

## Условия проведения банковских операций через дистанционные каналы обслуживания

### 1. Общие положения

- 1.1 Настоящие Условия определяют порядок предоставления доступа и обслуживания Клиентов через дистанционные каналы обслуживания по операциям в валюте Российской Федерации и операциям в иностранной валюте, в пределах Расходного лимита, указанного в Приложении №1 к настоящим Условиям.
- 1.2 Каналы дистанционного банковского обслуживания позволяют Клиенту проводить определенные операции и получать доступ к определенным услугам Банка через систему дистанционного банковского обслуживания.
- 1.3 Клиенту предоставляется возможность проведения банковских операций через следующие дистанционные каналы обслуживания: система Интернет-банка ([www.sovcombank.ru](http://www.sovcombank.ru)) (далее «Система»), устройства самообслуживания Банка; Контакт-Центр Банка.
- 1.4 Основанием для предоставления услуг проведения банковских операций через удаленные каналы обслуживания является:
  - для проведения операций по счетам/вкладам Клиента в системе Интернет-банка ([www.sovcombank.ru](http://www.sovcombank.ru)) - подключение Клиента к системе, путем получения логина пользователя и постоянного пароля. Услуга предоставляется в обязательном порядке при условии положительной идентификации и аутентификации Клиента в системе Интернет-банка ([www.sovcombank.ru](http://www.sovcombank.ru));
  - для проведения операций по счетам/вкладам Клиента через устройства самообслуживания - на основании ввода правильного ПИН-кода;
  - для получения информационных услуг в Контакт-Центре Банка – обращение Клиента по телефону Контакт-Центра Банка при условии положительной идентификации и аутентификации Клиента.

### 2. Термины и определения

- 2.1 **Аутентификация** – удостоверение правомочности обращения Клиента (доверенного лица) в Банк для совершения банковских операций либо получения информации по счетам/вкладам Клиента в порядке, предусмотренном Договором.
- 2.2 **Дистанционные каналы обслуживания** – каналы и/или устройства Банка, через которые Клиентом могут проводиться банковские операции в соответствии с Договором: устройства самообслуживания Банка, Интернет-банк ([www.sovcombank.ru](http://www.sovcombank.ru)), Контакт-Центр Банка.
- 2.3 **Идентификация** – установление личности Клиента при его обращении в Банк для совершения банковских операций или получения информации по счетам/вкладам Клиента в порядке, предусмотренном Договором.
- 2.4 **Одноразовый пароль** — пароль, используемый для авторизации Клиентом операций в системе Интернет-Банка ([www.sovcombank.ru](http://www.sovcombank.ru)). Клиент получает пароль по SMS на свой мобильный телефон с указанием даты действия.
- 2.5 **Средства доступа** – набор средств, выдаваемых/определяемых Банком для идентификации и аутентификации Клиента через дистанционные каналы обслуживания. К средствам доступа к системе Интернет-банка ([www.sovcombank.ru](http://www.sovcombank.ru)) относятся логин пользователя, постоянный пароль, одноразовые пароли. К средствам доступа в Контакт-Центр Банка – контрольная информация Клиента, в устройствах самообслуживания – Карта и ПИН-код.

- 2.6 **Устройство самообслуживания** - электронное программно - техническое устройство, предназначенное для совершения операций с использованием банковских карт.
- 2.7 **Расходный лимит** – предельная сумма денежных средств, доступная Клиенту в течение определенного периода времени для совершения операций с использованием дистанционных каналов обслуживания.

### 3. Интернет-банк

- 3.1 Интернет-банк ([www.sovcombank.ru](http://www.sovcombank.ru)) позволяет Клиенту дистанционно:
- открывать банковские счета/вклады;
  - оплачивать услуги жилищно-коммунальных служб, городской и междугородной связи, интернет-провайдеров, детских и общеобразовательных учреждений и другие услуги,
  - узнавать остатки и историю операций по своим банковским счетам/вкладам,
  - переводить деньги между своими счетами/вкладами,
  - совершать мгновенные денежные переводы,
  - совершать платежи третьим лицам,
  - просматривать информацию по кредитам: текущая задолженность, истории платежей, графики гашения,
  - просматривать курсы валют, покупка/продажа/конверсия валюты,
  - получать оперативные консультации у специалистов банка через систему электронных сообщений
  - иные услуги;
- 3.2 Обслуживание вкладов, открытых через систему Интернет-Банк, в офисах Банка не производится. Пополнение, закрытие, получение выписок по счету по таким вкладам осуществляется через систему Интернет-банк.
- 3.3 При проведении операций в системе Интернет-банка используется время системных часов аппаратных средств Банка.
- 3.4 Для проведения ряда операций через систему Интернет-банка требуется дополнительная аутентификация Клиента с использованием одноразовых паролей, получаемых Клиентом через систему SMS-Информирования.
- 3.5 Услуги системы Интернет-банка предоставляются в соответствии с Тарифами Банка.
- 3.6 Клиент соглашается с тем, что документальным подтверждением факта совершения им операции является Выписка по Счёту Клиента, ЧЕК об исполнении операции.
- 3.7 Клиент соглашается на передачу распоряжений, поручений и/или информации через сеть Интернет, осознавая, что сеть Интернет не является безопасным каналом связи, и соглашается нести все риски, связанные с возможным нарушением конфиденциальности, возникающие вследствие использования такого канала связи.
- 3.8 Клиент самостоятельно и за свой счет обеспечивает подключение своих вычислительных средств к сети Интернет, доступ к сети Интернет, а также обеспечивает защиту собственных вычислительных средств от несанкционированного доступа и вредоносного программного обеспечения. В случае получения услуги Интернет-Банка на не принадлежащих Клиенту вычислительных средствах, Клиент соглашается нести все риски, связанные с возможным нарушением конфиденциальности и целостности информации, а также возможными неправомерными действиями иных лиц. Клиент не имеет право использования банковской карты, если отсутствует возможность регулярной проверки собственных операций.
- 3.9 Документы в электронной форме, направляемые Клиентом Банку через систему Интернет-банка, после положительных результатов аутентификации и идентификации Клиента, считаются отправленными от имени Клиента и признаются равнозначными, в том числе имеют равную юридическую и доказательственную силу, документам на бумажном носителе, подписанным собственноручной подписью Клиента, и порождают аналогичные им права и обязанности Сторон по настоящему Договору. Указанные документы являются основанием для проведения Банком операций, заключения договоров (сделок) и совершения иных действий от имени Клиента. Сделки, заключенные путем передачи в Банк распоряжений Клиента, подтвержденных с применением средств идентификации и аутентификации Клиента, предусмотренных Договором, удовлетворяют требованиям совершения сделок в простой письменной форме в случаях,

предусмотренных законодательством, и влекут последствия, аналогичные последствиям совершения сделок, совершенных при физическом присутствии лица, совершающего сделку. Данные документы в электронной форме могут быть представлены в качестве доказательств в суде, равносильных письменным доказательствам.

#### **4. Порядок подключения:**

- 4.1 Подключение Клиента к услугам системы Интернет-банка ([www.sovcombank.ru](http://www.sovcombank.ru)), осуществляется путем получения логина пользователя и постоянного пароля при оформлении Заявления-Анкеты для получения Карты.
- 4.2 Банк предоставляет Клиенту доступ к Системе не позднее 1 (Одного) рабочего дня с момента заключения Договора.
- 4.3 При предоставлении Клиенту доступа к Системе Банк передает Клиенту Логин.
- 4.4 Передача Пароля производится Банком рассылкой на мобильный телефон Клиента.
- 4.5 Банк активирует Логин Клиента сразу же после подключения Клиента к Системе.
- 4.6 Банк может предусмотреть другие средства подтверждения доступа в Систему.
- 4.7 Клиент должен изменить Пароль при первом входе в Систему.
- 4.8 Пароль считается действующим средством подтверждения, находящимся в распоряжении Клиента, с момента активации Пароля Клиентом.
- 4.9 Клиент вправе изменить Пароль в случаях компрометации либо по другим причинам. Изменение пароля возможно осуществить как самостоятельно клиентом через Систему, так и путем обращения Клиента к специалисту Банк

#### **5. Порядок работы в Системе Интернет-банка:**

- 5.1 Доступ к Системе по умолчанию предоставляется в режиме «Распоряжение» и позволяет Клиенту получать информацию о состоянии счетов/вкладов Клиента, подключенных к системе, в том числе в виде выписки из лицевого счета, и подавать Распоряжения на совершение дебетовых операций.
- 5.2 Счета, открытые клиентом позднее даты подключения к Системе, подключаются автоматически при их открытии.
- 5.3 Клиент формирует Распоряжение и передает его по Системе, используя Одноразовый пароль, который является средством авторизации Распоряжения Клиента на совершение операции.
- 5.4 Передача Клиентом Распоряжения по Системе означает, что Клиент поручает Банку провести операцию, соответствующую указанному Распоряжению.
- 5.5 Отзыв платежных документов производится путем передачи Заявления об отмене электронного документа в произвольной форме, с указанием реквизитов электронного документа в письменном виде, либо путем передачи клиентом Заявления по Системе в Банк.
- 5.6 Перечисление денежных средств осуществляются в валюте счета.
- 5.7 Перечисление денежных средств со счета/вклада Клиента производится по его распоряжению в срок не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления в Банк соответствующего платежного документа.

#### **6. Права и обязанности сторон**

##### **Банк имеет право:**

- 6.1 В одностороннем порядке изменять набор услуг/банковских операций, оказываемых Клиенту через систему Интернет-банка.
- 6.2 Отказать в совершении операций по Системе при наличии фактов, свидетельствующих о нарушении Клиентом действующего законодательства, банковских правил проведения расчетных операций, настоящего Положения при эксплуатации Системы.
- 6.3 В случае нарушения Клиентом условий проведения банковских операций через Интернет-банк ([www.sovcombank.ru](http://www.sovcombank.ru)) ограничить (прекратить) дистанционное обслуживание Клиента.
- 6.4 В одностороннем порядке вносить изменения и дополнения в настоящие Условия, в том числе в Расходные Лимиты, информирование Клиента осуществляется путем размещения изменений на официальном сайте Банка [www.sovcombank.ru](http://www.sovcombank.ru) и в структурных подразделениях Банка.

### **Клиент имеет право:**

- 6.5 С помощью Системы производить обмен электронными документами с Банком.
- 6.6 В случае возникновения у Клиента технических неисправностей или других обстоятельств, препятствующих передаче ЭД в рамках Системы, использовать платежные документы на бумажных носителях, оформленные надлежащим образом.
- 6.7 Обращаться в Банк за технической поддержкой во время эксплуатации Системы.
- 6.8 Ознакомиться на официальном сайте Банка - [www.sovcombank.ru](http://www.sovcombank.ru) с действующими Расходными Лимитами по оказанию данной Услуги.

### **Банк обязан:**

- 6.9 Предоставить Клиенту возможность получения актуальной и достоверной информации о переданных Клиентом Электронных платежных документах.
- 6.10 Оказывать техническую поддержку и консультации по вопросам эксплуатации Системы.
- 6.11 Исполнять Распоряжения Клиента в порядке, предусмотренном настоящими Условиями, действующими Тарифами Банка и нормативными документами Центрального Банка РФ.
- 6.12 При проведении электронных расчетов с использованием Системы руководствоваться действующим законодательством Российской Федерации и нормативными актами Банка России.

### **Клиент обязан:**

- 6.13 Контролировать доставку ЭД в Банк и результаты их обработки.
- 6.14 Изменить Пароль при поступлении соответствующего требования от Банка.
- 6.15 По требованию Банка подписывать бумажные копии Распоряжений, переданных Банку.
- 6.16 Самостоятельно не реже одного раза в месяц изменять пароль для входа в Систему.
- 6.17 Никогда, никому и ни при каких обстоятельствах не передавать свои Средства доступа к Системе, в том числе сотрудникам Банка.
- 6.18 В случае утраты логина пользователя, или пароля, а также в случае возникновения риска незаконного использования указанных Средств доступа, осуществить смену постоянного пароля в системе Интернет-Банка.
- 6.19 За свой счет поддерживать в рабочем состоянии принадлежащие ему аппаратные и программные средства, в том числе средства антивирусной защиты, используемые для работы в Интернет-Банк, а также обеспечить своевременное их обновление.

### **Ответственность сторон**

#### **Ответственность Клиента:**

- 6.20 Клиент несет ответственность за убытки, возникшие у Банка, в результате исполнения Распоряжений, переданных в Банк от имени Клиента неуполномоченным лицом, при условии, что это стало возможно не по вине Банка.
- 6.21 Клиент несет ответственность за правильность составления электронного документа (распоряжения).
- 6.22 Клиент несет ответственность за обеспечение конфиденциальности и сохранность средств доступа.
- 6.23 Клиент несет ответственность за все Операции по счету/вкладу, совершенные с использованием авторотационных данных Клиента, в том числе третьими лицами, до момента блокировки доступа Клиента к Системе Банком.
- 6.24 Клиент несет ответственность за все операции по счету/вкладу, совершенные третьими лицами с ведома Клиента.

## **Ответственность Банка:**

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

## **7. Проведение операций на устройствах самообслуживания Банка**

- 7.1 Банк предоставляет Клиенту возможность проведения банковских операций через устройства самообслуживания Банка при наличии технической возможности и наличии у Клиента действующей Карты.
- 7.2 На устройствах самообслуживания проводятся следующие операции:
  - внесение денежных средств на Счет Карты, получение наличных денежных средств со Счета Карты - операция проводится в рублях, независимо от валюты Счета Карты;
  - оплата услуг жилищно-коммунальных служб, городской и междугородной связи, интернет провайдеров, детских и общеобразовательных учреждений и другие услуги;
  - получение списка Счетов Клиента;
  - получение выписки по Счету Клиента;
  - получение информации о текущей задолженности по кредиту;
  - пополнение счётов/вкладов Клиента, в том числе оплата задолженности по кредиту, выданному Банком;
  - запрос баланса по Карте Клиента;
  - иные операции.
- 7.3 При проведении операции внесения денежных средств на Счет Карты доступный лимит по Карте увеличивается, как правило, в течение дня проведения операции, но не позднее следующего дня за днем проведения операции.
- 7.4 При проведении операции внесения денежных средств на Счет Карты, на Счет Карты 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 Карт, на которые могут быть внесены денежные средства через устройство самообслуживания, определяются Банком исходя из технической возможности.

## **8. Предоставление услуг через Контакт-Центр Банка**

- 8.1 Контакт-Центр Банка предоставляет круглосуточное обслуживание клиентов по телефону (через оператора или в автоматическом режиме).
- 8.2 Банк оставляет за собой право в любое время по собственному усмотрению изменять набор услуг, предоставляемых Клиенту через Контакт-Центр, а также полностью прекратить работу Контакт-Центра, как с предварительным уведомлением, так и без предварительного уведомления Клиента.
- 8.3 Номера телефонов, по которым предоставляются услуги Контакт-Центра Банка, размещаются на официальном сайте Банка [www.sovcombank.ru](http://www.sovcombank.ru).

- 8.4 Клиент самостоятельно и за свой счет обеспечивает подключение своих вычислительных средств к сети Интернет, доступ к сети Интернет, а также обеспечивает защиту собственных вычислительных средств от несанкционированного доступа и вредоносного программного обеспечения.
- 8.5 В случае получения услуг через Контакт-Центр Банка по линиям телефонной связи (включая мобильные и иные виды телефонной связи), Клиент соглашается нести все риски, связанные с возможным нарушением конфиденциальности и целостности информации, а также возможными неправомерными действиями иных лиц.