путем составления одного документа, подписанного Сторонами, а также путем обмена документами в Системе ДБО в виде ЭИД свободного формата, подписанного соответствующими ЭП (при положительном результате проверки ЭП). При этом такое сообщение должно храниться вместе с ЭП подписавшей стороны до окончания действия Договора ДБО.

При невозможности сохранить электронную копию в силу каких-либо причин, Дополнительное соглашение должно быть оформлено в письменном виде на бумажном носителе. Инициатором оформления документа на бумажном носителе является Сторона, у которой нет возможности для сохранения документа в электронном виде.

16.4 Все изменения и дополнения Банком настоящего Положения, а равно Положение в новой редакции регулируют взаимоотношения Сторон по истечении 15 (пятнадцати) календарных дней с момента ознакомления Клиента с соответствующими изменениями в соответствии с п.1.6-1.8 настоящего Положения, если от Клиента не поступило письменного заявления о несогласии с данными изменениями и расторжении Договора ДБО.

### 16.5 Внесение изменений в Положение:

16.5.1 Банк вправе в одностороннем порядке вносить изменения в настоящее Положение, в том числе путем утверждения новой редакции Положения в соответствии с п.1.6-1.8. настоящего Положения.

16.5.2 Изменения Положения, улучшающие условия обслуживания Клиентов, а также внесенные Банком в связи с необходимостью приведения настоящего Положения в соответствие с изменениями действующего законодательства РФ, вступают в силу через 15 (пятнадцать) календарных дней с момента публичного размещения Банком этих изменений в соответствии с п. 1.6. -1.8. настоящего Положения.

16.5.3 В случае несогласия Клиента с внесенными в Положение изменениями, Клиент вправе расторгнуть заключенный Договор ДБО в порядке, установленном п. 16.6. настоящего Положения.

### 16.6 Расторжение Договора ДБО:

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

16.6.2 Стороны обязаны уведомить друг друга о расторжении Договора ДБО не менее чем за 3 (три) рабочих дня до предполагаемой даты расторжения, в порядке, определенном настоящим Положением.

16.6.3 Для расторжения Договора ДБО Клиент обязан подать в Банк письменное Заявление о расторжении Договора (Приложение №3). При этом датой Сообщения Банку

о расторжении Договора ДБО признается день подачи Клиентом Заявления о расторжении Договора ДБО в Банк.

16.6.4 При расторжении Договора ДБО по инициативе Банка (отказ Банка от исполнения Положения в отношении определенного Клиента) Банк направляет Клиенту в Системе ДБО сообщение о расторжении Договора ДБО. При этом датой сообщения Клиенту о расторжении Договора признается день направления Банком Клиенту такого сообщения.

16.6.5 Отключение от Системы ДБО происходит в последний день действия Договора ДБО в период с 17-00 до 18-00 часов по Московскому времени.

16.6.6 Начиная с даты расторжения Договора ДБО, Банк прекращает прием от Клиента в Системе ДБО ЭД. Все ЭД, зарегистрированные Банком до наступления даты расторжения Договора ДБО, считаются имеющими силу и подлежат исполнению Банком на общих условиях, определенных настоящим Положением.

16.6.7 Расторжение Договора ДБО не влечет прекращение обязательств по взаиморасчетам Сторон и возмещению убытков, возникших до момента расторжения Договора ДБО.

## 17. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

17.1 Стороны обязуются уведомлять друг друга об изменении своего места нахождения, а также об изменении иных реквизитов, имеющих существенное значение для определения юридического статуса и идентификации Сторон не позднее 5 (пяти) рабочих дней с момента вступления таких изменений в силу.

При этом Банк не несет ответственности за документы, проведенные со старыми реквизитами в этот период времени, принятые от Клиента или от третьих лиц в сторону счета (счетов) Клиента.

17.2 Права и обязанности Сторон по Договору ДБО не могут быть переуступлены или переданы третьим лицам без получения предварительного согласия другой Стороны.

17.3 По неурегулированным настоящим Положением вопросам Стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации и соответствующим Договором.

17.4 Настоящим Клиент уведомлен, что Банк не имеет возможности отслеживать все попытки хакерских атак на персональный компьютер Клиента и распространение в общих сетях передачи данных (Интернет) всевозможных вредоносных программ и предупреждать об этом Клиента.

17.5 По умолчанию все поданные ранее Клиентом заявления (устно или письменно в любом виде) имеют силу и действуют в рамках настоящего Положения до тех пор, пока Клиент самостоятельно не отзовет заявление или не предоставит в банк новое заявление, либо до тех пор, пока Банк не примет решение об изменении условий обслуживания. Уведомления об изменениях условий обслуживания, производятся в порядке, предусмотренном настоящим Положением.

17.6 Требования к техническим средствам доступа (персональный компьютер, мобильное устройство) Клиента в зависимости от текущей версии ДКО Системы ДБО, применяемых при ее разработке новых технологий и вариантов подключения Клиента могут отличаться от указанных в п. 4.3.1 настоящего Положения, обозначенных как ориентир. В целях получения услуги надлежащего качества Клиент должен обратиться в Банк за получением актуальной информации о требованиях к техническим средствам доступа на текущий момент.

17.7 Клиент понимает и соглашается с тем, что использование Клиентом Системы ДБО возможно лишь на условиях «как есть», т.е. согласно

предоставленному Банком в любой момент в течение срока действия Договора комплексу функционала, информационного наполнения, интерфейса, дизайна, иных составляющих и условий использования Системы ДБО. Клиент выражает свое согласие с предоставленным Банком в любой момент в течение срока действия Договора комплексом функционала, информационного наполнения, интерфейса, дизайна, иных составляющих и условий использования Системы ДБО путем предоставления в Банк надлежащим образом оформленного и подписанного Клиентом Соглашения. Изменение порядка работы, в том числе интерфейса, дизайна, информационного наполнения, функционала и любых составляющих Системы ДБО по волеизъявлению Клиента технически невозможно, что не является ненадлежащим исполнением Банком Договора и нарушением Банком прав и законных интересов Клиента. Отзыв Клиентом согласия на обработку персональных данных также не является основанием для внесения Банком каких-либо изменений в порядок работы Системы ДБО, поскольку обработка Банком персональных данных Клиента в рамках функционирования Системы ДБО связана исключительно с исполнением условий Договора. В случае если Клиент не согласен с условиями настоящего пункта Правил, он вправе расторгнуть с Банком Договор ДБО.

17.8 В случае если условия настоящего Положения будут противоречить условиям брокерского обслуживания и/или условиям депозитарного обслуживания, содержащимся во внутренних нормативных документах Банка, регулирующих порядок оказания брокерских и/или депозитарных услуг (далее – специальные нормы), а также условиям соответствующих Договоров, заключенных между Банком и Клиентом, приоритетными будут являться специальные нормы и условия соответствующих Договоров, заключенных между Банком и Клиентом.

**Приложение №1**  
**к Положению дистанционного банковского обслуживания**  
**физических лиц ПАО «Совкомбанк»**  
**код документа 10.00.07\_04\_15\_01**

**Заявление на ограничение/возобновление/изменение прав доступа**  
**в Системе ДБО**  
**от "\_\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.**

|   |                  |   |                |
|---|------------------|---|----------------|
| Ф.И.О.<br>ЗАЯВИТЕЛЯ   |                  |   |                |
| ПАСПОРТНЫЕ<br>ДАнные  | СЕРИЯ И<br>НОМЕР |   | ДАТА<br>ВЫДАЧИ |
|   | ВЫДАН<br>КЕМ     |   |                |
| АДРЕС<br>РЕГИСТРАЦИИ  |                  |   |                |
| АВТОРИЗОВАННЫЙ<br>НОМЕР ТЕЛЕФОНА  | +7               |   |                |
| ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ДАННЫЕ ДЛЯ НЕРЕЗИДЕНТА<br>номер миграционной карты: _____<br>пребывания: _____<br>дата начала срока _____<br>дата окончания срока _____<br>пребывания: _____ |                  | вид документа, подтверждающего право<br>пребывания: _____<br>серия и номер<br>документа: _____<br>дата начала срока действия права<br>пребывания: _____<br>дата окончания срока действия права<br>пребывания: _____ |                |

Прошу Вас в соответствии с Положением дистанционного банковского обслуживания физических лиц в ПАО «Совкомбанк» произвести следующие действия по ограничению/возобновлению прав доступа к Системе ДБО:

- отключить доступ к Системе ДБО;
- заблокировать доступ к Системе ДБО;
- разблокировать доступ к Системе ДБО.

\_\_\_\_\_  
 (Фамилия, Имя, Отчество автоматически)  
 Заявителя

(Подпись)

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г

**ОТМЕТКИ БАНКА О ПРИЕМЕ ЗАЯВЛЕНИЯ:**  
 (дата приема, штамп, Ф.И.О. и подпись сотрудника):

"\_\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Подпись

**Заявление на изменение Авторизованного номера телефона (Идентификатора)**  
**в Системе ДБО от « \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.**

|  |   |  |                |
|--|---|--|----------------|
| Ф.И.О.<br>ЗАЯВИТЕЛЯ  |   |  |                |
| ПАСПОРТНЫЕ<br>ДАНИЕ  | СЕРИЯ И<br>НОМЕР  |  | ДАТА<br>ВЫДАЧИ |
|  | ВЫДАН<br>КЕМ  |  |                |
| АДРЕС<br>РЕГИСТРАЦИИ   |   |  |                |
| АВТОРИЗОВАННЫЙ НОМЕР<br>ТЕЛЕФОНА   | +7  |  |                |
| ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ДАННЫЕ ДЛЯ НЕРЕЗИДЕНТА<br>номер миграционной<br>карты: _____<br>дата начала срока<br>пребывания: _____<br>дата окончания срока<br>пребывания: _____ | вид документа, подтверждающего право<br>пребывания: _____<br>серия и номер<br>документа: _____<br>дата начала срока действия права<br>пребывания: _____<br>дата окончания срока действия права<br>пребывания: _____ |  |                |

Прошу произвести замену Авторизованного номера телефона по причине смены SIM-карты:

Старый Авторизованный номер телефона \_\_\_\_\_

Новый Авторизованный номер телефона \_\_\_\_\_

Настоящим подтверждаю использование мной указанного абонентского номера (Авторизованный номер). Подтверждаю, что данный абонентский номер (Авторизованный номер) используется только мной и будет использоваться мной лично при совершении операций через ДКО Системы ДБО без права передачи третьим лицам.



\_\_\_\_\_ (Фамилия, Имя, Отчество автоматически)



\_\_\_\_\_ (Подпись Заявителя)

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г

**ОТМЕТКИ БАНКА О ПРИЕМЕ ЗАЯВЛЕНИЯ:**

(дата приема, штамп, Ф.И.О. и подпись сотрудника):

" \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Подпись

**Приложение №3**  
**к Положению дистанционного банковского обслуживания**  
**физических лиц ПАО «Совкомбанк»**  
**код документа 10.00.07\_04\_15\_03**

**Заявление на расторжение Договора ДБО**  
**и отключение от Системы ДБО**  
**от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.**

|  |                  |   |                |
|--|------------------|---|----------------|
| Ф.И.О.<br>ЗАЯВИТЕЛЯ  |                  |   |                |
| ПАСПОРТНЫЕ<br>ДАНИЕ  | СЕРИЯ И<br>НОМЕР |   | ДАТА<br>ВЫДАЧИ |
|  | КЕМ<br>ВЫДАН     |   |                |
| АДРЕС<br>РЕГИСТРАЦИИ   |                  |   |                |
| АВТОРИЗОВАННЫЙ НОМЕР<br>ТЕЛЕФОНА   | +7               |   |                |
| ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ДАННЫЕ ДЛЯ НЕРЕЗИДЕНТА<br>номер миграционной<br>карты: _____<br>дата начала срока<br>пребывания: _____<br>дата окончания срока<br>пребывания: _____ |                  | вид документа, подтверждающего право<br>пребывания: _____<br>серия и номер<br>документа: _____<br>дата начала срока действия права<br>пребывания: _____<br>дата окончания срока действия права<br>пребывания: _____ |                |

Прошу расторгнуть со мной Договор ДБО в соответствии с Положением дистанционного банковского обслуживания физических лиц ПАО «Совкомбанк» и отключить меня от Системы ДБО с « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ г.

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 (Фамилия, Имя, Отчество автоматически) (Подпись  
 Заявителя)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201 \_\_\_\_ г

**ОТМЕТКИ БАНКА О ПРИЕМЕ ЗАЯВЛЕНИЯ:**  
 (дата приема, штамп, Ф.И.О. и подпись сотрудника):

" \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

*Подпись*

**Приложение № 4**  
**к Положению о дистанционном банковском обслуживании**  
**физических лиц в ПАО «Совкомбанк»**  
**код документа 10.00.07\_04\_15\_04**

| <b>Анкета-Соглашение о заключении Договора ДБО и подключении к Системе ДБО в части оказания услуг на рынке ценных бумаг при проведении Упрощенной идентификации (Анкета-Соглашение)</b>   |  |                               |  |
|---|--|-------------------------------|--|
| <p>Я подтверждаю, что все персональные данные, указанные в настоящей Анкете-Соглашении, являются достоверными и понимаю, что за предоставление ложной, недостоверной (искаженной) информации я несу ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.</p>  |  |                               |  |
| <b>ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ ЗАЯВИТЕЛЯ</b>  |  |                               |  |
| ФИО   |  | Авторизованный номер телефона |  |
| Дата рождения   |  |                               |  |
| <b>ОБЩЕГРАЖДАНСКИЙ ПАСПОРТ</b>  |  |                               |  |
| Серия/номер   |  | Дата выдачи                   |  |
| Кем выдан   |  | Код подразделения             |  |
| <p>Я прошу ПАО «Совкомбанк» (далее – Банк) заключить со мной Договор дистанционного банковского обслуживания и подключить меня к Системе ДБО посредством акцепта настоящей оферты, на условиях, установленных Положением о дистанционном банковском обслуживании физических лиц в ПАО «Совкомбанк» (далее – Положение). Настоящим подтверждаю, что я ознакомлен с тем, что в связи с прохождением Упрощенной идентификации, Банк предоставляет мне ограниченный перечень услуг/операций, согласно требованиям действующего законодательства Российской Федерации. Я ознакомлен и полностью без исключений принимаю все условия Положения, размещенного на официальном сайте, Тарифы Банка, понимаю их и обязуюсь их соблюдать, подтверждаю согласие на присоединение к Положению в порядке, предусмотренном статьей 428 Гражданского кодекса Российской Федерации.</p> <p>Я прошу:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– подключить меня к обслуживанию Банком через Дистанционные каналы обслуживания Системы ДБО, с учетом ограничений, установленных в Положении;</li> <li>– использовать простую электронную подпись в целях оказания услуг, предусмотренных Положением, мне как физическому лицу.</li> </ul> <p>Я подтверждаю, что:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• в случае утери мобильного телефона, смены SIM-карты или номера телефона, я незамедлительно обязан уведомить об этом Банк, чтобы предотвратить риск несанкционированного доступа третьими лицами к моим идентификационным данным;</li> <li>• подача дистанционного распоряжения (поручения, иного распорядительного документа) в порядке, предусмотренном Положением, равнозначна получению Банком поручения на бумажном носителе, оформленного в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ;</li> <li>• любая информация, подписанная моей простой электронной подписью, признается электронным документом, равнозначным документу на бумажном носителе, подписанному моей собственноручной подписью, и порождает идентичные такому документу юридические последствия.</li> </ul> <p>Я оповещен и соглашаюсь с предусмотренной в Положении моей обязанностью соблюдать конфиденциальность простой электронной подписи и правилами определения лица, подписывающего электронный документ.</p> |  |                               |  |