

П РА В И Л А
обслуживания клиентов – физических лиц
по Системе «Интернет-банк» – ОАО «Тагилбанк»

Содержание:

1. Термины и определения.
2. Общие положения.
3. Идентификация Клиента при входе в Систему «Интернет-банк».
4. Процедура подписания и передачи электронного документа в Системе «Интернет-банк».
5. Блокирование доступа в Систему «Интернет-банк».
6. Меры безопасности при работе в Системе «Интернет-банк».
7. Права и обязанности сторон.
8. Урегулирование разногласий.
9. Приложение № 1 – Памятка Клиенту для безопасной работы при использовании Системы «Интернет-банк».

1. Термины и определения.

Аутентификация - удостоверение правомочности обращения Клиента в ОАО «Тагилбанк» (далее – Банк) для совершения банковских операций и/или получения информации по Счету в порядке, предусмотренном Договором.

Договор – договор банковского обслуживания, заключенный между Клиентом и Банком в порядке, определенном «Общими условиями банковского обслуживания физических лиц в ОАО «Тагилбанк».

Идентификатор пользователя – секретный код, введенный Клиентом посредством ПИН-пада, при проведении процедуры подключения к Системе «Интернет-банк».

Идентификационные параметры – параметры, присваиваемые Клиенту для регистрации в Системе «Интернет-банк», состоят из Идентификатора пользователя и Пароля доступа.

Идентификация – установление личности Клиента при его обращении в Банк для совершения банковских операций или получения информации по Счету в порядке, предусмотренном Договором и «Общими условиями банковского обслуживания физических лиц в ОАО «Тагилбанк».

Клиент – физическое лицо, которое присоединилось к «Общим условиям банковского обслуживания физических лиц в ОАО «Тагилбанк».

Номер телефона сотовой связи Клиента – номер телефона сотовой связи, указываемый Клиентом в Анкете Клиента и в иных документах, оформляемых Клиентом по формам, установленным Банком, регистрируемый в базе данных Банка, а также используемый при подключении услуг Банка.

Одноразовый пароль – известная Клиенту последовательность алфавитно-цифровых символов. Используется на условиях, установленных Договором.

Пароль доступа – известная только Клиенту последовательность алфавитно-цифровых символов, позволяющая однозначно произвести Идентификацию и Аутентификацию Клиента при использовании Клиентом Системы «Интернет-банк».

Расходная операция – любая совершенная Клиентом по Счету операция, связанная с оплатой приобретаемых товаров (работ, услуг, результатов интеллектуальной деятельности) в торгово-сервисных предприятиях, получением наличных денежных средств в банкоматах Банка, в банкоматах или в пунктах выдачи наличных денежных средств сторонних банков, безналичным переводом денежных средств на другие Счета Клиента, безналичным переводом денежных средств на счета иных юридических и физических лиц, индивидуальных предпринимателей, открытые в Банке, безналичным переводом денежных средств на счета в другие банки, уплата Банку комиссий и иных платежей, предусмотренных «Тарифами на услуги, предоставляемые ОАО «Тагилбанк», иной задолженности перед Банком, а также списание Банком со Счета денежных средств, ошибочно зачисленных Банком.

Система «Интернет-банк» - программно-технический комплекс, обеспечивающий формирование, передачу и регистрацию распоряжений Клиентов, передаваемых по сети Интернет, и проведение на их основе финансовых и иных операций.

Средства доступа – набор средств, выдаваемых/определяемых Банком для Идентификации и Аутентификации Клиента через Систему «Интернет-банк». К средствам доступа к Системе «Интернет-банк» относятся Идентификатор пользователя, постоянный Пароль доступа, Одноразовые пароли.

«SMS-сервис» – услуга Банка по направлению на Номер телефона сотовой связи Клиента уведомления в виде SMS-сообщения, содержащего информацию о проведенных операциях по Счету Карты, к которой подключена услуга, об остатке денежных средств на Счете Карты, информации об истечении срока действия Карты, а также предоставляющая Клиенту возможность блокировать и разблокировать Карту.

Электронный документ (ЭД) – документ в электронно-цифровой форме, переданный посредством Системы «Интернет-банк», являющийся указанием Клиента Банку выполнить определенную операцию и имеющий равную юридическую силу с документом на бумажном носителе, подписанным собственноручной подписью Клиента.

2. Общие положения

2.1. Настоящие Правила определяют порядок действий Клиентов при использовании Системы «Интернет-банк», а также условия обслуживания Клиентов в Системе «Интернет-банк».

2.2. Использование Системы «Интернет-банк» в соответствии с настоящими Правилами осуществляется на основании Анкеты – заявления физического лица – клиента ОАО «Тагилбанк» о присоединении к Общим условиям банковского обслуживания в ОАО «Тагилбанк» (далее – Анкета).

Анкета должна быть подписана в соответствии с требованиями пункта 1.4. Общих условий банковского обслуживания физических лиц в ОАО «Тагилбанк».

Настоящие Правила и подписанная Клиентом Анкета в совокупности являются Договором, заключенным между Клиентом и Банком. Один экземпляр Анкеты остается в ОАО «Тагилбанк», второй экземпляр с отметкой о принятии передается Клиенту и является документом, подтверждающим факт присоединения к общим условиям банковского обслуживания физических лиц в ОАО «Тагилбанк».

2.3. Подключение Клиента к Системе «Интернет-банк» производится Банком при наличии технической возможности после получения от Клиента Анкеты.

Для подключения к Системе «Интернет-банк» Клиент должен иметь действующую банковскую карту MASTERCARD, эмитированную Банком. Выпуск карты осуществляется в соответствии с «Условиями выдачи и использования банковской карты ОАО «Тагилбанк» - MASTERCARD» (Приложение № 1 к «Общим условиям банковского обслуживания физических лиц в ОАО «Тагилбанк»). В случае если у Клиента уже имеется действующая банковская карта MASTERCARD, эмитированная Банком, данная карта может быть использована для проведения операций через Систему «Интернет-банк».

Доступ к Системе «Интернет-банк» предоставляется Клиенту до даты прекращения его действия по инициативе Клиента, либо до окончания срока действия электронного средства платежа – банковской карты MASTERCARD, эмитированной Банком.

2.4. Через Систему «Интернет-банк» Клиенту предоставляются следующие услуги: предоставление информации о расходном лимите по Карте; перевод денежных средств со Счета Клиента на другие счета Клиента, на счета третьих лиц, блокировка Карты, оформление поручения на периодическое перечисление денежных средств со Счета, иные услуги.

2.5. Текст настоящих Правил размещен на информационных стендах в месте нахождения Банка, а также в местах обслуживания Клиентов и на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <http://www.tagilbank.ru>.

2.6. Настоящие Правила могут изменяться Банком в одностороннем порядке и доводятся до сведения Клиента путем размещения на информационных стендах в месте нахождения Банка, а также в местах обслуживания Клиентов и на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <http://www.tagilbank.ru>.

2.7. При проведении операций через Систему «Интернет-банк» применяются «Тарифы на услуги, предоставляемые ОАО «Тагилбанк» (далее – Тарифы), действующие на момент обработки операции Банком. Клиент дает согласие (заранее данный акцепт) Банку и Банк имеет право без дополнительного акцепта Клиента на списание со счета платы за проведение операций.

В случае если для списания со счета Клиента платы за проведение операции через Систему «Интернет-банк» на соответствующем счете Карты Клиента денежных средств недостаточно, Банк имеет право блокировать предоставление услуг через Систему «Интернет-банк», с направлением Клиенту соответствующего уведомления в порядке, определенном «Общими условиями банковского обслуживания физических лиц в ОАО «Тагилбанк». Возобновление предоставления услуг через Систему «Интернет-банк» осуществляется после поступления на соответствующий счет Клиента необходимой суммы и списания платы.

2.8. ЭД, переданные Клиентом в Банк посредством Системы «Интернет-банк», рассматривается Банком как получение распоряжения непосредственно от Клиента, и являются основанием для проведения Банком операций по счетам Клиента; имеют юридическую силу документов на бумажных носителях, заверенных собственноручной подписью Клиента, оформленных в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, и порождают аналогичные им права и обязанности сторон по Договору. Данные ЭД могут быть доказательством в суде.

2.9. Операции по счетам Клиента или иные действия, совершенные Банком в соответствии с ЭД Клиента, не могут быть оспорены только на том основании, что эти действия не подтверждаются подписанными Клиентом документами на бумажном носителе.

2.10. Клиент соглашается с тем, что:

- документальным подтверждением факта совершения им операции через Систему «Интернет-банк» является протокол проведения операций в соответствующей автоматизированной Системе Банка, подтверждающий корректную Идентификацию и Аутентификацию Клиента и совершение операции в Системе «Интернет-банк»;
- Банк не несет ответственности за убытки, понесенные Клиентом в связи с использованием им Системы «Интернет-банк» с нарушением установленных Банком требований безопасности, в том числе, убытки, понесенные в связи с неправомерными действиями третьих лиц;
- сеть Интернет не является безопасным каналом связи, в связи с чем Клиент несет все риски, связанные с возможным нарушением конфиденциальности, возникающие по вине Клиента, вследствие использования такого канала связи.

2.11. Программно – технические требования для работы в Системе «Интернет-банк».

- Для корректной работы в Системе «Интернет-банк» на компьютере Клиента должна быть установлена одна из следующих операционных систем: MS Windows XP/2000/2003/Vista/2008/7, Windows CE (для процессоров ARM).
- Система «Интернет-банк» поддерживает работу в браузерах, начиная с версий: Internet Explorer 7, Mozilla Firefox 3.5, Opera 9, Google Chrome 9, Safari 4.
- Для установления соединения с Системой «Интернет-банк» компьютер Клиента должен иметь настроенный Интернет – обозреватель и доступ к ресурсам сети Интернет.

2.12. 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 доступа к Системе «Интернет-банк» на не принадлежащих Клиенту вычислительных средствах, Клиент соглашается нести все риски, связанные с возможным нарушением по его вине конфиденциальности и целостности информации, а также возможными неправомерными действиями иных лиц.

2.13. В случае прекращения действия Договора Средства доступа, выданные Клиенту в рамках Договора, объявляются недействительными. Совершение операций в Системе «Интернет-банк» блокируется Банком.

3. Идентификация Клиента при входе в Систему «Интернет-банк»

3.1 Идентификация Клиента при доступе в Систему «Интернет-банк» производится на основании запроса ввода следующих Идентификационных параметров Клиента:

- Идентификатора пользователя, предоставляемого Банком Клиенту и используемого в Идентификации Клиента.
- Секретный код, вводится непосредственно Клиентом через ПИН-пад в отделении банка. Секретный код должен быть изменён при первом входе в Систему «Интернет-банк».

3.2 Клиент считается идентифицированным при одновременном выполнении следующих условий:

- при входе в Систему «Интернет-банк» правильно введены Идентификационные параметры;
- введенный Идентификатор Клиента соответствует действительному Идентификатору Клиента, зарегистрированному Банком для доступа Клиента в Систему «Интернет-банк», и подтвержденному вводом постоянного Пароля доступа.

3.3 Банк не предоставляет возможности подключения и использования Системы «Интернет-банк» представителем Клиента (в том числе Доверенным лицом).

3.4 Через Систему «Интернет-банк» предоставляются следующие услуги:

- предоставление информации о расходном лимите по Карте, краткой истории по Счету;
- возможность заказа отчетов по Счету Карты, информации об операциях по Счету Карты за период;
- операции перевода денежных средств/платежей со Счетов Клиента в адрес организаций, перевод денежных средств на иные Счета Клиента, на счет третьего лица, в том числе, в другую кредитную организацию;
- блокировка Карты;
- досрочный перевыпуск Карты (основной);
- определение шаблонов платежей Клиента в Системе «Интернет-банк»;
- возможность оформления поручения на периодическое перечисление денежных средств со Счета;
- иные услуги;

3.5 Для проведения ряда операций через Систему «Интернет-банк» требуется дополнительная Аутентификация Клиента с использованием Одноразовых паролей, получаемых Клиентом.

Операции, доступные при вводе Одноразового SMS-пароля, полученного Клиентом на Номер телефона сотовой связи, указанного в Анкете-заявлении:

а. финансовые операции со счетов Клиента сторонним получателям;

б. подтверждение входа в Систему «Интернет-банк» (при наличии соответствующего признака в профиле Клиента);

Перед вводом Одноразового SMS-пароля в Системе «Интернет-банк» Клиент обязан сверить реквизиты совершаемой операции с реквизитами в SMS-сообщении, содержащем Одноразовый пароль. Вводить Пароль в Систему «Интернет-банк» только при условии совпадения реквизитов совершаемой операции с реквизитами в SMS-сообщении, содержащем Одноразовый пароль, и согласии с проводимой операцией.

3.6 Клиент несет ответственность по операциям, совершенным через Систему «Интернет-банк» с использованием полученных Одноразовых паролей.

3.7 Клиент обязуется хранить Средства доступа в недоступном для третьих лиц месте, не передавать их для совершения операций другим лицам.

4. Процедура подписания и передачи ЭД в Системе «Интернет-банк»

4.1 ЭД считается переданным Клиентом и полученным Банком, если Клиент идентифицирован в Системе «Интернет-банк» в соответствии с разделом 3 настоящих Правил.

4.2 Этапы процедуры подписания и передачи ЭД в Системе «Интернет-банк»:

- при проведении операции в Системе «Интернет-банк» Клиент формирует ЭД в рамках текущей рабочей сессии, открытой Банком при условии успешной Идентификации Клиента, в том числе путем проверки кода Аутентификации, предоставленного Банком и введенного Клиентом при входе в Систему;
- Клиент инициирует выполнение операции в Системе «Интернет-банк» путем формирования ЭД с заполнением всех обязательных реквизитов, предусмотренных Системой;
- Клиент подписывает ЭД, путем подтверждения выполнения операции в окне Системы «Интернет-банк», содержащем детальную информацию о выполняемой операции;
- Банк принимает к исполнению и исполняет ЭД Клиента, после чего уведомляет Клиента об успешном выполнении операции в порядке, определенном «Общими условиями банковского обслуживания физических лиц в ОАО «Тагилбанк».

4.3 ЭД, направляемые Клиентом Банку через Систему «Интернет-банк», после положительных результатов Аутентификации и Идентификации Клиента, считаются отправленными от имени Клиента и признаются равнозначными, в том числе имеют равную юридическую и доказательственную силу, документам на бумажном носителе, подписанным собственноручной подписью Клиента, и порождают аналогичные им права и обязанности Сторон по 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. Электронные документы могут быть представлены в качестве доказательств в суде, равносильных письменным доказательствам. Операции по счетам Клиента или иные действия, совершенные Банком в соответствии с электронными документами Клиента, не могут быть оспорены только на том основании, что эти действия не подтверждаются подписанными Клиентом документами на бумажном носителе.

Клиент соглашается с тем, что документальным подтверждением факта формирования ЭД и направления ЭД в Банк для исполнения является протокол проведения операций в соответствующей автоматизированной Системе Банка, подтверждающий корректную Идентификацию и Аутентификацию Клиента, получение ЭД и совершение операции в Системе.

Банк имеет право блокировать доступ к Системе «Интернет-банк» в случае неоднократного некорректного ввода постоянного Пароля, а также при выявлении фактов и признаков нарушения информационной безопасности. Получить новый Пароль Клиент может в подразделении Банка после осуществления надлежащей Идентификации и Аутентификации Клиента, предусмотренной Договором.

4.4. При получении от Клиента поручения на проведение операции через Систему «Интернет-банк» Банк исполняет поручение Клиента не позднее рабочего дня, следующего за днем получения от Клиента поручения, за исключением случаев выяснения Банком на стадии исполнения поручения Клиента ошибок или отсутствия необходимых реквизитов (документов), несоответствия операции законодательству Российской Федерации, банковским правилам либо условиям Договора. В этом случае операция не проводится до момента получения Банком от Клиента необходимых реквизитов (документов) или принятия Банком решения о невозможности исполнения поручения Клиента.

4.5. Для отправки Клиенту Одноразовых паролей и подтверждений об операциях в Системе «Интернет-банк» используется Номер телефона сотовой связи Клиента, указанный им в Анкете. Отправка Банком Клиенту SMS-сообщений, содержащих Одноразовые пароли и SMS-сообщения содержащие подтверждения об операциях в Системе «Интернет-банк», осуществляется в рамках стоимости услуги SMS-сервис в соответствии с Тарифами.

4.6. В случае необходимости, Клиент имеет право обратиться в офис Банка для получения письменного подтверждения об операции, произведенной в Системе «Интернет-банк».

4.7. Клиент обязан самостоятельно осуществлять контроль исполнения Банком ЭД/поручений.

5. Блокирование доступа в Систему «Интернет-банк»

5.1. Блокировка, разблокировка Клиентом доступа к Системе «Интернет-банк» осуществляется через подразделение Банка после осуществления надлежащей Идентификации и Аутентификации Клиента, предусмотренной Договором.

5.2. В случае утраты Идентификатора пользователя, постоянного Пароля либо Одноразовых паролей, а также в случае возникновения риска незаконного использования указанных Средств доступа, Клиент обязан:

а. в случае компрометации или подозрения на компрометацию постоянного Пароля – незамедлительно осуществить смену постоянного Пароля в Системе «Интернет-банк»;

б. в случае компрометации или подозрения на компрометацию Одноразового пароля, полученного Клиентом на Номер телефона сотовой связи Клиента, указанного в Анкете-заявлении, – незамедлительно получить новое сообщение с Одноразовым паролем.

При невозможности незамедлительно выполнить указанные выше действия, а также в случае компрометации или подозрения на компрометацию Идентификатора пользователя, незамедлительно обратиться в любое подразделение Банка.

5.3. Клиент обязан при выявлении фактов или признаков нарушений безопасности Системы «Интернет-банк» немедленно приостановить использование Системы и сообщить о данных фактах в Банк.

5.4. Доступ к Системе «Интернет-банк» может быть заблокирован:

а. по инициативе Клиента путем обращения по телефону в службу поддержки клиентов Банка или в отделение Банка;

б. по инициативе Банка при наличии подозрений в компрометации доступа в Систему «Интернет-банк» Клиента.

5.4. Блокировка действует до ввода нового Пароля доступа в Систему «Интернет-банк».

5.5. Блокировка доступа не отменяет обязательства Клиента по ЭД, переданным в Банк до момента блокировки доступа в Систему «Интернет-банк».

6. Меры безопасности при работе в Системе «Интернет-банк»

6.1 Уровень безопасности Системы «Интернет-банк» формируется из мер безопасности, одновременно предпринимаемых Клиентом и Банком. Клиент несет ответственность за обеспечение безопасности своего рабочего места, используемого при работе в Системе «Интернет-банк».

6.2 В Системе «Интернет-банк» Банком предусмотрены следующие процедуры обеспечения безопасности для каждого сеанса работы Клиента в Системе:

- Безопасность работы в Системе осуществляется за счет динамической Аутентификации (одноразовых кодов, высылаемых на мобильный телефон в виде SMS или электронных сообщений).
- На количество попыток ввода Идентификатора и Пароля (секретного кода) при входе в Систему установлено ограничение, равное трем попыткам, после чего доступ к Системе блокируется до 24:00 часов текущего дня.
- На время бездействия при работе в Системе установлено ограничение, равное пятнадцати минутам, после чего происходит принудительное завершение сеанса работы с Системой «Интернет-банк».

6.3 При работе в Системе «Интернет-банк» Клиент обязан выполнять следующие требования:

- **обеспечить безопасность своего рабочего места** – установить антивирусное программное обеспечение и проводить своевременное обновление. Своевременно устанавливать обновления системного программного обеспечения, рекомендованные производителем операционной системы.

- **подключить услугу «SMS-сервис»** для получения уведомлений Банка об операциях, совершенных в Системе «Интернет-банк» – подключение услуги осуществляется в любом отделении банка в порядке, определенном «Общими условиями банковского обслуживания физических лиц в ОАО «Тагилбанк». Отредактировать параметры предоставления услуги можно с использованием Системы «Интернет-банк».

Для целей предоставления услуги «SMS-сервис» Клиент обязан самостоятельно обеспечить поддержку функции SMS на своем мобильном телефоне, а также подписку на услугу SMS у своего оператора мобильной связи. Оплата Клиентом комиссии за передачу сообщений, взимаемой оператором мобильной связи, не является предметом Договора.

- **не реже одного раза в месяц проводить смену Пароля доступа.** Не сообщать никому секретный Пароль доступа к Системе «Интернет-банк». Банк никогда не запросит информацию о секретном Пароле доступа с использованием каналов электронной почты, SMS-сообщений, или при личном общении с Клиентом.

- для ввода секретного Пароля доступа использовать виртуальную клавиатуру – для предотвращения перехвата вводимого секретного Пароля доступа с использованием специальных вредоносных программ необходимо воспользоваться виртуальной клавиатурой, которая появляется автоматически на странице Системы «Интернет-банк».
- не предоставлять третьим лицам информацию о коде Аутентификации, полученном в SMS-сообщении Банка, направленном на мобильный телефон Клиента, или в сообщении, направленном Банком по адресу электронной почты Клиента.

6.4 В случае несанкционированного доступа, Клиент обязан немедленно сообщить об этом в службу поддержки клиентов Банка по телефону: 8 (3435) 977-000 и заблокировать доступ в Систему «Интернет-банк».

6.5 Банк не несет ответственности:

- в случае указания в ЭД неверного реквизита платежа и/или суммы платежа, а также по спорам и разногласиям, возникающим между Клиентом и организациями – получателями платежа, если споры и разногласия не относятся к предоставлению услуг через Систему «Интернет-банк»;
- за недоставку SMS-сообщения об операциях через Систему «Интернет-банк» на мобильный телефон Клиента, в случае если это обусловлено причинами, не зависящими от Банка (сообщение не отправлено оператором мобильной связи, телефон держателя недоступен длительное время и др.);
- за ущерб и за факт разглашения банковской тайны, возникшие вследствие допущения Клиентом третьих лиц к своему рабочему месту, которое используется Клиентом для доступа к Системе «Интернет-банк»;
- за последствия исполнения ЭД, переданного в Банк неуполномоченным лицом вследствие его допущения Клиентом к своему рабочему месту, которое используется Клиентом для доступа к Системе «Интернет-банк».

7. Права и обязанности сторон

7.1 Банк обязуется:

- после получения от Клиента Анкеты присвоить Клиенту Идентификационные параметры и предоставить доступ в Систему «Интернет-банк»;
- принимать к исполнению ЭД, подписанные Клиентом, при выполнении процедуры подтверждения достоверности ЭД, определенной настоящими Правилами;
- оказывать консультационные услуги Клиенту по вопросам функционирования Системы «Интернет-банк»;
- в случае получения от Клиента сообщения о компрометации доступа в Систему «Интернет-банк» осуществить блокировку доступа в Систему с момента получения сообщения до выяснения обстоятельств;
- уведомлять Клиента о совершенных им операциях, о проведении переводов денежных средств со счета Карты с использованием Системы «Интернет-банк» в порядке, определенном «Общими условиями банковского обслуживания физических лиц в ОАО «Тагилбанк».

7.2 Банк имеет право:

- прекратить или приостановить обслуживание Клиента в Системе «Интернет-банк» в случаях ненадлежащего исполнения Клиентом своих обязательств по Договору, в том числе в случаях несоблюдения им настоящих Правил, а так же при возникновении подозрения в компрометации доступа Клиента в Систему «Интернет-банк»;
- в случае обнаружения или возникновения подозрений у Банка о неправомерности проводимых операций с использованием Карты Клиента, Средств доступа, а также в случае получения от государственных и правоохранительных органов информации о неправомерном их использовании, заблокировать Карты Клиента, а также доступ Клиента к Системе «Интернет-банк», и не исполнять поручения Клиента до выяснения обстоятельств;
- ограничить\приостановить доступ Клиента к Системе «Интернет-банк» с момента получения от компании – оператора сотовой связи информации о замене SIM-карты или данных, подтверждающих замену SIM-карты, Номера телефона сотовой связи Клиента, до момента получения Банком соответствующего уведомления Клиента в порядке, установленном Договором;

- в случае выявления Банком операций Клиента, содержащих в соответствии с документами Банка России признаки необычных операций, ограничить/приостановить доступ Клиента к Системе «Интернет-банк», и не исполнять поручения Клиента, поступившие в Банк через Систему «Интернет-банк», до выяснения обстоятельств;
- приостановить обслуживание Клиента в Системе «Интернет-банк» в случае не своевременной оплаты Клиентом услуг Банка в соответствии с Тарифами;
- определять порядок исполнения распоряжений Клиента, оформленных в Системе «Интернет-банк» по установленным Банком формам, о переводе денежных средств получателям, оказывающим услуги населению, в соответствии с условиями договоров о переводе денежных средств, заключенных Банком с такими получателями, и/или договоров, заключенных Банком с соответствующими Платежными системами;
- в одностороннем порядке изменять набор услуг/банковских операций, оказываемых Клиенту через Систему «Интернет-банк», а также прекратить ее работу;
- производить замену или обновление программных средств Системы «Интернет-банк» без предварительного согласования с Клиентом;
- не исполнять поручение Клиента в случаях: а) обнаружения ошибки, допущенной Клиентом при указании платежных реквизитов, б) непредоставления или предоставления Клиентом неполного комплекта документов, платежных реквизитов или иных сведений, необходимых Банку; в) несоответствия операции требованиям законодательства Российской Федерации, условиям Договора и внутренним документам Банка;
- в случае утраты Средств доступа, ПИН и/или Карты списывать со Счета денежные средства в размере сумм операций, которые были проведены с использованием Средств доступа, ПИН и/или Карты, до момента блокирования Клиентом Средств доступа или Карты в порядке, указанном в Договоре;
- устанавливать и изменять (увеличивать, уменьшать) в одностороннем порядке ограничения (лимиты) по операциям в Системе «Интернет-банк»;
- самостоятельно определять: а) Счет(а) Клиента, по которому(ым) возможно проводить операции в Системе «Интернет-банк»; б) изменять тексты сообщений, формируемых в Системе «Интернет-банк».

7.3 Клиент обязуется:

- соблюдать конфиденциальность информации об Идентификационных параметрах доступа в Систему «Интернет-банк»;
- строго и безоговорочно исполнять требования «Общих условий банковского обслуживания физических лиц в ОАО «Тагилбанк», в том числе требования настоящих Правил;
- в случаях утери, кражи, пропажи и иных случаях утраты SIM-карты, а также смены SIM-карты или ее передачи третьим лицам по любым основаниям, немедленно обратиться в Банк для изменения информации о Номере телефона сотовой связи Клиента, для доставки Паролей на подтверждение операций в Системе «Интернет-банк» и отключения доступа к Системе «Интернет-банк» в порядке, установленном Договором. До получения Банком заявления Клиента об отключении доступа к Системе «Интернет-банк» и заявления об изменении Номера телефона сотовой связи Клиента Клиент несет ответственность за все переводы денежных средств и операции в Системе «Интернет-банк», совершенные иными лицами с ведома или без ведома Клиента.
- своевременно оплачивать услуги Банка по предоставлению доступа в Систему «Интернет-банк», а так же стоимость дополнительных услуг, связанных с использованием Системы «Интернет-банк» в соответствии с Тарифами;
- незамедлительно обратиться в Банк для блокировки доступа к Системе «Интернет-банк» при возникновении подозрения или обнаружении доступа третьих лиц к мобильному телефону или электронной почте, используемой для предоставления Банком кодов Аутентификации;
- проверять совпадение адреса Интернет-страницы в Системе «Интернет-банк» с адресом: <https://i.tagilbank.ru>. При несовпадении данных адресов, Клиент обязуется закрыть указанную Интернет-страницу, не указывая Средства доступа;
- для входа в Систему «Интернет-банк» использовать доступ только со статическим IP-адресом.

7.4 Клиент имеет право:

- получать от Банка информацию о причинах неисполнения ЭД по операциям, совершенным в Системе «Интернет-банк»;

- получать от Банка необходимую информацию и консультационные услуги по вопросам использования Системы «Интернет-банк»;
- получать от Банка подтверждения выполненных операций;
- направлять в Банк в письменном виде претензии по операциям, проведенным по Счету, не позднее 30 (тридцати) календарных дней с даты проведения операции по Счету Клиента. В случае непредъявления Банку в указанный срок письменной претензии по операциям, последние считаются подтвержденными и в дальнейшем обжалованию не подлежат.
- в любой момент отказаться от использования Системы «Интернет-банк», а также от других услуг, предоставляемых в рамках Договора.

8. Урегулирование разногласий

8.1 В случае опротестования Клиентом операции, проведенной Банком от его имени и по его счету(ам) (далее – «спорная операция»), Клиент подает в Банк письменное заявление с изложением сути протеста и детальным описанием спорной операции, а также документы, имеющие отношение к предмету спора.

8.2 Для разрешения разногласий, заключающихся в оспаривании авторства и/или содержимого документа, совершенного в Системе «Интернет-банк», создается экспертная комиссия (далее – Комиссия). В состав Комиссии входят не менее 2 (двух) представителей Банка. Члены Комиссии от Банка назначаются приказом по Банку.

8.3 Клиент обязуется способствовать работе Комиссии и не допускать отказа от предоставления необходимых документов. Клиент обязуется предоставить Комиссии возможность ознакомления с условиями и порядком работы программных и аппаратных средств, используемых для обмена ЭД.

8.4 В ходе работы Комиссии Клиент и/или Банк обязаны доказать, что обязательства, возложенные на какую-либо из сторон Договора, были исполнены надлежащим образом.

8.5 По итогам работы Комиссии Банк формирует в 2-х экземплярах Акт работы экспертной комиссии (далее – Акт) и направляет на имя Клиента письменный ответ на претензию с приложением одного экземпляра Акта, содержащий следующую информацию:

- фактические обстоятельства, послужившие основанием возникновения разногласий;
- техническая информация, полученная в процессе рассмотрения спорной ситуации (статистика доступа к Системе «Интернет-банк», записи журнала доступа за определенный период и т.д.);
- вывод о подлинности оспариваемого ЭД и его обоснование.

8.6 Если Клиент настаивает на том, что данный ЭД он не отправлял, Комиссия может вынести решение о компрометации доступа к Системе «Интернет-банк», что не снимает ответственности Клиента за данный ЭД.

8.7 Если проверка подлинности ЭД, дает отрицательный результат, то Комиссией принимается решение о том, что Клиент не направлял ЭД Банку и не должен нести за него ответственность. В этом случае ответственность за ЭД несет Банк.

8.8 Акт, составленный Комиссией, является обязательным для Сторон и может служить доказательством при дальнейшем разбирательстве спора в суде. Все спорные вопросы, по которым стороны не достигли соглашения, а также отказ любой стороны от добровольного исполнения решения Комиссии, разрешаются в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Соответствующий иск может быть предъявлен по выбору истца в суд по месту:

- нахождения Банка (город Нижний Тагил Свердловской области, ул. Ломоносова, д. 2 А);
- жительства или пребывания Клиента;
- заключения или исполнения Договора (город Нижний Тагил Свердловской области, ул. Ломоносова, д. 2 А).

Памятка
Клиенту для безопасной работы при использовании
Системы «Интернет-банк»

I. Рекомендации для безопасной работы при использовании Системы «Интернет-банк»

1. Для доступа в личный кабинет требуется только Идентификатор и Пароль/Одноразовый пароль. В случае, если от Вас требуется ввод любой другой персональной информации (номеров банковских карт, мобильного телефона, других личных данных), следует прекратить пользование услугой и связаться с Банком.
2. Банк никогда НЕ ЗАПРАШИВАЕТ ПАРОЛИ ДЛЯ ОТМЕНЫ ОПЕРАЦИЙ в Системе «Интернет-банк». Если Вам предлагается ввести Пароль для отмены операции, то прекратите сеанс использования услуги и срочно обратитесь в Банк.
3. При получении SMS с Одноразовым паролем внимательно ознакомьтесь с его содержанием. Вводить Пароль следует только в том случае, если операция инициирована Вами и реквизиты получателя средств в обязательном порядке СООТВЕТСТВУЮТ РЕКВИЗИТАМ операции в полученном SMS-сообщении. Для ОТМЕНЫ ОПЕРАЦИЙ сообщения с Паролями Банком никогда НЕ НАПРАВЛЯЮТСЯ, поскольку отмена операций в Системе «Интернет-банк» не предусмотрена.
4. Проверяйте, что установлено защищенное SSL-СОЕДИНЕНИЕ С ОФИЦИАЛЬНЫМ САЙТОМ УСЛУГИ (<https://i.tagilbank.ru>).
5. Ни при каких обстоятельствах не разглашайте свой Пароль никому, включая сотрудников Банка. ПАРОЛЬ ДЛЯ ВХОДА в Систему «Интернет-банк» это Ваша личная КОНФИДЕНЦИАЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ.
6. Не ПОЛЬЗУЙТЕСЬ УСЛУГОЙ «Интернет-банк» непосредственно через Интернет-обозреватель МОБИЛЬНОГО УСТРОЙСТВА (телефона, планшета и пр.), НА КОТОРЫЙ ПРИХОДЯТ SMS-сообщения с подтверждающим Одноразовым паролем. Для мобильных устройств существуют собственные версии системы.
7. **При утрате** мобильного телефона (устройства), на который Банк отправляет SMS-сообщения с подтверждающим Одноразовым паролем или неожиданным прекращением работы SIM-карты, Вам следует как можно **оперативней** обратиться к своему оператору сотовой связи и **заблокировать SIM-карту**.
8. Пользуйтесь дополнительными возможностями Системы по ПОВЫШЕНИЮ УРОВНЯ БЕЗОПАСНОСТИ (SMS-информирование о входе в личный кабинет, настройка видимости карт и счетов, управление лимитами на операции и пр.). Для настройки используйте меню «Настройки», далее пункт «Настройки безопасности».
9. **Не устанавливайте** на мобильный телефон, устройство, на который Банк отправляет SMS-сообщения с подтверждающим Одноразовым паролем, ПРИЛОЖЕНИЯ, ПОЛУЧЕННЫЕ ОТ НЕИЗВЕСТНЫХ ВАМ ИСТОЧНИКОВ. Помните, что банк не рассылает своим клиентам ссылки или указания на установку приложений через SMS/MMS/Email – сообщения.
10. **Отмена операций в Системе «Интернет-банк» не предусмотрена.** Если Вы получили такое сообщение – это мошенники. Прекратите сеанс использования «Интернет-банк» и срочно обратитесь в Банк.
11. **При работе с Системой «Интернет-банк» в адресной строке Вашего браузера высвечивается значок безопасного соединения.**

II. Порядок действий в случае выявления хищения денежных средств в Системе «Интернет-банк»

Клиенту необходимо:

1. В случае выявления хищения денежных средств в Системе «Интернет-банк» немедленно прекратить любые действия с электронным устройством, подключенным Системе «Интернет-банк», обесточить его (принудительно отключить электропитание в обход штатной процедуры завершения работы, извлечь все аккумуляторные батареи из ноутбука и т.п.) и отключить от информационных сетей (если было подключение, например, по USB, Wi-Fi и др.) или перевести в режим гибернации (энергосберегающий режим операционной системы компьютера).
2. При отсутствии возможности обесточивания электронного устройства, осуществить отключение по штатной процедуре и за протоколировать указанный факт.
3. Заблокировать доступ к Системе «Интернет-банк», оперативно обратиться в Банк с письменным заявлением о блокировании доступа к Системе, а также о компрометации ключей и необходимости смены Пароля (закрытого ключа). Копия заявления должна быть направлена в Банк незамедлительно – по факсу 8(3435) 977-615 или по электронной почте (скан-копия). Оригинал заявления должен быть доставлен в Банк как можно оперативнее.
4. Обеспечить сохранность (целостность) электронного устройства как возможного средства совершения преступления, поместив его в место с ограниченным доступом, обеспечив при этом защиту от вскрытия (стикеры, наклейки, пластилин и т.п.) и по возможности зафиксировать средства контроля целостности фотографированием со всех ракурсов. Если позволяют размеры электронного устройства, следует поместить его в непрозрачный пакет (мешок) и опечатать горловину.
5. Проинформировать все банки, с которыми Клиент имеет договорные отношения, предусматривающие использование дистанционного банковского обслуживания, о факте хищения денежных средств и обратиться с просьбой о внеплановой замене ключевой информации.
6. По возможности оперативно обратиться с письменным заявлением к своему Интернет-провайдеру для получения в электронной форме журналов соединений с Интернет с электронного устройства клиента как минимум за три месяца, предшествовавшие факту хищения денежных средств.
7. Не предпринимать никаких действий для самостоятельного или с привлечением сторонних ИТ-специалистов поиска и удаления компьютерных вирусов, восстановления работоспособности электронного устройства (ЭУ), не отправлять ЭУ в сервисные службы для восстановления работоспособности.
8. Подготовить объяснения о значимых действиях и событиях, в том числе действия с ЭУ, подключенным к Системе «Интернет-банк», предшествовавших факту хищения денежных средств об использовании ЭУ в целях, отличных от осуществления операций в Системе «Интернет-банк», посещениях сайтов, о странностях при работе ЭУ, перебоях или отказах ЭУ, обращениях в ИТ-службы, в банк плательщика, о сторонних лицах, побывавших в месте расположения ЭУ и т.д.
9. Совместно с Банком рассмотреть вопрос о хищении денежных средств в Системе «Интернет-банк» с соблюдением процедур, установленных п. 8 «Правил обслуживания клиентов – физических лиц по Системе «Интернет-банк» - ОАО «Тагилбанк». В случае неурегулирования спорного вопроса с Банком выполнить действия, указанные в п.п. 10 и 11 настоящей Памятки.
10. Оперативно обратиться с заявлением в правоохранительные органы о возбуждении уголовного дела по факту хищения денежных средств (примерный образец заявления прилагается).
11. Оперативно обратиться в суд с исковым заявлением в отношении получателя денежных средств (указав все известные реквизиты получателя) о взыскании неосновательно полученного обогащения и процентов за пользование денежными средствами (глава 60 ГК РФ), а также с ходатайством о принятии судом мер по обеспечению иска в виде ареста денежных средств на счете получателя в сумме неосновательно полученного обогащения. К исковому заявлению необходимо приложить копию заявления о возбуждении уголовного дела либо копию талона КУСП, содержащую отметку правоохранительного органа о его приеме.
12. Копии вышеуказанных документов (п.п. 5, 6, 8, 9, 10) направить в Банк.

**ПРИМЕРНЫЙ ОБРАЗЕЦ ЗАЯВЛЕНИЯ
ПЛАТЕЛЬЩИКА (ПОТЕРПЕВШЕГО) В ПРАВООХРАНИТЕЛЬНЫЕ ОРГАНЫ
О ВОЗБУЖДЕНИИ УГОЛОВНОГО ДЕЛА ПО ФАКТУ ХИЩЕНИЯ
ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ**

Начальнику ММУ МВД России

наименование ОВД

от заявителя _____

(ф.и.о. полностью)

_____ года рождения,

место регистрации: _____

паспорт _____, выдан

_____._____._____ года (каким органом) _____

место работы _____,

должность _____

Телефон _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу провести проверку настоящего заявления по факту незаконного завладения принадлежащими мне денежными средствами (кражи) с использованием Системы «Интернет-банк» ОАО «Тагилбанк».

Неизвестными лицами _____._____.201_ г. по Системе «Интернет-банк» осуществлен несанкционированный перевод денежных средств со следующими реквизитами:

Дата платежа: _____

Номер платежного поручения: _____

Наименование банка плательщика: _____

Наименование плательщика: _____

ИНН плательщика: _____

Номер счета плательщика: _____

Наименование банка получателя: _____

Наименование получателя: _____

ИНН получателя: _____

Номер счета получателя: _____

Сумма платежа: _____

Назначение платежа: _____

Оснований для данного денежного перевода нет: с получателем платежа отсутствуют договорные и иные деловые отношения, равно как и какие-либо обязательства перед ним; перевод расцениваю как хищение денежных средств.

Электронное устройство, с которого осуществляется подключение к Системе «Интернет-банк» ОАО «Тагилбанк», располагается по адресу: _____, доступ к электронному устройству ограничен, прямая кража реквизитов доступа (учетной записи, Пароля и секретных ключей) маловероятна.

Вероятной причиной этого несанкционированного перевода считаю ввод, удаление, блокирование, модификацию компьютерной информации либо иное вмешательство в функционирование средств хранения, обработки или передачи компьютерной информации или информа-

ционно-телекоммуникационных сетей, поскольку данному событию сопутствовали следующие обстоятельства: _____

обстоятельства, снижающие вероятность прямого хищения реквизитов доступа в Систему «Интернет-банк», наблюдавшиеся сбои, нехарактерное поведение Системы «Интернет-банк» и рабочего места системы, иное

На основании изложенного, прошу Вас провести необходимые оперативно-розыскные мероприятия для выявления виновных лиц и привлечь их к уголовной ответственности в соответствии с действующим законодательством.

Заявитель _____

____.____.201__ г.