

Условия проведения банковских операций через дистанционные каналы обслуживания

1. Общие положения

- 1.1 Настоящие Условия разработаны в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и нормативными документами Банка России и определяют порядок предоставления доступа и обслуживания Клиентов, в том числе порядок обмена электронными документами, через дистанционные каналы обслуживания по операциям в валюте Российской Федерации и операциям в иностранной валюте, 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, предоставляемая третьей стороной - партнером банка (далее «Система»), устройства самообслуживания Банка; Контакт-Центр Банка.
- 1.4 Настоящие условия принимаются Клиентом путем присоединения к предложенным банком условиям в целом.
- 1.5 Основанием для предоставления услуг проведения банковских операций через удаленные каналы обслуживания является:
 - для проведения операций по счетам/вкладам Клиента в системе Интернет-банка - 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;
 - 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 телефонам Контакт-Центра Банка при условии положительной идентификации и аутентификации Клиента.

2. Термины и определения

- 2.1 **АРМ** – автоматизированное рабочее место.
- 2.2 **АСП Клиента** – аналог собственноручной подписи Клиента, удостоверяющий факт составления и подтверждения электронного документа от имени клиента, а также удостоверяющий подлинность такого электронного документа. В качестве АСП Клиента в целях договора используется Одноразовый пароль.
- 2.3 **Аутентификация** – удостоверение правомочности обращения Клиента (доверенного лица) в Банк для совершения банковских операций либо получения информации по счетам/вкладам Клиента в порядке, предусмотренном Договором.
- 2.4 **Банк** - ПАО «Совкомбанк», предоставляющий свои услуги через систему дистанционного банковского обслуживания.
- 2.5 **Внешние операции** - безналичный перевод денежных средств со счета Клиента в другой Банк.
- 2.6 **Внутренние операции** - безналичный перевод между счетами, открытыми в Банке.

- 2.7 **Выписка по счету** - отчет по операциям, проведенным по счету Клиента за определенный им период времени.
- 2.8 **Дистанционные каналы обслуживания** – каналы и/или устройства Банка, через которые Клиентом могут проводиться банковские операции в соответствии с Договором: устройства самообслуживания Банка, Интернет-банк, Контакт-Центр Банка.
- 2.9 **Доступные счета** - список счетов Клиента, открытых и доступных для обслуживания в системе Интернет-Банк. Список утверждается Банком согласно внутренним положениям, и положениям ЦБ РФ. Права на использование счета(ов) Клиента в системе Интернет-Банк устанавливаются Банком на основании внутренних положений и/или условий предоставления Банковских продуктов Клиенту. Счета Клиента: открытые ранее (до регистрации Клиента в системе Интернет-Банк), новые открытые счета отображаются в системе Интернет-Банк в день регистрации Клиента. Счета открытые после регистрации Клиента в системе Интернет-Банк, отображаются в день их открытия.
- 2.10 **Идентификация** – установление личности Клиента при его обращении в Банк для совершения банковских операций или получения информации по счетам/вкладам Клиента в порядке, предусмотренном Договором.
- 2.11 **Интернет-банк** – система Дистанционного Банковского Обслуживания Клиента с использованием системы Интернет-банк (sovcombank.ru), и/или программного обеспечения «Мобильная сберкнижка» для мобильных устройств, предоставляемая третьей стороной – партнером Банка. Является электронным средством платежа.
- 2.12 **Клиент** - физическое лицо, присоединившееся к условиям Договора.
- 2.13 **Компрометация средств доступа** - событие, в результате которого средства доступа становятся известными или доступными постороннему лицу, кроме Клиента.
- 2.14 **Логин** - уникальная последовательность алфавитно-цифровых символов, присваиваемых Клиенту Банком на весь срок действия Договора, при присоединении к условиям Договора и позволяющая однозначно идентифицировать Клиента в Интернет-Банке.
- 2.15 **Обработка персональных данных** – действия (операции) с персональными данными, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных.
- 2.16 **Одноразовый пароль** — пароль, используемый для авторизации Клиентом операций в системе Интернет-Банка. Клиент получает одноразовый пароль по SMS на свой мобильный телефон с указанием даты действия.
- 2.17 **Пароль** - известная только Клиенту последовательность алфавитно-цифровых символов или цифровых символов, связанная с присвоенным Клиенту Логинем и используемая для аутентификации Клиента в Интернет-Банке. Пароль выдается Клиенту по SMS на номер мобильного телефона Клиента зарегистрированного в Интернет-Банке.
- 2.18 **Письменное заявление** - заявление, подписанное собственноручной подписью Клиента и подаваемое им при личной явке в Банк.
- 2.19 **Расходный лимит** – предельная сумма денежных средств, доступная Клиенту в течение определенного периода времени для совершения операций с использованием дистанционных каналов обслуживания.
- 2.20 **Средства доступа** – набор средств, выдаваемых/определяемых Банком для идентификации и аутентификации Клиента через дистанционные каналы обслуживания. К средствам доступа к системе Интернет-банка относятся логин пользователя, пароль, одноразовые пароли. К средствам доступа в Контакт-Центр Банка – контрольная информация Клиента, в устройствах самообслуживания – Карта и ПИН-код.
- 2.21 **Тариф** - условия обслуживания счета Клиента, устанавливаемые Банком отдельно от настоящего положения, содержащие размер комиссионного вознаграждения за операции в рамках настоящего Положения и дополнительные условия обслуживания счета(ов). Могут быть изменены Банком в соответствии с Договором.
- 2.22 **Трансграничный перевод денежных средств** – перевод денежных средств, при осуществлении которого плательщик, либо получатель средств находится за пределами

Российской Федерации, и (или) перевод денежных средств, при осуществлении которого плательщика или получателя средств обслуживает иностранный центральный (национальный) банк или иностранный банк.

- 2.23 **Устройство самообслуживания** - электронное программно - техническое устройство, предназначенное для совершения операций с использованием банковских карт.
- 2.24 **Электронный документ (ЭД)** - документ, в котором информация представлена в электронно-цифровом виде.
- 2.25 **Электронное средство платежа** - средство и (или) способ, позволяющие клиенту оператора по переводу денежных средств составлять, удостоверить и передавать распоряжения в целях осуществления перевода денежных средств в рамках применяемых форм безналичных расчетов с использованием информационно-коммуникационных технологий, электронных носителей информации, в том числе платежных карт, а также иных технических устройств. Персональные данные (ПД) - любая информация, относящаяся к определенному или определяемому на основании такой информации физическому лицу (субъекту персональных данных), в том числе его фамилия, имя, отчество, год, месяц, дата и место рождения, адрес, семейное, социальное, имущественное положение, образование, профессия, доходы, другая информация.

3. Интернет-банк

- 3.1 Интернет-банк позволяет Клиенту дистанционно:
- просматривать информацию о картах и счетах, как действующих, так и закрытых (остаток, Выписка по счету, маскированный номер карты и срок действия, название продукта, анализ расходов за период);
 - открывать банковские счета/вклады;
 - 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 Внешние и Внутренние операции между счетами Клиента;
 - 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;
 - осуществлять денежные переводы с карты стороннего банка на карту Банка ПАО «Совкомбанк»;
 - устанавливать режимы безопасности для своих карт.
- 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. Рекомендованные меры безопасности при работе с Интернет-Банком приведены в Приложении №2. Дополнительно информирование о мерах информационной безопасности может осуществляться на WEB-сайте Банка, в системе Интернет-Банк, в подразделениях Банка, путем отправки SMS сообщений.

4. Порядок подключения:

- 4.1 Подключение Клиента к услугам системы Интернет-банка 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
- 4.10 Условиями предусмотрено удостоверение прав распоряжения денежными суммами, находящимися на счете Клиента, электронными средствами платежа с использованием в них АСП Клиента в виде Одноразового пароля.

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, 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 и в структурных подразделениях Банка.
- 6.5 Банк имеет право приостановить отправку извещений о принятии к исполнению распоряжений и совершению прочих операций в случае, если Банку стало известно о:
 - о замене SIM-карты клиента;
 - прекращении обслуживания или смене номера телефона, указанного в договоре с клиентом.
- 6.6 Временно ограничить/приостановить дистанционное банковское обслуживание клиента в случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации, в том числе, законодательством Российской Федерации по противодействию легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма.

Клиент имеет право:

- 6.7 С помощью Системы производить обмен электронными документами с Банком.
- 6.8 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.
- 6.9 Обращаться в Банк за технической поддержкой во время эксплуатации Системы.
- 6.10 Ознакомиться на официальном сайте Банка - www.sovcombank.ru с действующими Расходными Лимитами по оказанию данной Услуги.

Банк обязан:

- 6.11 Предоставить Клиенту доступ в Систему в порядке, определяемом настоящими условиями.
- 6.12 Предоставить Клиенту возможность получения актуальной и достоверной информации о переданных Клиентом Электронных платежных документах.
- 6.13 Оказывать техническую поддержку и консультации по вопросам эксплуатации Системы. В случае распространения программного обеспечения, используемого клиентом при осуществлении переводов денежных средств, оператор по переводу денежных средств

доводит до клиента инструкцию по эксплуатации (эксплуатационную документацию) данного программного обеспечения и информацию об условиях его эксплуатации либо указывает общедоступный ресурс, с использованием которого клиент имеет возможность получить указанную инструкцию (эксплуатационную документацию) и информацию об условиях эксплуатации данного программного обеспечения

- 6.14 Исполнять Распоряжения Клиента в порядке, предусмотренном настоящими Условиями, действующими Тарифами Банка и нормативными документами Центрального Банка РФ. При изменении Положения, тарифов и т.п. опубликовать информацию о предстоящих изменениях не менее чем за 10 (Десять) календарных дней до момента вступления изменений в силу.
- 6.15 При проведении электронных расчетов с использованием Системы руководствоваться действующим законодательством Российской Федерации и нормативными актами Банка России.

Клиент обязан:

- 6.16 Контролировать безопасную доставку ЭД в Банк и результаты их обработки.
- 6.17 Изменить Пароль при поступлении соответствующего требования от Банка.
- 6.18 По требованию Банка подписывать бумажные копии Распоряжений, переданных Банку.
- 6.19 Самостоятельно не реже одного раза в месяц изменять пароль для входа в Систему.
- 6.20 Никогда, никому и ни при каких обстоятельствах не передавать свои Средства доступа к Системе, в том числе сотрудникам Банка.
- 6.21 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.
- 6.22 За свой счет поддерживать в рабочем состоянии принадлежащие ему аппаратные и программные средства, в том числе средства антивирусной защиты и межсетевое экраны, используемые для работы в Интернет-Банк, а также обеспечить своевременное обновление их программных компонентов и антивирусных баз.
- 6.23 В случае изменения сведений о Клиенте (смена паспорта, места жительства, контактных телефонов и т.д.), Клиент обязан не позднее 10 (Десяти) календарных дней уведомить об этом Банк. В противном случае Банк вправе приостановить операции по переводу денежных средств
- 6.24 Незамедлительно уведомить Банк обо всех случаях, когда средства доступа и подтверждения независимо от воли Клиента стали известны третьим лицам.
- 6.25 Никогда, никому и ни при каких обстоятельствах не передавать свои Средства доступа к Системе. В том числе сотрудникам Банка.
- 6.26 При компрометации или подозрении на компрометацию постоянного пароля, незамедлительно осуществить смену постоянного пароля в системе Интернет-Банка.
- 6.27 При невозможности незамедлительно осуществить смену постоянного пароля, а так же в случае компрометации или подозрении на компрометацию Логина, незамедлительно обратиться в Банк.
- 6.28 Все вопросы, связанные, так или иначе, с настоящим Положением, Клиент обязан решать посредством обращения в Банк.
- 6.29 На АРМ или на мобильном устройстве Клиента активировать функцию блокировки экрана при включении или его неиспользовании, с установленным паролем (пин-кодом, графическим образом и т.п.) для разблокировки.
- 6.30 Не использовать не лицензионные и полученные с неофициальных сайтов производителей программы.
- 6.31 Хранить свои Средства доступа к Системе и номер телефона для приема SMS в защищенном от третьих лиц месте, в том числе не доверять их техническому персоналу и сотрудникам Банка.

Ответственность Клиента:

- 6.32 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.
- 6.33 Клиент несет ответственность за правильность составления электронного документа (распоряжения).
- 6.34 Клиент несет ответственность за обеспечение конфиденциальности и сохранность средств доступа.
- 6.35 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.
- 6.36 Клиент несет ответственность за все операции по счету/вкладу, совершенные третьими лицами с ведома Клиента.
- 6.37 Клиент соглашается с тем, что обработка электронной почты, неограниченный доступ в сеть Интернет с того же АРМа, с которого осуществляются операции с системой Интернет-банка, являются угрозой информационной безопасности, реализация которой может привести к компрометации средств доступа.
- 6.38 Клиент соглашается с тем, что Банк не несет ответственности за какие-либо аварии, сбои или перебои в обслуживании, связанные с нарушением в работе оборудования, систем подачи электроэнергии и/или линий связи или сетей, которые обеспечиваются, подаются, эксплуатируются и/или обслуживаются третьими лицами.

Ответственность Банка:

- 6.39 Банк несет ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение Распоряжений Клиента в соответствии с настоящим Условием проведения банковских операций через Интернет-банк;
- 6.40 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;
- 6.41 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;
- 6.42 Банк не несет ответственности за неисполнение Распоряжения, в случае выявления признаков нарушения безопасности при использовании Системы;
- 6.43 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.

Проведение операций на устройствах самообслуживания Банка

- 6.44 Банк предоставляет Клиенту возможность проведения банковских операций через устройства самообслуживания Банка при наличии технической возможности и наличии у Клиента действующей Карты.
- 6.45 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.

6.46 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.

6.47 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.

7. Предоставление услуг через Контакт-Центр Банка

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

7.2 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.

7.3 Номера телефонов, по которым предоставляются услуги Контакт-Центра Банка, размещаются на официальном сайте Банка www.sovcombank.ru.

7.4 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.

7.5 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.

8. Урегулирование разногласий

8.1 При несогласии Клиента с действиями Банка по регистрации и исполнению Банком его Распоряжений/Сообщений об отзыве, Клиент может направить в Банк письменную претензию, которая должна быть рассмотрена в течение 10 (Десяти) рабочих дней и должна либо быть удовлетворена, либо быть отклонена Банком. Результат рассмотрения претензии доводится до Клиента в письменном виде.

8.2 Разногласия, возникающие в процессе осуществления договора, разрешаются Сторонами путем переговоров и выработки взаимоприемлемых решений. Споры, по которым Стороны не смогут прийти к соглашению, рассматриваются в суде по месту нахождения Банка/ филиала.

9. Внесение изменений в Условия

9.1 Банк вправе в одностороннем порядке вносить изменения в настоящие Условия, в том числе путем утверждения новой редакции Условий.

9.2 Изменения Условий, улучшающие обслуживание Клиентов, а также внесенные Банком в связи с необходимостью приведения Условий в соответствии с изменениями

действующего законодательства, вступают в силу с момента публичного размещения Банком этих изменений либо с иной даты, установленной Банком.

- 9.3 В случае несогласия Клиента с внесенными в Условия изменениями, Клиент вправе отказаться от пользования данной услугой, путем прекращения операций осуществляемых через Систему.

10. Особые условия

- 10.1 Клиент выражает свое согласие на получение от Банка информации о совершении каждой операции с использованием электронного средства платежа путем направления Выписки посредством сервиса Интернет-банк sovcombank.ru Информирование считается надлежащим с момента направления Выписки о проведении.
- 10.2 При отсутствии согласия на проведение операции с использованием электронного средства платежа Клиент обязуется немедленно, но не позднее дня, следующего за днем направления Банком по переводу денежных средств Выписки посредством сервиса Интернет-банк sovcombank.ru о совершении операции уведомить Банк любым из предложенных способом (претензия в офисах Банка, по телефону 8 800 100 000 6, www.sovcombank.ru).
- 10.3 В случае если после получения Выписки посредством сервиса Интернет-банк sovcombank.ru о проведении операции с использованием электронного средства платежа Клиент не уведомил Банк в указанные выше сроки о несогласии с данной операцией Банк не обязан возмещать сумму операции.
- 10.4 Клиент обязуется незамедлительно после обнаружения факта утраты электронного средства платежа и/или его использования без согласия уведомить любым из предложенных способом (претензия в офисах Банка, по телефону 8 800 100 000 6, www.sovcombank.ru) Банк, но не позднее дня, следующего за днем получения от Банка по переводу денежных средств Выписки посредством сервиса Интернет-банк sovcombank.ru.
- 10.5 Клиент уведомлен и согласен, что использование электронного средства платежа может быть приостановлено или прекращено Банком по инициативе Клиента, либо по инициативе Банка при нарушении порядка использования электронного средства платежа.
- 10.6 Банк рассматривает заявления Клиента при возникновении споров, а также предоставляет Клиенту информацию о результатах рассмотрения заявлений в срок не более 30 дней, а также не более 60 дней при осуществлении трансграничных переводов.

Расходные лимиты операций,
совершаемых в системе дистанционного банковского обслуживания.

Операции, совершаемые в системе дистанционного банковского обслуживания	Размер Лимита
1.1 Операции между своими счетами/картами/вкладами в Банке: Дневные лимиты - на совершение расходных операций (суммарные лимиты):	Не установлен
1.2 Платежи/переводы другим клиентам/получателям в/вне Банка	Не более 150 000¹ рублей в сутки
1.3 Платежи/переводы другим клиентам/получателям в/вне Банка	Не более 600 000² рублей в месяц

¹ для физических лиц, относящихся к категории «VIP» размер расходного лимита не установлен.

² для физических лиц, относящихся к категории «VIP» размер расходного лимита не установлен.

Меры безопасности при работе с Интернет-Банком

Для обеспечения безопасности проводимых операций в Интернет-Банке следует выполнять перечисленные ниже рекомендации.

1.1. Для входа в Интернет-банк требуется только логин и пароль. Не нужно вводить номер мобильного телефона, номер банковской карты или CVV2/CVC2 код для входа или дополнительной проверки персональной информации в Интернет-банке. Необходимо выполнять смену пароля не реже чем 1 раз в месяц. Использовать пароли длиной не менее 8 символов. Пароль должен состоять из строчных и прописных букв, содержать цифры и спецсимволы (пример спецсимволов - !, @, #, \$, %, & и т.д.). Нельзя в качестве пароля использовать часть логина или логин целиком, свои фамилию, имя, отчество или их сочетание, имена и фамилии родных и близких людей, клички своих домашних животных, даты рождения, названия населенных пунктов.

1.2. Никогда и ни при каких обстоятельствах нельзя никому сообщать свои пароли для входа в Интернет-банк или для подтверждения платежей, а также номера карт и CVV2/CVC2 коды.

1.3. Необходимо обязательно сверять текст SMS-сообщений, содержащий пароль, с деталями выполняемой операции. Если в SMS указан пароль для платежа, который не совершается или предлагается его ввести/назвать, чтобы отменить якобы ошибочно проведенный по счету платеж, ни в коем случае нельзя вводить его в Интернет-банке и нельзя называть его, в том числе сотрудникам банка.

1.4. В случае утери мобильного телефона, на который приходят SMS-сообщения с разовым паролем, необходимо немедленно заблокировать SIM-карту.

1.5. Необходимо устанавливать мобильные приложения Faktura.ru только из авторизованных магазинов App Store и Google Play. Перед установкой приложения необходимо убедиться, что их разработчиком является Center of Financial Technologies. Необходимо использовать антивирусное программное обеспечение с актуальными антивирусными базами, в случае, если оно доступно для телефона/смартфона.

1.6. Необходимо избегать регистрации номера мобильного телефона, на который приходят SMS-сообщения с разовым паролем, в социальных сетях и других открытых источниках.

1.7. Необходимо использовать только доверенные компьютеры с лицензионным программным обеспечением, установленным и запущенным антивирусным ПО и персональным межсетевым экраном, необходимо своевременно обновлять антивирусные базы. Регулярно проводить полную проверку компьютера на предмет наличия вредоносного ПО, своевременно обновлять лицензионную операционную систему (установка патчей, критических обновлений безопасности) и браузеры.

1.8. При вводе личной информации, необходимо помнить, что любой веб-адрес в адресной строке Интернет-банка должен начинаться с «https». Если в адресе не указано «https», это означает нахождение на незащищенном веб-сайте, и вводить данные нельзя.

1.9. Необходимо использовать виртуальную клавиатуру для ввода пароля.

1.10. В случае возникновения подозрений на мошенничество необходимо максимально быстро сообщить о происшествии в банк с целью оперативного блокирования доступа.

1.11. При работе с электронной почтой нельзя открывать письма и вложения к ним, полученные от неизвестных отправителей, и переходить по содержащимся в таких письмах ссылкам.

1.12. Необходимо запретить в межсетевом экране соединение с интернет по протоколам FTP, SMTP. Разрешить соединения SMTP только с конкретными почтовыми серверами, на которых зарегистрированы электронные почтовые ящики Клиента.

1.13. Нельзя давать разрешения неизвестным программам выходить в Интернет.

1.14. При работе в Интернете нельзя соглашаться на установку каких-либо дополнительных программ от недоверенных издателей. 1.15. Не следует отвечать на подозрительные звонки, электронные письма и сообщения из любых систем мгновенного обмена сообщениями, которые запрашивают конфиденциальную информацию. Банк никогда не обращается к клиентам с подобными просьбами.

1.16 Не использовать учетную запись с правами администратора при отсутствии необходимости. В повседневной практике при работе с Интернет-Банком авторизоваться в операционной системе как пользователь, не обладающий правами администратора.