

**ПРАВИЛА КОМПЛЕКСНОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ  
ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ В «БАНК КРЕМЛЕВСКИЙ» ООО**

УТВЕРЖДЕНЫ

Правлением «Банк Кремлевский» ООО  
Протокол № 31/10-2025 от 31 октября 2025 года

город Москва

2025 год

## ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	3
2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	9
3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН	13
3.1. ПРАВА БАНКА	13
3.2. ОБЯЗАННОСТИ БАНКА	14
3.4. ОБЯЗАННОСТИ КЛИЕНТА	15
4. ИДЕНТИФИКАЦИЯ И АУТЕНТИФИКАЦИЯ КЛИЕНТА	17
5. ВАЛЮТНЫЕ ОПЕРАЦИИ	20
6. ОФОРМЛЕНИЕ ПОЛНОМОЧИЙ ПРЕДСТАВИТЕЛЯ И ЗАВЕЩАТЕЛЬНЫЕ РАСПОРЯЖЕНИЯ	21
7. УВЕДОМЛЕНИЯ И СООБЩЕНИЯ	22
8. ИНФОРМИРОВАНИЕ О ФИНАНСОВЫХ РИСКАХ ПРИ ЗАКЛЮЧЕНИИ ДОГОВОРА КБО	23
9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН И УРЕГУЛИРОВАНИЕ СПОРОВ	23
10. ОСОБЕННОСТИ ПРИМЕНЕНИЯ БАНКОМ ФЕДЕРАЛЬНОГО ЗАКОНА № 161-ФЗ В ЧАСТИ ПРИМЕНЕНИЯ МЕР ДЛЯ ПРОТИВОДЕЙСТВИЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЮ ПЕРЕВОДА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ БЕЗ ДОБРОВОЛЬНОГО СОГЛАСИЯ КЛИЕНТА, А ИМЕННО БЕЗ СОГЛАСИЯ КЛИЕНТА ИЛИ С СОГЛАСИЯ КЛИЕНТА, ПОЛУЧЕННОГО ПОД ВЛИЯНИЕМ ОБМАНА ИЛИ ПРИ ЗЛУОУПОТРЕБЛЕНИИ ДОВЕРИЕМ	25
11. ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ ОПЕРАЦИЯМ БЕЗ ДОБРОВОЛЬНОГО СОГЛАСИЯ КЛИЕНТА. УПОЛНОМОЧЕННОЕ ЛИЦО ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ ПОДТВЕРЖДЕНИЯ СОВЕРШЕНИЯ ОПЕРАЦИЙ	28
12. ОБРАБОТКА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ	29
ПРИЛОЖЕНИЯ	31
ПРИЛОЖЕНИЕ № 1 ЗАЯВЛЕНИЕ О ПРИСОЕДИНЕНИИ К ПРАВИЛАМ КОМПЛЕКСНОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ	31
ПРИЛОЖЕНИЕ № 1.1 СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ	34
ПРИЛОЖЕНИЕ № 2 ЗАЯВЛЕНИЕ О РАСТОРЖЕНИИ ДОГОВОРА КОМПЛЕКСНОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ	36
ПРИЛОЖЕНИЕ № 3 ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ОТКРЫТИЯ И ОБСЛУЖИВАНИЯ СЧЕТОВ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ В «БАНК КРЕМЛЕВСКИЙ» ООО	37
ПРИЛОЖЕНИЕ № 4 ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ В «БАНК КРЕМЛЕВСКИЙ» ООО	53
ПРИЛОЖЕНИЕ № 5 ПРАВИЛА ОБ ИСПОЛЬЗОВАНИИ ЭЛЕКТРОННОГО СРЕДСТВА ПЛАТЕЖА СИСТЕМЫ «IBANK»	71

## 1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. **Аутентификационные данные** – Логин, Пароль, Код подтверждения, ПИН-код, Кодовое слово, Код доступа, Реквизиты карты, Реквизиты договора, а также другие данные, предусмотренные Договором КБО, носящие конфиденциальный характер, используемые Клиентом для доступа и/или удостоверения права совершения операций и сделок через Каналы дистанционного обслуживания.

Аутентификационные данные, используемые Клиентом для удостоверения права совершения операций и сделок, являются аналогом собственноручной подписи Клиента при совершении операций с использованием электронных средств платежа и/или использовании Каналов дистанционного обслуживания.

1.2. **Банк** – «Банк Кремлевский» ООО, включая обособленные и внутренние структурные подразделения.

Место нахождения: 121099, г. Москва,  
пер. Николощеповский 1-ый, д.6, стр.1,  
БИК: 044525196,  
к/с 30101810745250000196 в ГУ Банка России по ЦФО,  
ОКАТО: 45286552000,  
ОГРН: 1027739881223,  
ИНН: 7706006720,  
КПП: 770401001,  
Тел.: (495) 241-33-08, 241-20-77, 241-47-91,  
Лицензия на осуществление банковских операций № 2905,  
Сайт: <https://www.kremlinbank.ru>.

1.3. **Банковский Счет (Счет)** – банковский (текущий) счет, открытый Клиентом в Банке в соответствии с Договором банковского счета на основании, поданного Клиентом и принятого Банком Заявления. Количество заключаемых в рамках комплексного банковского обслуживания договоров банковского счета не ограничивается. Каждый Счет Клиенту открывается на основании договора банковского счета, заключенного в рамках комплексного банковского обслуживания, действующих в Банке на дату подачи Заявления.

1.4. **Банкомат** – электронное средство платежа, представляющее собой программно-технический комплекс, предназначенный для автоматизированной выдачи и приёма наличных денежных средств с использованием Карт, а также выполнения других операций.

1.5. **Бенефициарный владелец** - физическое лицо, которое прямо или косвенно контролирует действия клиента, в том числе имеет возможность определять решения, принимаемые клиентом. Бенефициарным владельцем клиента - физического лица считается это лицо, за исключением случаев, если имеются основания полагать, что бенефициарным владельцем является иное физическое лицо.

1.6. **Выгодоприобретатель** – лицо, не являющееся непосредственно участником операции, к выгоде которого действует клиент, в том числе на основании агентского договора, договоров поручения, комиссии и доверительного управления, при проведении операций с денежными средствами и иным имуществом.

1.7. **Выписка из счета** – документ, подтверждающий проведение операций по счету за определенный период времени и содержащий реквизиты исполненного Распоряжения.

1.8. **Договор комплексного банковского обслуживания (Договор КБО)** – договор о комплексном обслуживании физических лиц, определяющий общие условия предоставления Банком услуг, перечисленных в Договоре КБО. Договор КБО устанавливает Общие условия комплексного банковского обслуживания, включая общие правила и порядок заключения Договоров банковских услуг, идентификации Клиентов, документооборота. Договор КБО заключается путем подачи Клиентом Заявления о присоединении к Правилам по форме Банка. Договор КБО считается заключенным в письменной форме с момента вручения Клиенту подписанного им экземпляра Заявления о

присоединении к Правилам, с подписью уполномоченного представителя Банка/с момента получения на номер мобильного телефона Клиента, указанный в Заявлении о присоединении к Правилам, Логина и Пароля, используемых для входа в Систему ДБО.

**1.9. Договор о предоставлении банковской услуги («договор о предоставлении услуги в рамках комплексного обслуживания, договор о предоставлении определенной банковской услуги, договор банковской услуги, Договор»)** – отдельно заключаемые договоры о предоставлении определенной банковской услуги в рамках комплексного банковского обслуживания на основании Общих условий, содержащихся в Договоре КБО;

**1.10. Документ, удостоверяющий личность (ДУЛ)** – паспорт гражданина Российской Федерации, паспорт гражданина Российской Федерации, дипломатический паспорт, служебный паспорт, удостоверяющие личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, свидетельство о рождении гражданина Российской Федерации, временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации, выдаваемое на период оформления паспорта гражданина Российской Федерации, паспорт иностранного гражданина, документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства, разрешение на временное проживание (для лиц без гражданства), вид на жительство (для лиц без гражданства), документ, удостоверяющий личность лица, не имеющего действительного документа, удостоверяющего личность, на период рассмотрения заявления о признании гражданином Российской Федерации или о приеме в гражданство Российской Федерации (для лиц без гражданства), удостоверение беженца, свидетельство о рассмотрении ходатайства о признании беженцем на территории Российской Федерации по существу (для лиц без гражданства); иные документы, признаваемые документами, удостоверяющими личность гражданина Российской Федерации в соответствии с законодательством Российской Федерации, и документами, удостоверяющими личность иностранного гражданина и лиц без гражданства в соответствии с законодательством Российской Федерации и международным договором Российской Федерации.

**1.11. Должностное лицо публичной международной организации (ПДЛМО)** – международный служащий категории высшего звена или любое лицо, которое уполномочено международной организацией действовать от ее имени. Международные организации – организации, созданные официальными политическими соглашениями между их странами-членами, которые имеют статус международных договоров; их существование признается законодательством их стран-членов, и они не рассматриваются как резидентские организационные подразделения стран, в которых они размещены.

**1.12. Единая биометрическая система (ЕБС)** – единая информационная система персональных данных, обеспечивающая обработку, включая сбор и хранение, биометрических персональных данных, их проверку и передачу информации о степени их соответствия предоставленным биометрическим персональным данным гражданина Российской Федерации;

**1.13. Единая система идентификации и аутентификации (ЕСИА)** – федеральная государственная информационная система, порядок использования которой устанавливается Правительством Российской Федерации, и которая обеспечивает в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, санкционированный доступ к информации, содержащейся в информационных системах;

**1.14. Заявление о присоединении к Правилам комплексного банковского обслуживания** – документ, составленный Клиентом по форме Банка, подтверждающий волеизъявление Клиента, направленное на заключение Договора КБО, путем присоединения Клиента к Правилам в целом в соответствии со статьей 428 Гражданского кодекса Российской Федерации (Приложение № 1 к Правилам).

1.15. **Заявление** – документ, составленный Клиентом по форме Банка, подтверждающий волеизъявление Клиента, направленное на заключение Договора банковской услуги и предоставление ему Банком банковской услуги, указанной в Заявлении.

1.16. **Идентификация** – совокупность мероприятий по установлению, определенных Федеральным законом № 115-ФЗ сведений о клиентах, их представителях, выгодоприобретателях, бенефициарных владельцах и подтверждению достоверности этих сведений с использованием оригиналов ДУЛ и (или) надлежащим образом заверенных копий и (или) государственных и иных информационных систем;

1.17. **Карточка с образцами подписей и оттиска печати (Карточка)** – карточка с образцами подписей и оттиска печати, оформленная по форме Банка. Карточка представляется Клиентом в Банк в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, вместе с другими документами, необходимыми для открытия Счета.

1.18. **Клиент** – физическое лицо, которое заключило Договор КБО с Банком для целей, не связанных с осуществлением таким лицом предпринимательской деятельности или частной практики, а равно уполномоченное Клиентом лицо. К Клиентам также относятся физические лица, не являющиеся индивидуальными предпринимателями, зарегистрированные в установленном порядке как плательщики налога на профессиональный доход;

1.19. **Карта** - электронное средство платежа: банковская расчетная (дебетовая) карта (в том числе виртуальная Карта), выпускается Банком для Клиента на имя Держателя или либо неперсонифицированная карта. Карта является средством доступа к Счету и предназначена для совершения операций по Счету. Карта является собственностью Банка и предоставляется Клиенту только в пользование. Количество Карт, эмитируемых для доступа к Счету, не ограничивается. Карта является средством удостоверения прав Держателя Карты на распоряжение денежными средствами, находящимися на Счете, и служит для однозначной идентификации Держателя. Указание на платежную систему эмитируемой Карты производится в Заявлении на эмиссию банковской карты;

1.20. **Каналы дистанционного обслуживания** – способы электронного документооборота между Банком и Клиентом в рамках комплексного банковского обслуживания, а также при осуществлении прав и обязанностей по Договорам об оказании банковских услуг, заключенных в рамках комплексного банковского обслуживания удаленным способом (то есть без посещения подразделений Банка), в том числе, с использованием сетей связи, а также предоставления Клиентам информации о таких услугах.

К Каналам дистанционного обслуживания относятся следующие устройства и системы:

- Банкоматы;
- Системы ДБО;
- Подвижная радиотелефонная связь (далее также – «Телефонная связь»);
- иные средства связи при условии ввода действующего Кода подтверждения.

1.21. **Кодовое слово** - это аналог собственноручной подписи, уникальная последовательность символов (букв), задаваемая Клиентом в Системе ДБО или при заполнении заявления по установленной Банком форме, либо направленная Банком Клиенту в виде сообщения на номер мобильного телефона, указанный в заявлении по установленной Банком форме, известная только Клиенту, используемая для Аутентификации Клиента при обслуживании Клиента посредством телефонной связи. Кодовое слово используется в дальнейшем для установления личности и полномочий Клиента при обращении в Банк;

1.22. **Код доступа** – графические, цифровые и/или буквенные коды либо код с применением биометрического считывателя (отпечатка пальца), позволяющие аутентифицировать Клиента при его обращении в Банк через Систему ДБО.

1.23. **Компрометация** - утрата Аутентификационных данных полностью или в части, подозрение об утрате Аутентификационных данных или возникновении подозрения о доступе третьих лиц к Аутентификационным данным, в том числе в связи с утратой технического устройства, с помощью которого Клиент получает Аутентификационные данные.

1.24. **Логин** – последовательность буквенно-цифровых символов, присваиваемая Клиенту при регистрации в Системе ДБО, служащая для однозначной идентификации Клиента при работе в Системе ДБО.

1.25. **Обработка персональных данных** - любое действие (операция) или совокупность действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных;

1.26. **Общие условия оказания отдельных банковских услуг (Общие условия)** – Приложения к Правилам комплексного банковского обслуживания, в которых урегулированы общие условия оказания Банком отдельных банковских услуг, а именно:

- Общие условия открытия и обслуживания счетов физических лиц в «Банк - Кремлевский» ООО (Приложение 3 к Правилам);

- Общие условия Дистанционного банковского обслуживания физических лиц в «Банк Кремлевский» ООО (Приложение № 4 к Правилам).

- Правила об использовании электронного средства платежа системы «iBank» (Приложение № 5 к Правилам).

Общие условия являются частью договора об оказании определенной банковской услуги, в случае заключения Клиентом и Банком такого договора. Действуют в редакции, актуальной на момент заключения соответствующего Договора банковской услуги, размещаются в актуальной редакции на официальном интернет-сайте Банка, а также предоставляются Клиенту при заключении Договора банковской услуги и / или в порядке, установленном Договором банковской услуги.

1.27. **Пароль** – буквенно-цифровая последовательность, связанная с присвоенным Клиенту Логинем и обеспечивающая аутентификацию Клиента в Системе ДБО, служащая для однозначной идентификации Клиента при работе в Системе ДБО.

1.28. **Перевод денежных средств** – действия Банка в рамках применяемых форм безналичных расчетов по предоставлению получателю средств денежных средств плательщика.

1.29. **Представитель** – физическое лицо, которому Клиент предоставил право осуществления своих прав и обязанностей по Договору посредством выдачи доверенности, оформленной в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации в подразделении Банка или переданной в Банк.

1.30. **Распоряжение** – поручение Клиента Банку, составленное в электронном виде или на бумажном носителе по форме, установленной нормативными актами Банка России или Банком, являющееся основанием для составления Банком расчетных документов от имени Клиента и проведения операций по Счету Клиента. Распоряжение на бумажном носителе подписывается собственноручной подписью Клиента или его уполномоченных лиц, в электронном виде – электронной подписью Клиента или его уполномоченного лица, либо, если допускается Договором, или иным аналогом собственноручной подписи, присвоенным (созданным) Банком или в порядке, установленном Договором.

1.31. **Реквизиты договора** – информация на Договоре, нанесенная с использованием программного обеспечения Банка и включающая в себя номер договора.

1.32. **Реквизиты карты** – информация, нанесенная на Карту путем эмбоссирования (тиснения) или иным способом (кроме ПИН-кода, который на Карту не наносится), включая запись на магнитную полосу, микросхему: номер Карты, срок действия Карты, коды, включая код проверки подлинности карты (например, для платежной системы VISA – код CVV2), подпись Держателя. К Реквизитам Карты также относятся Электронные подписи Клиента, если они используются для совершения операции с использованием Карты.

Карты используются как средство однозначной идентификации совершающего операции лица как Держателя и однозначного удостоверения его прав на распоряжение денежными средствами, находящимися на Счете, при совершении операций с использованием Карты (по тексту Правил совершение операций с использованием Карты и/или ее Реквизитов обозначается также – «операции с использованием Карты»).

1.33. **Руководство пользователя** – утвержденные Банком документы, определяющие порядок предоставления Банком услуг, а также процедуру использования таких услуг клиентами, размещаемые на сайте Банка, либо в Системе ДБО.

1.34. **Сайт** – сайт Банка: <https://www.kremlinbank.ru>.

1.35. **Система ДБО** – электронное средство платежа: специальное прикладное программное обеспечение Банка, используемое для предоставления и пользования услугами, и состоящая из подсистем обработки, хранения, защиты и передачи Информации через глобальную информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет».

1.36. **Сеанс связи** – период непрерывной работы Клиента в Системе ДБО, который исчисляется с момента входа Клиента и до момента его выхода из Системы ДБО.

1.37. **Сервис бесконтактной оплаты** - сервис, позволяющий производить (совершать) оплату товаров и услуг и получение наличных денежных средств с использованием Карты, Реквизиты которой введены в память мобильного устройства или иного устройства, имеющего чип бесконтактной оплаты.

Идентификация Держателя Карты в данном случае производится на основании Реквизитов Карты, находящихся в памяти указанных устройств.

1.38. **Стороны** – Банк и Клиент при совместном упоминании как в Договоре КБО, так и в Договорах услуг в рамках комплексного банковского обслуживания.

1.39. **Тарифы** – Тарифы «Банк Кремлевский» ООО, в которых указаны размеры, сроки и порядок взимания вознаграждения Банка за совершение операций для Клиентов, правила и порядок оплаты Клиентом расходов Банка, лимиты (максимальные лимиты) расходования наличных денежных средств, иные сведения и условия. Тарифы размещены в местах обслуживания Клиентов, а также в общедоступных источниках информации: на сайте Банка в сети Интернет - [www.kremlinbank.ru](http://www.kremlinbank.ru). Тарифами также считаются ставки вознаграждения Банка, относящиеся к Договору банковской услуги, а также иные документы Банка, не являющиеся Тарифами «Банк Кремлевский» ООО, регламентирующие порядок предоставления отдельных банковских услуг, которыми могут быть также установлены размеры, сроки и порядок взимания вознаграждения Банка, в соответствии с условиями договора на предоставление такой банковской услуги.

1.40. **Терминал** – электронное средство платежа, представляющее собой устройство, предназначенное для автоматизированного приема/выдачи наличных денежных средств и исполнения распоряжений Клиентов о переводе денежных средств.

1.41. **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 банк.

1.42. **Электронные документы** – документы Клиента, составленные в электронном виде и направленные в Банк с использованием Электронных средств платежа или с использованием иных каналов и систем связи между Банком и Клиентом, подписанные электронной подписью Клиента или его уполномоченных лиц, либо иным допускаемым Банком аналогом собственноручной подписи, в том числе Распоряжения, иные поручения,

Заявления, согласия, договоры (документы, составляющие договоры), иные документы, формы которых размещены в Системе ДБО, (в т.ч. заявки на подключение к услугам Банка), запросы Клиента о выдаче выписок по Счету или справок по Счету, операциям, документы, в том числе свободного формата; документы Банка: сообщения, справки Банка Клиенту, формы, уведомления и иные документы, связанные комплексным банковским обслуживанием, составленные в электронном виде и направленные Клиенту с использованием Электронных средств платежа или иных каналов, сервисов и систем связи, подписанные электронной подписью Банка или с проставлением отметок об исполнении.

Направление электронного документа не сопровождается предоставлением аналогичного документа на бумажном носителе с подписями уполномоченных лиц. К Электронным документам также относятся голосовые Распоряжения и сообщения, совершенные Клиентом с использованием средств вычислительной техники, поддерживающей сервис телефонной связи (например, планшетные компьютеры, смартфоны), совершенные с использованием кодовых слов, кодов, паролей или иным способом, согласованным Клиентом и Банком. Документы Клиента, не подписанные Кодом подтверждения, но направленные Клиентом в Системе ДБО, признаются Банком и Клиентом Электронными документами, подписанными Логинем и Паролем, которые использованы Клиентом для удостоверения своих прав при начале Сеанса связи, в ходе которого составлен такой Электронный документ.

**1.43. Электронная подпись (ЭП)** – информация в электронной форме, которая присоединена к другой информации в электронной форме (подписываемой информации) или иным образом связана с такой информацией и которая используется для определения лица, подписывающего информацию (Владельца ЭП). В рамках Договора стороны используют ЭП, принадлежащие уполномоченным лицам Банка (ЭП Банка) и ЭП, которые используют уполномоченные лица Клиента. Для Клиентов и их уполномоченных лиц Банк осуществляет выпуск простой электронной подписи.

**1.44. Код подтверждения** – уникальный цифровой код, предназначенный для подтверждения права использования Системы ДБО и иных каналов, сервисов и систем связи, а также для защиты от подделки электронных документов Клиента (поручений, заявлений), служащий дополнительной защитой от противоправного доступа к Счету, и позволяющий однозначно идентифицировать Клиента, и удостоверить права Клиента при осуществлении безналичных расчетов в сети Интернет или в Системе ДБО, в том числе распоряжаться денежными средствами на своих Счетах, подписывать от своего имени документы в целях получения услуг Банка. Код подтверждения может быть использован в правоотношениях между Банком и клиентом вне Системы ДБО, для создания Электронных документов, в том числе для совершения сделок, подписания договоров. Код подтверждения формируется Банком программным путем и может отправляться Банком Клиенту в момент совершения операции посредством PUSH-уведомления / SMS-сообщения по номеру мобильного телефона, указанного Клиентом в соответствующем заявлении по форме Банка, и имеет ограниченный срок действия. Один Код подтверждения может быть использован Клиентом один раз.

Код подтверждения может использоваться в качестве Простой электронной подписи.

**1.45. Уникальный логин и пароль** - выдаваемый Клиенту Банком уникальный цифровой код, предназначенный для доступа к Системам ДБО Банка, а также для защиты от подделки электронных документов (поручений, заявлений), передача которых допускается в соответствии с договорами между Банком и Клиентом с использованием Системы ДБО, и позволяющий однозначно идентифицировать Клиента, и удостоверить права Клиента, в том числе распоряжаться денежными средствами на своих Счетах.

**1.46. Электронное поручение** – Распоряжение Клиента, составленное в виде Электронного документа.

**1.47. Электронное средство платежа** - средство и (или) способ, позволяющие Клиенту 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 банковских карт, Каналов дистанционного обслуживания, а также иных технических устройств.

К электронным средствам платежа относятся:

- Карты;
- Банкоматы;
- Терминалы;
- Системы ДБО.

1.48. **PUSH-уведомление** – уведомление, содержащее информацию о совершенных в Системе ДБО операциях, в т.ч. информацию для Заемщика, передаваемое Банком на портативное (мобильное) устройство Клиента посредством банковского мобильного приложения в виде всплывающего сообщения.

1.49. **QR-код** – это двухмерный штрих-код, предоставляющий информацию для быстрого ее распознавания с помощью камеры на мобильном телефоне, либо на иных программно-технических устройствах, используемых Банком для проведения операций с использованием данного кода. QR-код присваивается Банком с использованием Системы ДБО Клиенту или уполномоченному лицу Клиента, является именным и используется в качестве аналога собственноручной подписи Клиента или его уполномоченных лиц. С использованием QR-кода Клиент или уполномоченное лицо Клиента вправе проводить операции по Счету, Счету вклада, открытому в Банке, в случае использования Банком технических средств, позволяющих производить определенные операции посредством сканирования QR-кода.

1.50. **Информирование об операциях с использованием карты** – услуга, предоставляемая Клиенту в соответствии с Тарифами Банка, по информированию Клиента Банком о совершенных операциях по Счету с использованием Карты или ее Реквизитов путем направления Клиенту SMS-сообщения/PUSH-уведомления по номеру мобильного телефона, принадлежащего Клиенту, который сообщен им Банку как свой собственный.

1.51. **Федеральный закон № 115-ФЗ** – Федеральный закон от 07.08.2001 № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма».

## 2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Настоящие Правила комплексного банковского обслуживания физических лиц в «Банк Кремлевский» ООО (далее по тексту – «Правила»), являются типовыми для всех Клиентов и определяют общие условия комплексного банковского обслуживания Клиентов, а также общие условия предоставления Банком услуг, перечисленных в Правилах.

2.2. Заключение Договора КБО осуществляется путем присоединения Клиента к Правилам в целом в соответствии со статьей 428 Гражданского кодекса Российской Федерации. Присоединение осуществляется посредством подачи Клиентом Банку в письменном виде заявления о присоединении по форме Банка. Заключение Договора КБО подтверждается выданными Клиенту экземпляром Заявления о присоединении к Правилам на бумажном носителе, либо выдачей Средств доступа к Системе ДБО на номер мобильного телефона, указанного Клиентом при подписании Заявления о присоединении к Правилам.

2.3. Договор КБО в целом включает в себя: Правила с приложениями, Заявление Клиента о присоединении к Правилам.

2.4. Договор банковской услуги включает в себя:

Заявление, соответствующие Общие условия оказания банковской услуги Клиентам Банка, установленные Договором КБО (Приложения №№ 3, 4, 5 к Правилам), выданные Клиенту при заключении Договора банковской услуги, и Тарифы.

2.5. Общие условия, Тарифы, Индивидуальные условия Договора банковской услуги действуют в редакции, актуальной на дату заключения Договора. Иные условия Договора КБО применяются к Договорам банковской услуги в случае, если Договором банковской услуги не урегулировано какое-либо возникшее в его рамках правоотношение. Заявление подается Клиентом на бумажном носителе, должно быть подписано Клиентом лично или уполномоченным им лицом. При использовании Систем ДБО Заявление может быть подано Клиентом в электронном виде через Систему ДБО, в этом случае оно должно быть подписано электронной подписью Клиента или иным согласованным с Банком аналогом собственноручной подписи. Индивидуальные условия подлежат согласованию с Клиентом посредством их подписания последним, выдаются Клиенту при заключении Договора о предоставлении соответствующей услуги. При выдаче Общих условий, Индивидуальных условий, Тарифов в электронном виде, Общие условия, Тарифы размещаются на официальном сайте Банка в сети Интернет: [www.kremlinbank.ru](http://www.kremlinbank.ru), а Индивидуальные условия выдаются Клиенту с использованием Системы ДБО. При этом получение Клиентом Общих и (или) Индивидуальных условий, Тарифов в электронном виде подтверждается направленным Клиентом Банку по Системе ДБО уведомлением, подписанным своей электронной подписью – Кодом подтверждения. Общие, Индивидуальные условия, Тарифы могут быть выданы Клиенту при заключении Договора на бумажном носителе, под роспись.

2.6. Предоставление банковских услуг, установленных Общими условиями Правил, начинается не ранее, чем после заключения между Банком и Клиентом договора о предоставлении определенной банковской услуги в рамках комплексного банковского обслуживания.

Договор банковской услуги в рамках комплексного банковского обслуживания заключается в письменной форме посредством подачи Клиентом Заявления (оферты) на бумажном носителе и акцепта его Банком посредством проставления на Заявлении подписи уполномоченного лица Банка, либо путем подачи Клиентом Заявления в электронном виде, подписанным своей действующей электронной подписью или иным согласованным с Банком аналогом собственноручной подписи, с использованием Системы ДБО, или телефонной связи, и акцепт его Банком в виде совершения действий, свидетельствующих об акцепте Банка: резервирование номера счета, открытие банковского счета, иные действия, указанные в Заявлении и/или свидетельствующие о согласии Банка считать себя заключившим такой договор с Клиентом.

2.7. До заключения Договора КБО Банк производит Идентификацию в соответствии с требованиями законодательства о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансирования терроризма в порядке установленном разделом 4 настоящих Правил.

Документы, сведения, полученные Банком при проведении процедур идентификации, могут использоваться Банком при заключении с Клиентом договоров в рамках комплексного обслуживания, иных договоров, до наступления срока их обновления в соответствии с законодательством, либо до внесения в них изменений согласно Договору КБО.

2.8. Правила не применяются к Договорам КБО, Договорам банковской услуги с Клиентами, заключенными до введения в действие Правил, и к договорам (соглашениям), заключенным в ином порядке или в соответствии с иными формами, за исключением использования сведений и документов, полученных при проведении процедур идентификации. Правила не применяются к правоотношениям между Банком и юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями и лицами, занимающимися в установленном порядке частной практикой.

2.9. Правила с приложениями, формы Заявлений, иных документов, связанных с Договором и Договорами банковских услуг в рамках комплексного банковского обслуживания, размещены в местах обслуживания клиентов Банка в подразделениях Банка,

а также в общедоступных источниках информации: в сети Интернет на официальном сайте Банка: [www.kremlinbank.ru](http://www.kremlinbank.ru) и действительны до момента их отмены Банком.

2.10. Решение Банка об отмене или изменении Правил, иных указанных выше документов размещается на официальном сайте Банка: [www.kremlinbank.ru](http://www.kremlinbank.ru) не менее чем за 10 дней до даты отмены или изменения. В случае отмены Банком Правил, Заявления о присоединении к Правилам, Заявления, поступившие после даты их отмены или изменения, считаются ненаправленными.

2.11. Заключение Договора КБО не означает обязанности Клиента заключать Договоры банковских услуг из числа перечисленных в Договоре КБО.

Количество одновременно заключенных Договоров банковских услуг в рамках комплексного банковского обслуживания не ограничивается, либо такие договоры могут отсутствовать вообще. Услуги, не предусмотренные Договором КБО, в рамках комплексного банковского обслуживания Клиенту не предоставляются. Однако, во изменение Договора КБО, Клиент вправе заключать Договоры банковских услуг в рамках комплексного банковского обслуживания, Общие условия оказания которых отсутствовали в Банке на день присоединения Клиента к Правилам, получив соответствующие Общие условия на бумажном носителе или в электронном виде и заключив Договор о предоставлении такой услуги.

При заключении Договора комплексного банковского обслуживания каждая Сторона принимает на себя все обязательства, предусмотренные Правилами в отношении соответствующей Стороны Договора КБО. Условия Договора КБО применяются к Договорам банковской услуги в случае, когда соответствующие условия прямо не предусмотрены данными договорами. В случае внесения изменений в Правила, Банк уведомляет об этом Клиента посредством Системы ДБО. В случае получения согласия Клиента, подписанного Электронной подписью, Клиент считается присоединившимся к редакции Правил с внесенными изменениями, и Договоры банковских услуг, заключенные в рамках комплексного банковского обслуживания, считаются действующими с соответствующими изменениями согласно редакции Правил внесенными изменениями.

2.12. Договор КБО прекращает свое действие без заключения соглашения и без направления сторонами уведомлений в случае, если в течение 6 (шести) месяцев подряд отсутствуют действующие Договоры банковской услуги в рамках комплексного банковского обслуживания. Доступ к Системе ДБО в данном случае также прекращается.

2.13. Системы ДБО, используемые Клиентом в соответствии с Договором КБО, не являются самостоятельными, предоставляются безвозмездно Клиенту при заключении между Банком и Клиентом Договора КБО и могут быть использованы для организации электронного документооборота между сторонами по Договорам банковской услуги. Для целей организации электронного документооборота, в рамках комплексного обслуживания, после заключения Договора КБО Клиенту предоставляется Логин, Пароль. Используя данные Средства аутентификации, Клиент получает возможность в рамках Договора КБО и Договоров банковской услуги, при их заключении, получать от Банка справочную, статистическую информацию, подавать Заявления, получать Индивидуальные условия или Общие условия, Тарифы, направлять Банку уведомления о получении документов Банка с использованием Систем ДБО, а также использовать Системы ДБО для целей Договоров банковской услуги в порядке, установленном Общими условиями Дистанционного банковского обслуживания физических лиц в «Банк Кремлевский» ООО.

2.14. Стороны признают переданную (полученную) таким образом по Системе ДБО или размещенную в ней информацию и документы имеющими силу документов на бумажном носителе, скрепленных подписями и, соответственно, печатями уполномоченных лиц Сторон, которые могут быть использованы в качестве доказательств и предъявлены в суд для разрешения возможных споров.

Все предусмотренные Договором КБО заявления и уведомления направляются Сторонами друг другу по реквизитам, указанным в Договоре КБО, или иным реквизитам,

сообщенным Сторонами в соответствии с Договором КБО. Представляемые Клиентом уведомления и заявления направляются в Банк в письменном виде за подписью Клиента или его уполномоченных лиц, либо с использованием Каналов дистанционного обслуживания при условии подписания такого уведомления электронной подписью Клиента или его уполномоченных лиц, либо в порядке, предусмотренном Договором банковской услуги.

2.15. Терминология Правил употребляется в том значении, в котором она используется в конкретном условии Договора КБО. Если иное не установлено Договорами банковских услуг, терминология Правил применяется в соответствующей части и к таким договорам.

2.16. Редакции Правил с указанием периода их действия размещаются на официальном сайте Банка [www.kremlinbank.ru](http://www.kremlinbank.ru) и действуют в отношении Договоров, заключенных в период действия соответствующей редакции Правил.

Заключение Договора банковской услуги производится в соответствии с редакцией Общих условий, действующих на дату заключения соответствующего таким Общим условиям Договора банковской услуги.

2.17. Обмен информацией и/или документами при исполнении Правил, договоров, заключенных в рамках комплексного банковского обслуживания, в том числе подача Распоряжений Клиента в виде Электронных документов, может производиться на бумажном носителе, а также в электронном виде, в том числе путем преобразования средствами вычислительной техники Сторон голосовой информации в информацию в электронном виде. При обмене информацией и документами в электронном виде обязательным является использование сторонами электронных подписей, а также иных согласованных аналогов собственноручных подписей. Аналоги собственноручной подписи, в том числе электронные подписи Клиента или его уполномоченных лиц используются в соответствии с Договором. Согласованные Сторонами аналоги собственноручной подписи Клиента, его уполномоченных лиц в виде Кодов подтверждения, кодовых слов, иных паролей и кодов также используются Клиентом при обращении в Банк.

2.18. Голосовое распоряжение Клиента считается поданным в электронном виде, принимается и исполняется Банком с учетом следующих обязательных требований:

- обмен информацией и/или документами Клиентом с использованием средств вычислительной техники на стороне Клиента (например, планшетные компьютеры, смартфоны, поддерживающие функцию телефонной связи) или Банка;

- идентификация обратившегося в Банк по телефону Клиента путем установления сотрудником Банка факта того, что Клиент осуществил звонок с номера телефона, использование которого согласовано для этих целей между Банком и Клиентом, в т.ч. при заключении Договора, сообщения Клиентом сотруднику Банка кодового слова. Кодовое слово сообщается Клиентом Банку при оформлении заявления по установленной Банком форме.

Первоначальное Кодовое слово может быть направлено Банком Клиенту в виде сообщения на указанный в Заявлении на присоединение к Правилам номер мобильного телефона.

Также Кодовое слово может быть сообщено Клиентом устно или с использованием Системы ДБО, записывается средствами ПО Банка, без доступа к нему и информирования о содержании кодового слова сотрудников Банка. В целях подтверждения получения Банком кодового слова Клиента и в качестве подтверждения его соответствия, сообщенного Клиентом, сообщенное Клиентом кодовое слово направляется средствами ПО банка в автоматическом режиме на номер мобильного телефона, который сообщен Клиентом банку в Заявлении о присоединении к Правилам или заявлении об изменении номера мобильного телефона.

При невозможности назвать кодовое слово идентификация Клиента производится посредством сообщения Клиентом дополнительной идентифицирующей информации в ответ на вопросы сотрудника Банка (за исключением смены ПИН-кода), при обращении Клиента в Банк с использованием телефонной связи;

- преобразование голосовой информации в электронный вид путем записи его в виде электронного файла средствами вычислительной техники Банка;

- безусловное сохранение Банком и Клиентом в тайне используемых Клиентом Электронных подписей, кодов, кодовых слов, согласованных Банком и Клиентом, а также паролей разового использования.

2.19. Голосовое сообщение Клиента, преобразованное в электронный вид средствами вычислительной техники Банка, снабженное необходимыми и согласованными с Банком кодовыми словами, кодами, паролями, приравнивается к электронному документу Клиента, скрепленному аналогом собственноручной подписи, равнозначному документу на бумажном носителе, с подписью Клиента, и влечет для Банка и Клиента возникновение, изменение или прекращение их прав и обязанностей.

2.20. Для целей заключения и исполнения Договора КБО и Договора о предоставлении банковской услуги сторонами используется время часового пояса города Москва.

### **3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

#### **3.1. ПРАВА БАНКА**

3.1.1. Изменять условия настоящих Правил и/или Тарифов, а также устанавливать новые тарифные ставки.

3.1.2. Списывать без дополнительного распоряжения Клиента (заранее данный акцепт) денежные средства со Счета в случаях и очередности, предусмотренных законодательством Российской Федерации, настоящими Правилами, дополнительными соглашениями к нему, в том числе ошибочно зачисленные суммы.

3.1.3. Составлять от имени Клиента расчетные документы на основании полученного от Клиента соответствующего распоряжения о перечислении средств по форме, установленной Банком.

3.1.4. Отказывать Клиенту в проведении операций по Счету в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, включая валютное законодательство, законодательство о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, законодательство о специальных экономических мерах и принудительных мерах, налоговым законодательством, а также настоящими Правилами и Договорам банковской услуги. Также Банк в праве отказать клиенту в проведении операции в случае неправильного (ненадлежащего) оформления расчетных документов и сроков их представления в Банк, сомнения в подлинности расчетных документов, или несоответствия подписи на расчетных документах образцу подписи, указанному в Карточке (при оформлении Карточки к Счету).

3.1.5. Пользоваться денежными средствами, находящимися на Счете, гарантируя право Клиента беспрепятственно распоряжаться этими денежными средствами, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

3.1.6. Проверять сведения, представленные Клиентом в Заявлении о присоединении к Договору КБО, Договоре банковской услуги, в том числе с привлечением третьих лиц в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

3.1.7. Вводить ограничения или полностью прекратить предоставление Клиенту услуг по Договору в случае выявления попыток сканирования, атак информационных ресурсов Банка, компрометации Аутентификационных данных, а также иных признаков нарушения безопасности с использованием программно-аппаратных средств Клиента.

## **3.2. ОБЯЗАННОСТИ БАНКА**

3.2.1. Заключение с Клиентом Договора КБО и Договора банковской услуги после предоставления им необходимых документов, установленных законодательством Российской Федерации, нормативными актами Банка России и настоящими Правилами, совершать операции, предусмотренные для счета соответствующего вида.

3.2.2. Обеспечивать сохранность денежных средств, поступивших на Счет.

3.2.3. Осуществлять прием, выдачу наличных денежных средств в соответствии с законодательством Российской Федерации, нормативными актами Банка России и Тарифами.

3.2.4. По требованию Клиента при его обращении в Банк предоставлять ему или его Представителю выписку по Счету, информацию о состоянии Счета и операциях по нему.

3.2.5. Осуществлять в необходимых случаях консультирование Клиента по вопросам совершения банковских операций.

3.2.6. Оказывать содействие в поиске сумм Клиента, перечисленных по его поручению или направленных в его адрес, по письменному запросу.

3.2.7. Осуществлять составление расчетных документов от имени Клиента, на основании его заявления, составленного по установленной Банком форме, содержащего все необходимые для перечисления денежных средств реквизиты.

3.2.8. Представить Клиенту, которому в соответствии с пунктом 11 статьи 7 Федерального закона № 115-ФЗ отказано в проведении операции, информацию о дате и причинах принятия соответствующего решения в срок не позднее 5 (пяти) рабочих дней со дня принятия Банком решения об отказе от проведения операции.

3.2.9. Банк обязан отказать клиенту в заключении Договора КБО в случае непроведения в соответствии с требованиями, установленными Федеральным законом № 115-ФЗ и принимаемыми на его основе нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными актами Банка России, идентификации Клиента, представителя клиента, выгодоприобретателя и бенефициарного владельца или в предусмотренных Федеральным законом № 115-ФЗ случаях упрощенной идентификации клиента - физического лица, неустановления информации, указанной в подпункте 1.1 пункта 1 статьи 7 Федерального закона № 115-ФЗ. Отказ в приеме клиента на обслуживание в соответствии с пунктом 3.2.9 настоящих Правил не является основанием для возникновения гражданско-правовой ответственности Банка, за совершение соответствующих действий.

3.2.10. Соблюдать конфиденциальность в отношении любой информации, связанной с Клиентом.

3.2.11. Предоставлять Клиенту уведомления о совершении операций с использованием электронных средств платежа в соответствии с настоящими Правилами, в том числе путем направления Клиенту PUSH-уведомления / SMS-сообщения, выдачи чеков, предоставления информации на экране электронного средства платежа, в случае его наличия, либо в письменной форме.

## **3.3. ПРАВА КЛИЕНТА**

3.3.1. Заключение Договора КБО для первоначального подключения к Системе ДБО путем присоединения к Договору КБО при личном обращении Клиента в офис Банка или

путем самостоятельного подключения услуги дистанционного банковского обслуживания на Сайте Банка после прохождения удаленной идентификации через ЕБС и ЕСИА.

3.3.2. Заключить Договора банковской услуги путем присоединения при личном обращении Клиента в офис Банка или путем самостоятельного подключения услуги с использованием Системы ДБО.

3.3.3. Получать возмещение по Счету в порядке, размерах и на условиях, которые установлены Федеральным законом от 23.12.2003 №177-ФЗ «О страховании вкладов в банках Российской Федерации» (далее – Федеральный закон №177-ФЗ).

3.3.4. В любой момент расторгнуть Договор комплексного банковского обслуживания, и/или Договор банковской услуги. При этом Договор банковской услуги расторгается в порядке, предусмотренном таким договором, либо в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.3.5. В случае необходимости получать на основании письменного запроса дополнительный экземпляр Договора КБО на бумажном носителе.

3.3.6. Устанавливать лимиты в Системе ДБО путем заполнения специальной формы на установление лимитов.

### **3.4. ОБЯЗАННОСТИ КЛИЕНТА**

3.4.1. Клиент обязан предоставить все необходимые Банку для проведения идентификации и заключения Договора КБО сведения и надлежащим образом оформленные документы, а также предоставлять сведения (документы) в случае их изменения в течение действия Договора КБО и (или) Договора банковской услуги для их обновления.

Клиент обязан предоставить Банку все необходимые сведения и документы, необходимые Банку в соответствии с требованиями законодательством Российской Федерации, обусловленными исполнением Договора КБО и Договора банковской услуги.

Клиент обязан предоставить Банку все необходимые сведения и документы необходимые Банку в соответствии со сложившейся банковской практикой, наличие у Банка которых, обусловлено исполнением Договора КБО и Договора банковской услуги.

Клиент несет ответственность за достоверность всех сведений и документов, которые он предоставил Банку.

3.4.2. Клиент обязан сообщить Банку до заключения Договора КБО и Договора банковской услуги о его действии к выгоде иного лица (Выгодоприобретателя), а также представлять все необходимые сведения о Выгодоприобретателе, к выгоде которого действует клиент.

При действии Клиента к выгоде иного лица (Выгодоприобретателя) по операции после заключения Договора КБО и Договора банковской услуги, Клиент должен представлять все необходимые сведения о Выгодоприобретателе, к выгоде которого действует клиент до проведения операции.

Непредставление в Банк сведений о Выгодоприобретателях является сообщением Клиента об отсутствии таковых.

Клиент обязан сообщить Банку до заключения Договора КБО и Договора банковской услуги, что его действия контролируются другим физическим лицом или иное физическое лицо имеет возможность определять решения, принимаемые Клиентом (Бенефициарный владелец), а также представлять все необходимые сведения о данном лице.

Клиент обязан сообщить Банку до заключения Договора КБО и Договора банковской услуги о наличии у него статуса публичного должностного лица или статуса должностного лица публичных международных организаций, а также наличии такого статуса у близких родственниках клиента.

Клиент обязан заявить в Банк в случае изменения (возникновения или прекращения) обстоятельств, указанных в настоящем пункте Правил, а также предоставить все необходимые сведения и документы.

Клиент несет ответственность за достоверность всех сведений и документов, которые он предоставил Банку.

3.4.3. Клиент обязан нести полную юридическую ответственность за достоверность сведений, подлинность документов, представляемых в Банк, а также за правомерность совершаемых операций.

3.4.4. Клиент обязан оплачивать услуги Банка в соответствии с действующими Тарифами.

3.4.5. Клиент обязан сообщать Банку в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты представления Клиенту Банком соответствующих документов о всех замеченных неточностях или ошибках в выписках по Счету, приложениях к ним и других документах, либо о непризнании (неподтверждении) итогового сальдо по Счету. Выписки по Счету, другие банковские извещения, письменно не опротестованные Клиентом в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня их получения Клиентом (Представителем), считаются подтвержденными.

3.4.6. Клиент обязан сообщать Банку в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты представления Клиенту Банком соответствующих документов о всех возражениях в отношении удержанных Банком комиссий, списанных по Счету. Все удержанные Банком комиссии в соответствии тарифами письменно не опротестованные Клиентом в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня их получения Клиентом (Представителем) выписки по Счету, считаются подтвержденными Клиентом.

3.4.7. Клиент обязан возмещать Банку телеграфные и почтовые расходы по действующим Тарифам, связанные с осуществлением расчетов, в т.ч. по уточнению поступающих банковских документов из расчетно-кассовых центров Банка России и других банков, с возмещением затрат по доставке расчетных документов, по розыску денежных средств, не дошедших до Клиента либо его контрагента не по вине Банка.

3.4.8. Клиент обязан в течение 7 (Семи) календарных дней письменно информировать Банк обо всех изменениях, относящихся к сведениям, сообщенным Клиентом в Заявлении о присоединении к Правилам/Заявлении (за исключением номера мобильного телефона), в том числе в связи с истечением срока действия документа, удостоверяющего личность Клиента, а для иностранных граждан и лиц без гражданства – также в связи с истечением срока действия миграционной карты и документа, подтверждающего право иностранного гражданина или лица без гражданства на пребывание (проживание) в Российской Федерации, а также не реже 1 (Одного) раза в год подтверждать действительность данных, представленных в целях заключения Договора комплексного банковского обслуживания и/или получения отдельных услуг. Отсутствие письменного подтверждения от Клиента по истечении года с даты заключения Договора комплексного банковского обслуживания и каждого последующего года означает подтверждение Клиентом действительности и актуальности данных, предоставленных при заключении Договора комплексного банковского обслуживания.

Об изменении/утрате номера мобильного телефона, который используются для организации электронного документооборота между Клиентом и Банком, в частности, для получения PUSH-уведомлений / SMS-сообщений, передачи голосовых сообщений, а также об утрате документа, удостоверяющего личность, Клиент обязан сообщать в Банк незамедлительно.

3.4.9. Клиент обязан получать уведомления о совершении операций с использованием электронных средств платежа, предоставляемых Банком в соответствии с настоящими Правилами.

3.4.10. Клиент обязан знакомиться с содержанием уведомлений о совершении операций с использованием электронных средств платежа, предоставляемых Банком.

3.4.11. В случае использования Карты без его согласия, Клиент обязан незамедлительно информировать Банк и не позднее дня, следующего за днем получения от Банка уведомления о совершении операций с использованием Карты, подать в Банк заявление в письменной форме о несогласии с операциями, с проведением которых Клиент не согласен, по форме Банка в соответствии с Общими условиями открытия и обслуживания счетов физических лиц в «Банк Кремлевский» ООО. При непоступлении от Клиента в указанные сроки возражений, Банк не обязан возмещать Клиенту сумму операции, совершенной без согласия Клиента. Данный пункт применяется если Общие условия открытия и обслуживания счетов физических лиц в «Банк Кремлевский» ООО, содержат условия эмиссии и обслуживания банковских Карт.

3.4.12. Клиент также обязан незамедлительно письменно информировать Банк о наступлении обстоятельств, способных повлиять на исполнение обязательств по Договору КБО и/или Договору банковской услуги, в том числе, но не ограничиваясь:

- об отмене доверенности, выданной Представителю Клиента;
- об утрате ДУЛ;
- о получении нового ДУЛ в случае его утраты, с обязательным предъявлением этого документа в Подразделение Банка;
- о введении в отношении Клиента процедур, применяемых в деле о его несостоятельности (банкротстве).

3.4.13. В случае возникновения у Клиента оснований полагать, что средствами связи и контактной информацией, сообщенными Клиентом Банку, и/или Каналом доступа могут недобросовестно воспользоваться иные лица, Клиент обязан незамедлительно сообщить об этом Банку, а также сообщить иные средства связи и контактную информацию для взаимодействия Банка с Клиентом в порядке, установленном настоящими Правилами и условиями Договора банковской услуги.

3.4.14. Клиент несет все риски, возникшие в результате непредставления или несвоевременного представления в Банк информации и документов, указанных в настоящем Разделе Правил.

3.4.15. Невыполнение Клиентом обязанностей, предусмотренных разделом 3.4. является основанием для приостановления (прекращения) предоставления Банком услуг Клиенту, приостановления или прекращения использования электронного средства платежа, а также может являться основанием для расторжения Договора КБО и Договора банковской услуги.

#### **4. ИДЕНТИФИКАЦИЯ И АУТЕНТИФИКАЦИЯ КЛИЕНТА**

4.1. При первичном обращении Банк осуществляет Идентификацию Клиента на основании ДУЛ, и иных документов согласно перечню, определенному Банком в соответствии с пунктом 4.15 настоящих Правил и/или условиями Договора банковской услуги.

4.2. В исключительных случаях, если это предусмотрено нормативными правовыми актами РФ и/или рекомендовано Банком России, Банк вправе идентифицировать при принятии на обслуживание (не отказывать в дальнейшем обслуживании) Клиентов, предъявивших ДУЛ, не отвечающий установленным требованиям, либо не представивших полный комплект документов согласно 4.15 настоящих Правил. В частности, для обеспечения доступности финансовых услуг Банк вправе в целях проведения Идентификации граждан Российской Федерации, постоянно проживающих на территории Донецкой Народной Республики (ДНР), Луганской Народной Республики (ЛНР), Запорожской области и Херсонской области, в период до окончания сроков, в рамках которых ими должны быть получены ДУЛ гражданина Российской Федерации, устанавливая сведения об их личности на основании ДУЛ, выданных компетентными органами ДНР, ЛНР и Украины, и не отказывать им в приеме на обслуживание (в

дальнейшем обслуживании) только в связи с тем, что срок ДУЛ указанных лиц истек. Такой Клиент по истечении сроков, установленных для получения ДУЛ гражданина Российской Федерации (при их наличии), обязан предоставить Банку соответствующие актуализированные сведения и документы, необходимые для обновления сведений о ДУЛ, в течение 7 (Семи) рабочих дней.

4.3. Банк по инициативе Клиента и с согласия Клиента на безвозмездной для него основе после проведения Идентификации при личном присутствии Клиента размещает или обновляет в электронной форме в ЕСИА сведения, необходимые для регистрации в ней, и сведения, предусмотренные законом, а также в ЕБС - биометрические персональные данные Клиента, предусмотренные законом.

4.4. Для проведения Удаленной идентификации необходимые сведения предоставляются Клиентом Банку путем заполнения соответствующих форм, предоставления необходимых заявлений и заверений, а также прохождением авторизации в ЕСИА, а также в ЕБС в информационно телекоммуникационной сети Интернет на Сайте Банка.

4.5. При повторном обращении в Подразделение Банка Клиент или Представитель должны предъявить ДУЛ. Клиент считается Идентифицированным в случае соответствия реквизитов ДУЛ информации, содержащейся в базе данных Банка.

4.6. Идентификация и/или Аутентификация Клиента при обслуживании в Системе ДБО осуществляется в соответствии с Условиями ДБО, по иным Каналам доступа - с учетом положений, установленных настоящими Правилами и/или Условиями продукта для соответствующего Канала доступа.

4.7. Документы, позволяющие идентифицировать Клиента, должны быть действительными на дату их предъявления в Банк. Документы, составленные полностью или в какой-либо их части на иностранном языке (за исключением документов, удостоверяющих личность физического лица, выданных компетентными органами иностранных государств, составленных на нескольких языках, включая русский язык), должны сопровождаться переводом на русский язык, заверенным в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

4.8. Банк отказывает в обслуживании Клиента в случае, если ДУЛ, предъявленный Клиентом в Банк, недействителен (утратил силу в связи с истечением срока его действия, либо в связи с его утратой, либо по любым другим основаниям).

4.9. Клиент в целях обновления сведений обязан информировать Банк об изменении всех сведений о себе, Представителе, Выгодоприобретателе, Бенефициарном владельце, ранее предоставленных Клиентом Банку, в том числе:

- фамилии, имени, отчества, адреса регистрации по месту жительства, адреса фактического проживания;
- данных ДУЛ;
- данных иных документов, представленных для Идентификации;
- места работы (если предоставление этой информации предусмотрено);
- контактной информации для связи с Клиентом;
- иных ранее предоставленных сведений.

Информация об изменении номера телефона мобильной связи должна быть предоставлена Клиентом Банку в срок не позднее дня такого изменения, а информация о других Изменениях - в течение 7 (Семи) рабочих дней со дня изменения, если иной срок не предусмотрен настоящими Правилами и/или условиями Договора банковской услуги. При этом Клиент должен проявлять разумную заинтересованность и предоставлять информацию об изменениях самостоятельно, не дожидаясь запроса Банка. При представлении сведений об изменениях в отношении Клиента Клиент предъявляет в Банк новый ДУЛ (копию ДУЛ Представителя), а при необходимости, иные документы, позволяющие отождествить обратившееся лицо с Клиентом. Информация об изменениях может быть предоставлена Банку следующими способами:

- путем направления Клиентом Банку посредством Системы ДБО письма, подписанного электронной подписью Клиента, применяемой в Системе ДБО, с вложением в данное письмо копий (сканов) документов, подтверждающих изменения (при наличии). Клиент, направляя копии документов указанным образом, тем самым подтверждает тождественность копий с оригиналами документов. Данным способом Клиентом Банку не может быть предоставлена информация об изменении номера телефона мобильной связи.

4.10. В целях выполнения требований Федерального закона от 28.06.2014 № 173-ФЗ «Об особенностях осуществления финансовых операций с иностранными гражданами и юридическими лицами, о внесении изменений в Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях и признании утратившими силу отдельных положений законодательных актов РФ» Банк разработал критерии отнесения Клиентов к категории клиентов - иностранных налогоплательщиков США (при наличии одного или нескольких критериев Клиент может быть отнесен к категории налогоплательщика США):

1) Клиент является гражданином США;

2) Клиент является резидентом США или имеет вид на жительство в США (Green Card);

3) Имеются следующие обстоятельства (критерии), которые могут свидетельствовать о принадлежности Клиента к налогоплательщикам США:

- страна рождения – США;

- адрес проживания или почтовый адрес находится в США;

- наличие номера телефона, зарегистрированного в США;

- наличие доверенного лица (Представителя) или лица с правом подписи от имени Клиента, имеющего адрес в США;

- наличие постоянного поручения на Перевод средств на счета, открытые в финансовых организациях США;

- наличие единственного адреса для заказной или курьерской почты (почтовый ящик или реквизит «до востребования») в США.

Для заключения Договора КБО Клиенты, попадающие под критерии налогоплательщика США, заполняют опросный лист по форме Банка, включающий согласие Клиента на передачу информации в налоговый орган США и по требованию Банка формы W-8BEN, W-9, размещенные в информационно телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: [www.irs.gov](http://www.irs.gov), а также необходимые документы (сведения), подтверждающие или опровергающие статус налогоплательщика США и предоставляют их до заключения Договора КБО и Договора банковской услуги или предоставляют по требованию Банка.

До представления Клиентом документов, подтверждающих или опровергающих документально подтвержденные и обоснованные предположения Банка о том, что Клиент является налогоплательщиком США, Банк вправе отказать в обслуживании, а также в заключении Договора КБО, Договора банковской услуги или иного договора, либо расторгнуть их в одностороннем порядке в предусмотренных законом случаях.

4.11. В целях выполнения требований, предусмотренных Постановлением Правительства РФ от 16.06.2018 № 693 «О реализации международного автоматического обмена финансовой информацией с компетентными органами иностранных государств (территорий)» проводит мероприятия по идентификации Клиентов, Выгодоприобретателей и (или) лиц, прямо или косвенно их контролирующих (далее по тексту настоящего пункта любое из указанных лиц именуется «Клиент») – налоговых резидентов иностранных государств/ территорий. Для заключения Договора КБО Клиенты, являющиеся налоговым резидентом иностранного(-ых) государств(-а)/ территории(-й), заполняют форму самосертификации, составленную Банком, а также предоставляют необходимые документы (сведения), подтверждающие или опровергающие статус налогового резидента иностранного(-ых) государств(-а)/ территории(-й) и направляют указанные документы в Банк в установленные сроки. До предоставления Клиентом документов, подтверждающих

или опровергающих документально подтвержденные и обоснованные предположения Банка о том, что Клиент является налоговым резидентом иностранного(-ых) государств(-а)/территории(-й), Банк вправе отказать в обслуживании по ранее заключенному Договору банковской услуги, а также в заключении Договора КБО, Договора банковской услуги или иного договора при обращении физического лица, ранее не зарегистрированного в автоматизированной базе Банка, либо расторгнуть их в одностороннем порядке в предусмотренных законом случаях.

4.12. Формы документов и сведения, указанные в пунктах 4.10, 4.11 настоящих Правил, могут быть запрошены у Клиента в отношении информации по связанным с ним лицам, являющимся:

- Выгодоприобретателем Клиента;
- лицом, прямо или косвенно контролирующего Клиента;
- лицом, уполномоченным распоряжаться Счетом Клиента.

При предоставлении данных сведений Клиентом обязанность на получение согласия на все виды обработки персональных данных, включая трансграничную передачу персональных данных возлагается на Клиента.

Предоставление Клиентом в Банк персональных данных вышеуказанных лиц означает, что Клиентом поучены и предоставлены Банку все необходимые согласия на обработку персональных данных, включая трансграничную передачу персональных данных Банком.

4.13. Клиент обязан представлять в Банк документы, свидетельствующие об изменении сведений, установленных Банком при открытии Счета, в том числе при идентификации его Выгодоприобретателя и (или) лиц, прямо или косвенно его контролирующего, лица, уполномоченных распоряжаться Счетом, включая информацию о возникновении (прекращении) статуса иностранного налогоплательщика у вышеуказанных лиц, не позднее 7 (семи) рабочих дней, исчисляемых с даты соответствующего события, влекущего указанные выше изменения, или с регистрации указанных изменений, если иной срок не будет установлен Банком в целях надлежащего исполнения последним своих обязанностей.

4.14. Банк не оказывает Клиентам консультационные услуги по вопросам определения налогового резидентства иностранного государства.

4.15. Для заключения Договора КБО Клиент должен представить в Банк:

- заявление о присоединении к Правилам комплексного банковского обслуживания;
- анкету клиента - физического лица;
- документ, удостоверяющий личность;
- анкету дополнительные сведения о налоговом резидентстве физического лица (индивидуального предпринимателя, лица, занимающегося частной практикой) для целей CRS И FATCA (форма самосертификации);
- карточку с образцами подписей и оттиска печати (за исключением случаев, когда непредставление карточки допускается нормативными актами Банка России);
- для нерезидентов необходимо дополнительно представить документ (данные документа, подтверждающего право иностранного гражданина или лица без гражданства на пребывание (проживание) в Российской Федерации (данные миграционной карты в случае отсутствия иных документов): серия (если имеется) и номер документа, дата начала срока действия права пребывания (проживания), дата окончания срока действия права пребывания (проживания)).

## **5. ВАЛЮТНЫЕ ОПЕРАЦИИ**

5.1. Клиент обязан распоряжаться денежными средствами в иностранной валюте, находящимися на его Счетах, и совершать иные валютные операции в соответствии с порядком проведения валютных операций, установленным законодательством о валютном регулировании и валютном контроле, нормативными правовыми актами Банка России, настоящими Правилами, включая условия Договора банковской услуги.

5.2. В представляемом в Банк на основании Договора банковской услуги Распоряжении на Перевод денежных средств в иностранной валюте Клиент, помимо иных необходимых реквизитов, установленных законодательством, нормативными правовыми актами Банка России и иных уполномоченных государственных органов, настоящими Правилами, Договором банковской услуги, должен описать при указании назначения платежа родовые признаки соответствующих товаров, работ, услуг, иных объектов гражданских прав (например: обувь, компьютеры, программное обеспечение, строительный подряд, перевозка автомобильным транспортом и т.д.), а также информацию требуемую банками корреспондентами Банка<sup>1</sup>. Отсутствие в Распоряжении данной информации является нарушением требований по оформлению Распоряжений, и Клиент несет риски задержки в исполнении или отказа в исполнении Распоряжения.

5.3. Банк вправе осуществлять контроль за совершением Клиентом валютных операций, соответствием совершаемых валютных операций действующему законодательству РФ, выполняя функции агента валютного контроля. Клиент обязан в установленные сроки и в полном объеме предоставлять в Банк надлежащим образом оформленные документы и информацию об осуществлении валютных операций, в том числе документы, являющиеся основанием для проведения операции, указанные в части 4 ст. 23 Федерального закона от 10.12.2003 № 173-ФЗ «О валютном регулировании и валютном контроле»;

Клиент обязан предоставлять Распоряжения, оформленные в соответствии с требованиями действующего законодательства и правилами Банка.

5.4. Клиент несет ответственность за достоверность и полноту предоставляемых в Банк сведений о проводимых им операциях в иностранной валюте.

5.5. Банк вправе отказать в выполнении Распоряжения Клиента о совершении операции в российских рублях или иностранной валюте по Счету (в том числе по банковскому счету, счету по банковскому вкладу) при наличии обстоятельств, указанных в пункте 9.3. настоящих Правил.

5.6. При исполнении Распоряжений Клиента Банк вправе самостоятельно определять маршруты прохождения платежей. При этом Банк вправе изменить в одностороннем порядке банк-посредник, если он был указан в Распоряжении, и поручить исполнение Распоряжения иному банку-посреднику, определенному Банком. Информирование Клиента об изменении банка-посредника осуществляется Банком по запросу Клиента.

## **6. ОФОРМЛЕНИЕ ПОЛНОМОЧИЙ ПРЕДСТАВИТЕЛЯ И ЗАВЕЩАТЕЛЬНЫЕ РАСПОРЯЖЕНИЯ**

6.1. Клиент может предоставить право другому физическому лицу (Представителю) на: заключение Договора КБО и/или Договора банковской услуги и/или проведение определенных операций в рамках Договора банковской услуги посредством выдачи доверенности, оформленной в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и настоящих Правил.

6.2. Клиент обязан обеспечить представление Банку документов, необходимых для Идентификации Представителя в соответствии с требованиями законодательства РФ, нормативных правовых актов Банка России и настоящих Правил, включая соответствующие условия Договора банковской услуги.

6.3. В случаях, предусмотренных настоящими Правилами и/или условиями Договора банковской услуги, выдаваемая Клиентом доверенность может быть удостоверена сотрудником Банка, имеющим соответствующие полномочия. Во всех иных случаях доверенность должна быть удостоверена нотариально (ст.312 ГК РФ), либо способом, в соответствии с законом, приравненным к нотариальному удостоверению.

---

<sup>1</sup> Требования банков корреспондентов доводятся до Клиента Банком дополнительно.

6.4. Права на денежные средства, внесенные Клиентом во вклад или находящиеся на Счете Клиента в Банке, могут быть по усмотрению Клиента завещаны путем составления завещания в порядке, предусмотренном законом, либо посредством совершения завещательного распоряжения в письменной форме непосредственно в Банке. Завещательное распоряжение оформляется на бумажном носителе в Подразделении Банка, в котором открыт соответствующий Счет. Завещательное распоряжение правами на денежные средства в Банке должно быть собственноручно подписано Клиентом с указанием даты его составления и удостоверено уполномоченным сотрудником Банка. В отношении средств, находящихся на Счете, такое завещательное распоряжение имеет силу нотариально удостоверенного завещания.

6.5. При заключении Договора КБО и/или Договора банковской услуги от имени Клиента его законными представителями/опекунами, а также при заключении Клиентом указанных договоров с согласия законных представителей/попечителей, если такое согласие необходимо в силу закона, в Банк должны быть представлены документы, подтверждающие полномочия на совершение и/или выражающие содержание указанных действий (свидетельство о рождении, акт уполномоченного органа об усыновлении, установлении опеки или попечительства, назначении опекуна/попечителя, письменное согласие и т.д.). Если законом предусмотрено, что совершение законными представителями/опекунами сделок по распоряжению имуществом от имени Клиента или выдача согласия законными представителями/попечителями на их совершение допускается с разрешения органов опеки и попечительства, в Банк одновременно с соответствующим Распоряжением должно быть предоставлено также предварительное разрешение органа опеки и попечительства.

## **7. УВЕДОМЛЕНИЯ И СООБЩЕНИЯ**

7.1. Все требования, уведомления и иные сообщения в рамках Договор КБО и Договора банковской услуги направляются Сторонами друг другу в следующем порядке, если иное регулирование не установлено соответствующими Договором банковской услуги:

1) уведомления и иные сообщения Банка, касающиеся вопросов обслуживания неограниченного круга Клиентов Банка, направляются с использованием одного или нескольких способов:

способом размещения вышеуказанной информации является ее опубликование на Сайте Банка;

размещение этой информации в доступных для ознакомления местах на стендах в точках обслуживания Банка, осуществляющих обслуживание Клиентов.

рассылка информационных сообщений по электронной почте, иными способами, позволяющими Клиенту получить вышеуказанную информацию и установить, что она исходит от Банка.

Моментом исполнения Банком обязанности размещения (раскрытия) настоящих Правил, условий Договора банковской услуги, типовых форм, иных заявлений и других документов, являющихся приложением к Договору КБО и Договору банковской услуги, Тарифов, изменений и дополнений ко всем перечисленным документам, а также иной информации считается момент их опубликования на Сайте Банка;

2) требования, уведомления и иные сообщения Сторон, касающиеся вопросов обслуживания конкретного Клиента – одним из следующих способов, если иной порядок не предусмотрен настоящими Правилами или Договором банковской услуги:

- путем направления уведомления средствами почтовой связи;
- путем направления Банком SMS/ PUSH;
- сообщения по сообщенному Клиентом Банку номеру мобильного телефона Клиента;
- путем направления Банком сообщения по сообщенному Клиентом Банку адресу электронной почты Клиента;

- путем непосредственной передачи уведомления при личной явке Клиента в Банк;
- путем передачи Клиенту (Представителю) уведомления Банка представителем Банка;

- путем направления Банком электронного уведомления при наличии у Клиента действующего доступа в Систему ДБО.

7.2. Банк направляет уведомления, предусмотренные Федеральным законом № 115-ФЗ следующими способами:

1) об отказе от заключения Договора КБО в случаях, предусмотренных абзацем 1 пункта 2.2 статьи 7 Федерального Закона № 115-ФЗ, Банк уведомляет Клиента не позднее 5 (Пяти) рабочих дней со дня принятия решения об отказе от заключения Договора КБО/Договора банковской услуги одним из следующих способов (несколькими способами) по выбору Банка:

- по почте заказным письмом с уведомлением о вручении на адрес, указанный Клиентом;

- на бумажном носителе при личной явке Клиента (Представителя Клиента) в Банк.

2) об отказе от проведения операции, предусмотренном пунктом 11 ст. 7 Федерального Закона №115-ФЗ, Банк уведомляет Клиента не позднее 5 (Пяти) рабочих дней со дня принятия решения об отказе от проведения операции Клиента одним из следующих способов (несколькими способами) по выбору Банка:

- на бумажном носителе по почте заказным письмом с уведомлением о вручении на адрес, указанный Клиентом;

- посредством SMS-сообщений, направляемых на мобильный номер телефона Клиента (Представителя Клиента) (данный способ применим в случае указания номера мобильной связи, обслуживаемого оператором связи, действующим в соответствии с законодательством РФ);

- в электронном виде с использованием Системы ДБО;

- путем непосредственной передачи Клиенту (Представителю) представителем Банка.

## **8. ИНФОРМИРОВАНИЕ О ФИНАНСОВЫХ РИСКАХ ПРИ ЗАКЛЮЧЕНИИ ДОГОВОРА КБО**

8.1. Настоящим Банк при заключении Договора КБО в соответствии с рекомендациями Банка России об информировании физических лиц при предложении им банковских продуктов и услуг, а также с целью предотвращения финансовых убытков, связанных с недостаточной осведомленностью физических лиц по предлагаемым услугам, информирует о следующем:

при заключении Договора(-ов) вклада, Договора(-ов) текущего счета размещаемые Клиентом денежные средства застрахованы в соответствии с Федеральным законом от 23.12.2003 № 177-ФЗ «О страховании вкладов в банках Российской Федерации» государственной корпорацией «Агентство по страхованию вкладов» совокупно в размере, не превышающем 1 400 000 рублей на одного Клиента. При наличии Вкладов/Счетов, открытых по указанным выше договорам в иностранной валюте, размер остатков пересчитывается в рубли РФ по курсу Банка России на дату наступления страхового случая.

Федеральным законом от 23.12.2003 года № 177-ФЗ «О страховании вкладов в банках Российской Федерации» могут быть установлены особенности страхования отдельных видов счетов (вкладов), а также порядок и условия выплаты возмещения по вкладам при наличии особых обстоятельств.

## **9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН И УРЕГУЛИРОВАНИЕ СПОРОВ**

9.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору КБО, по Договорам банковской услуги Стороны несут ответственность, предусмотренную действующим законодательством РФ, настоящими Правилами и соответствующим Договором банковской услуги.

9.2. В случае неисполнения денежного обязательства, то есть неправомерного удержания денежных средств, уклонения от их возврата, иной просрочки в их уплате либо неосновательного получения или сбережения за счет другой Стороны виновная Сторона несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации. В случае несвоевременного зачисления на Счет поступивших Клиенту денежных средств в валюте Российской Федерации либо их необоснованного списания со Счета, а также невыполнения указаний Клиента о переводе денежных средств в валюте Российской Федерации со Счета либо об их выдаче со Счета, Банк обязан уплатить на эту сумму проценты в размере  $1/365$  ключевой ставки Банка России, действующей в день исполнения обязательств Банком, за каждый день просрочки, но не выше 5% (Пяти процентов) от просроченной (непереведенной, необоснованно списанной, или невыданной) суммы. Выплата указанных процентов исключает возможность предъявления Клиентом иных требований о возмещении убытков. В случаях несвоевременного зачисления на Счет поступивших Клиенту денежных средств в иностранной валюте либо их необоснованного списания со Счета, а также невыполнения указаний Клиента о переводе денежных средств в иностранной валюте со Счета либо об их выдаче со Счета, Банк обязан уплатить на эту сумму проценты в размере 0,01% (Ноль целых одна сотая процента) от суммы, неперечисленных/ необоснованно списанных/ несвоевременно зачисленных денежных средств за каждый день просрочки, но не выше 5% (Пяти процентов) от просроченной (непереведенной, необоснованно списанной или невыданной) суммы. Выплата указанных процентов исключает возможность предъявления Клиентом иных требований о возмещении убытков.

9.3. Стороны не несут ответственности за невыполнение своих обязательств по КБО и/или Договорам банковских услуг, если причиной этого стали обстоятельства, находящиеся вне их контроля, в том числе: стихийные бедствия, изменения военно-политической ситуации, действия государственных органов, издание законов и иных нормативных актов, препятствующих выполнению принятых на себя обязательств. В частности, Банк не несет ответственности в случае отказа Клиенту в совершении операции на основании Договора банковской услуги в случаях:

- если проведение операций, в том числе с использованием корреспондентских счетов Банка, открытых в иностранных государствах, запрещено или ограничено правилами, установленными применимым законодательством иностранных государств, судебными решениями, решениями иных компетентных органов иностранных государств;

- если Клиент или связанные с ним лица и/или получатель или связанные с ним лица находятся в собственности или под контролем, действует от имени и/или в интересах либо прямо и/или косвенно связаны с лицом, включенным в действующие списки организаций и физических лиц, причастных к террористической (экстремистской) и иной противоправной деятельности, утвержденные компетентными органами Российской Федерации или признанными международными и/или иностранными организациями;

- если счет получателя открыт в банках и/или кредитных/ финансовых организациях, в отношении которых имеются сведения об их участии в террористической (экстремистской) и иной противоправной деятельности, либо они указаны в действующих списках организаций и физических лиц, причастных к террористической (экстремистской) и иной противоправной деятельности, утвержденных признанными международными и иностранными организациями;

- если это нарушает и/или может привести к нарушению установленных ограничений в соответствии с нормативными правовыми актами международных организаций (в том числе Организации Объединенных Наций), законодательством иностранных государств, применяющимся к Распоряжению Клиента в связи с использованием при его исполнении иностранных корреспондентских счетов, открытых в банках, соблюдающих указанные ограничения в связи с требованиями применимого к ним законодательства и/или внутренних политик;

- если Клиент имеет гражданство или является резидентом иностранного государства, которое совершает в отношении Российской Федерации, российских юридических лиц и физических лиц недружественные действия;

- если Клиент включен в реестр иностранных агентов или реестр лиц, аффилированных с иностранным агентом.

9.4. Банк не несет ответственности в случае произвольного или умышленного вмешательства третьих лиц в частные дела Клиента (в том числе, касающиеся гражданско-правовых отношений Клиента с Банком), осуществленного путем недобросовестного использования третьим лицом средств связи и контактной информации Клиента, сообщенных Клиентом Банку.

9.5. Банк не несет ответственность за убытки, понесенные Клиентом вследствие исполнения Распоряжения, выданного неуполномоченными лицами, если в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, настоящими Правилами, отдельными Договорами банковских услуг и применяемыми в соответствии с ними процедурами проверки Банк не мог установить факт выдачи Распоряжения неуполномоченными лицами.

9.6. Клиент несет ответственность за несвоевременное и неполное письменное уведомление Банка об обстоятельствах, имеющих значение для соблюдения настоящих Правил, условий Договоров банковских услуг, в том числе об изменении ранее сообщенных Банку сведений. Клиент несет ответственность и риск убытков за возможные отрицательные последствия факта несвоевременного или неполного уведомления Банка о наступлении обстоятельств, указанных в настоящем пункте, а также в Разделе 3.4 настоящих Правил.

9.7. Споры и разногласия, возникшие в процессе исполнения Договор КБО и/или отдельных Договоров банковской услуги, подлежат урегулированию между Сторонами путем переговоров.

9.8. Банк рассматривает претензии Клиента и направляет ответ Клиенту в срок, не превышающий 15 (пятнадцати) рабочих дней, а в случае если претензия связана с исполнением Распоряжения на Трансграничный перевод денежных средств – в течение 60 (Шестидесяти) календарных дней со дня получения претензии, если иные сроки не предусмотрены действующим законодательством или условиями Договора банковской услуги. При необходимости получения дополнительной информации от Клиента либо третьих лиц для надлежащего рассмотрения претензии срок рассмотрения претензии может быть продлен с учетом срока, необходимого для получения такой информации. Для направления отдельных претензий Клиентов установлена специальная форма на сайте Банка «Рассмотрение обращений».

9.9. Иски Клиента о защите прав потребителей по Договору КБО и Договору банковской услуги разрешаются в порядке, определенном законодательством Российской Федерации о защите прав потребителей. Другие споры, возникающие из Договора КБО и Договора банковской услуги, разрешаются по правилам подсудности, установленным законодательством Российской Федерации, если иная их подсудность не предусмотрено Договором банковской услуги.

## **10. ОСОБЕННОСТИ ПРИМЕНЕНИЯ БАНКОМ ФЕДЕРАЛЬНОГО ЗАКОНА № 161-ФЗ В ЧАСТИ ПРИМЕНЕНИЯ МЕР ДЛЯ ПРОТИВОДЕЙСТВИЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЮ ПЕРЕВОДА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ БЕЗ ДОБРОВОЛЬНОГО СОГЛАСИЯ КЛИЕНТА, А ИМЕННО БЕЗ СОГЛАСИЯ КЛИЕНТА ИЛИ С СОГЛАСИЯ КЛИЕНТА, ПОЛУЧЕННОГО ПОД ВЛИЯНИЕМ ОБМАНА ИЛИ ПРИ ЗЛОУПОТРЕБЛЕНИИ ДОВЕРИЕМ**

10.1. Банк в соответствии с положениями законодательства, в том числе Федерального закона от 27.06.2011 г. № 161-ФЗ «О национальной платежной системе», при выявлении им

операции, соответствующей признакам осуществления перевода денежных средств без добровольного согласия Клиента (т.е. без согласия Клиента или с согласия Клиента, полученного под влиянием обмана или при злоупотреблении доверием) приостанавливает прием к исполнению Распоряжения Клиента на два дня.

Банк в соответствии с положениями законодательства, в том числе Федерального закона от 27.06.2011г. № 161-ФЗ «О национальной платежной системе», при выявлении им операции с использованием платежных карт, перевода электронных денежных средств или перевода денежных средств с использованием сервиса быстрых платежей платежной системы Банка России, соответствующих признакам перевода денежных средств без добровольного согласия Клиента, отказывает в совершении соответствующей операции (перевода).

Признаки осуществления перевода денежных средств без добровольного согласия клиента устанавливаются Банком России и размещаются на его официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

10.2. Банк после выполнения действий, предусмотренных пунктом 10.1 Правил, незамедлительно уведомляет об этом Клиента и предоставляет ему информацию, предусмотренную Федеральным законом № 161-ФЗ.

10.3. В целях реализации Федерального закона № 161-ФЗ Банк направляет Клиенту уведомление и информацию, любым из следующих способов:

- голосовое сообщение на номер мобильного телефона Клиента, сообщенный им Банку;
- сообщение (SMS/ PUSH) на номер мобильного телефона Клиента, сообщенный Клиентом Банку;
- сообщение на адрес электронной почты Клиента, сообщенный им Банку;
- электронное уведомление по Системе ДБО (при наличии у Клиента доступа в Систему ДБО).

10.4. Клиент считается уведомленным о действиях Банка и ознакомленным с информацией, направленной Банком, с момента доставки уведомления и информации на номер мобильного телефона Клиента, на электронную почту Клиента или по Системе ДБО.

10.5. В случае приостановления Банком приема к исполнению Распоряжения, Клиент не позднее одного дня, следующего за днем такого приостановления, может подтвердить Распоряжение путем звонка на номер телефона Банка<sup>2</sup>с идентификацией Банком звонящего, в том числе по Кодовому слову, а также при личном посещении Головного офиса Банка.

В случае отказа Банка в совершении Клиентом операции с использованием платежных карт, перевода электронных денежных средств или перевода денежных средств с использованием сервиса быстрых платежей платежной системы Банка России Клиент может совершить повторную операцию, содержащую те же реквизиты получателя (плательщика) и ту же сумму перевода.

10.6. При получении от Клиента подтверждения распоряжения или осуществлении действий по совершению Клиентом повторной операции Банк незамедлительно принимает к исполнению подтвержденное Распоряжение Клиента или совершает повторную операцию, при отсутствии иных установленных законодательством Российской Федерации оснований не принимать распоряжение клиента к исполнению.

При неполучении от Клиента подтверждения Распоряжения в соответствии с п. 10.5 Правил, и (или) информации, запрошенной Банком в соответствии с частью 3.7 статьи 8 Федерального закона № 161-ФЗ, указанное распоряжение считается не принятым к исполнению, а при осуществлении действий по совершению клиентом повторной операции способом, не предусмотренным договором, или иным, чем указанный Банком способом и

---

<sup>2</sup> Номер телефона для связи с Банком, указывается в информации, направляемой Клиенту, в соответствии с п. 10.2 Правил.

(или) при неполучении информации, запрошенной в соответствии с частью 3.7 статьи 8 Федерального закона № 161-ФЗ, повторная операция считается несовершенной.

10.7. В случае, если, несмотря на направление Клиентом подтверждения распоряжения или осуществление действий по совершению повторной операции, Банк получил от Банка России информацию, содержащуюся в базе данных о случаях и попытках осуществления переводов денежных средств без добровольного согласия клиента, Банк приостанавливает прием к исполнению подтвержденного распоряжения Клиента на два дня со дня направления Клиентом подтверждения распоряжения или отказывает в совершении Клиентом повторной операции. Банк в порядке, установленном договором, незамедлительно уведомляет Клиента о приостановлении приема к исполнению подтвержденного распоряжения Клиента или об отказе в совершении Клиентом повторной операции с указанием причины такого приостановления (отказа) и срока такого приостановления, а также о возможности совершения Клиентом последующей повторной операции.

10.8. В случае приостановления приема к исполнению подтвержденного распоряжения клиента в соответствии с п. 10.7 Правил по истечении двух дней со дня направления клиентом подтверждения распоряжения Банк обязан незамедлительно принять к исполнению подтвержденное распоряжение клиента при отсутствии иных установленных законодательством Российской Федерации оснований не принимать подтвержденное распоряжение клиента к исполнению.

В случае отказа в совершении Клиентом повторной операции в соответствии с п. 10.8 Правил по истечении двух дней со дня осуществления действий по совершению Клиентом повторной операции Банк обязан совершить последующую повторную операцию Клиента при отсутствии иных установленных законодательством Российской Федерации оснований не совершать последующую повторную операцию Клиента.

10.9. Банк приостанавливает использование Клиентом электронных средств платежа при получении от Банка России информации, содержащейся в базе данных о случаях и попытках осуществления переводов денежных средств без добровольного согласия клиента, которая содержит сведения, относящиеся к Клиенту и (или) его электронному средству платежа, в том числе сведения федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел о совершенных противоправных действиях, получаемые в соответствии с частью 8 статьи 27 Федерального закона № 161-ФЗ, на период нахождения указанных сведений в базе данных о случаях и попытках осуществления переводов денежных средств без добровольного согласия клиента.

10.10. Клиент после приостановления использования Клиентом электронного средства платежа в случаях, предусмотренных Федеральным законом № 161-ФЗ, вправе подать в порядке, установленном Банком России, заявление в Банк России, в том числе через Банк, об исключении сведений, относящихся к клиенту и (или) его электронному средству платежа, в том числе сведений федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел о совершенных противоправных действиях, из базы данных о случаях и попытках осуществления переводов денежных средств без добровольного согласия клиента, далее – Заявление в об исключении сведений.

Заявление об исключении сведений должно содержать сведения, предусмотренные Указанием Банка России от 13.06.2024 № 6748-У «О порядке подачи клиентом оператора по переводу денежных средств в Банк России заявления об исключении сведений, относящихся к клиенту и (или) его электронному средству платежа, из базы данных о случаях и попытках осуществления переводов денежных средств без добровольного согласия клиента, порядке принятия Банком России мотивированного решения об удовлетворении или об отказе в удовлетворении заявления клиента оператора по переводу денежных средств или мотивированного заявления оператора по переводу денежных

средств об исключении сведений, относящихся к клиенту и (или) его электронному средству платежа, из базы данных о случаях и попытках осуществления переводов денежных средств без добровольного согласия клиента и порядке получения оператором по переводу денежных средств информации об исключении сведений, относящихся к клиенту и (или) его электронному средству платежа, из базы данных о случаях и попытках осуществления переводов денежных средств без добровольного согласия клиента».

Заявление об исключении сведений подается Клиентом через Банк посредством использования раздела «Рассмотрение обращений» на Сайте Банка в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

## **11. ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ ОПЕРАЦИЯМ БЕЗ ДОБРОВОЛЬНОГО СОГЛАСИЯ КЛИЕНТА. УПОЛНОМОЧЕННОЕ ЛИЦО ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ ПОДТВЕРЖДЕНИЯ СОВЕРШЕНИЯ ОПЕРАЦИЙ**

11.1. Банк, предоставив Клиенту Карту, до выдачи наличных денежных средств со Счета Клиента с использованием банкоматов обязан осуществить проверку на наличие признаков выдачи наличных денежных средств без добровольного согласия клиента с использованием банкоматов.

Признаки выдачи наличных денежных средств без добровольного согласия клиента с использованием банкоматов устанавливаются Банком России и размещаются на его официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

11.2. При наличии признаков выдачи наличных денежных средств без добровольного согласия клиента с использованием банкоматов Банк, предоставивший Клиенту Карту, на 48 часов с момента направления запроса на выдачу наличных денежных средств ограничивает выдачу наличных денежных средств на сумму не более 50 000 (пятидесяти тысяч) рублей в сутки и незамедлительно уведомляет Клиента о причинах такого ограничения.

Уведомление Клиента, предусмотренное предыдущим абзацем, может осуществляться с использованием банкомата, а также любым из способов уведомления, установленным п.10.3 Правил.

11.3. Банк ограничивает выдачу наличных денежных средств с использованием банкоматов на сумму не более 100 000 (сто тысяч) рублей в месяц, если от Банка России получена информация, содержащаяся в базе данных о случаях и попытках осуществления переводов денежных средств без добровольного согласия клиента, формирование и ведение которой осуществляются Банком России на основании Федерального закона от 27 июня 2011 года № 161-ФЗ «О национальной платежной системе», которая содержит сведения, относящиеся к Клиенту и (или) его электронному средству платежа, на период нахождения сведений в указанной базе данных.

11.4. Банк обязан обеспечить Клиенту по соглашению с Банком и лицом, уполномоченным Клиентом (далее для целей настоящего Раздела соответственно – «Соглашение», «Уполномоченное лицо»), возможность наделить такое лицо статусом уполномоченного лица для получения подтверждения совершения операции по переводу денежных средств со Счета (-ов), открытых Клиенту в Банке, совершаемой по поручению Клиента в пользу третьих лиц, операции по получению Клиентом наличных денежных средств со Счета (-ов), открытых Клиенту в Банке, в том числе с использованием банкомата.

Банк при заключении Соглашения идентифицирует Уполномоченное лицо в порядке, аналогичном указанному в Разделе 4 Правил.

11.5. Соглашением между Банком, Клиентом и Уполномоченным лицом определяются:

- порядок наделения лица статусом Уполномоченного лица и лишения лица этого статуса;

- порядок информирования Уполномоченного лица о лишении его статуса Уполномоченного лица;
- требования к Уполномоченному лицу;
- перечень и критерии операций, требующих подтверждения Уполномоченным лицом;
- порядок информирования Банком Уполномоченного лица об обращении Клиента с распоряжением о совершении операции, требующей подтверждения Уполномоченным лицом;
- порядок уведомления Уполномоченным лицом Банка о подтверждении либо об отклонении операции Клиента, требующей подтверждения Уполномоченным лицом;
- порядок информирования Клиента о подтверждении либо об отклонении операции Клиента Уполномоченным лицом;
- стоимость услуг за предусмотренное настоящим пунктом информирование либо безвозмездность такого информирования.

11.6. Уполномоченное лицо считается наделенным статусом с момента заключения Соглашения и лишением статуса на следующий день после подачи Клиентом в Банк уведомления о лишении статуса Уполномоченного лица.

Внесение изменений в Соглашение, в том числе при открытии Клиентом новых Счетов, замене Уполномоченного лица, осуществляется путем заключения нового Соглашения.

При заключении нового Соглашения прежнее Соглашение утрачивает силу. При замене Уполномоченного лица прежнее Уполномоченное лицо автоматически лишается своих полномочий и статуса.

11.7. Статусом Уполномоченного лица не может быть наделено лицо, включенное в перечень организаций и физических лиц, в отношении которых имеются сведения об их причастности к экстремистской деятельности или терроризму.

## **12. ОБРАБОТКА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ**

При предоставлении Банку Заявления о присоединении в Правилам комплексного банковского обслуживания или Заявления, далее – Заявления, Клиент предоставляет Банку в виде отдельного документа согласие в период действия (до прекращения/ расторжения) Договора КБО или Договора осуществлять обработку персональных данных Клиента в целях: рассмотрение Банком возможности заключения с Клиентом Договора КБО и/или Договоров, положительное или отрицательное решение по вопросу заключения которых может быть принято Банком; проверка достоверности указанных Клиентом сведений; исполнение и прекращение указанных договоров; хранение и перевозка документов, содержащих Персональные данные Клиента и банковскую тайну, в соответствии с требованиями законодательства РФ; получение заключений и консультаций в любой форме, касающихся заключения, исполнения указанных договоров и осуществлением Банком своих прав и обязанностей по таким договорам; иные цели, которые будут указаны согласия.

При осуществлении Обработки персональных данных Банк вправе совершать действия, перечисленные в п.1.23. и в настоящем Разделе Правил.

Согласие на Обработку персональных данных может быть отозвано Клиентом. В случае отзыва Клиентом согласия на обработку персональных данных Банк вправе продолжить обработку персональных данных без согласия Клиента при наличии оснований, предусмотренных действующим законодательством РФ.

Обработка персональных данных осуществляется Банком в соответствии с особенностями и правилами, установленными Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных», Постановлением Правительства РФ от 15.09.2008 г. № 687 «Об утверждении положения об особенностях обработки персональных данных,

осуществляемой без использования средств автоматизации», а также Постановлением Правительства РФ от 01.11.2012 № 1119 «Об утверждении требований к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных».

Обработка персональных данных осуществляется Банком с соблюдением установленных законодательством требований к защите обрабатываемых персональных данных. В случае предоставления Банку согласия на рассылку информационных и коммерческих предложений Клиент подтверждает, что указанный в Заявлениях номер телефона мобильной связи используется исключительно Клиентом.

Клиент обязуется возместить в полном объеме любой ущерб, который может быть причинен Банку и третьим лицам в связи с предоставлением недостоверных сведений в Заявлениях.

Клиент обязуется незамедлительно уведомлять Банк об изменении используемого номера телефона мобильной связи, либо о прекращении договора с оператором связи в отношении предоставленного номера в срок, установленный п.3.4.8 настоящих Правил. Клиент принимает все риски, возникающие в том случае, если он не являлся лицом, с которым оператором сотовой связи заключен договор в отношении предоставляемых в Заявлениях номеров телефонов мобильной связи.

## ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение № 1  
к Правилам комплексного банковского  
обслуживания физических лиц  
в «Банк Кремлевский» ООО

### Заявление о присоединении к Правилам комплексного банковского обслуживания

Я, \_\_\_\_\_  
Фамилия, имя, отчество: (указать фамилию, имя, отчество (если иное не вытекает из закона или национального обычая))

Документ, удостоверяющий личность: \_\_\_\_\_  
(указать наименование, серию, номер, кем и когда выдан)

Адрес регистрации: \_\_\_\_\_  
(указать страну, индекс, город, улицу, дом, корпус, квартиру)

Контактный телефон: \_\_\_\_\_  
(указать номера телефонов)

Электронная почта: \_\_\_\_\_  
(указать электронную почту)

Кодовое слово \_\_\_\_\_

#### ДЛЯ ЛИЦА ДЕЙСТВУЮЩЕГО НА ОСНОВАНИИ ДОВЕРЕННОСТИ

Реквизиты доверенности: доверенность от \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_\_

Фамилия, имя, отчество доверителя: (указать фамилию, имя, отчество (если иное не вытекает из закона или национального обычая))

Документ, удостоверяющий личность доверителя: \_\_\_\_\_  
(указать наименование, серию, номер, кем и когда выдан)

Адрес регистрации доверителя: \_\_\_\_\_  
(указать страну, индекс, город, улицу, дом, корпус, квартиру)

Контактный телефон доверителя: \_\_\_\_\_  
(указать номера телефонов)

Электронная почта доверителя: \_\_\_\_\_  
(указать электронную почту)

Кодовое слово \_\_\_\_\_

#### ТЕЛЕФОН ДЛЯ ДОСТУПА К СИСТЕМЕ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Телефон для доступа к системе дистанционного банковского обслуживания с использованием метода SMS-аутентификации, обеспечения доступа к системе «Интернет-банк» и «Мобильный банк», а также получения информации, необходимой для входа в систему «Интернет-банк» и подтверждения операций на номер мобильного телефона, указанный в поле «Номер 

+7																			
----	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

 телефона»:

**Заявляю** о присоединении к «Правилам комплексного банковского обслуживания физических лиц «Банк Кремлевский» ООО (далее – Правила) в целом, в соответствии со ст. 428 ГК РФ.

**Принимаю** на себя все права и обязанности, предусмотренные «Правилами комплексного банковского обслуживания физических лиц «Банк Кремлевский» ООО с момента подачи данного Заявления в Банк.

**Гарантирую**, что номер мобильного телефона, в том числе предоставленный через ЕБС и ЕСИА, принадлежит лично мне и третьими лицами не используется. Прошу использовать данный номер в качестве моего уникального идентификатора, в том числе при обращении в Банк, и для отправки мне SMS-сообщений/ PUSH-уведомления с информацией об операциях с использованием банковских карт, о Логине, Пароле, для входа в Системы ДБО Банка, о Кодах безопасности. Несообщение Банку об изменении (утере) указанного номера является основанием для отказа в совершении операций по Счету, нарушением порядка использования электронного средства платежа и основанием для приостановления использования всех предоставленных Клиенту электронных средств платежа для совершения операций по Счету.

**Настоящим соглашаюсь** на получение от «Банк Кремлевский» ООО с использованием любых средств связи, включая электросвязь и почтовые отправления, рекламы, любой иной информации, в том числе об услугах Банка, о проведении Банком стимулирующих мероприятий, об исполнении, прекращении моих обязательств перед Банком или Банка передо мной, а также взаимодействии с Банком по иным вопросам.

**Настоящим даю своё согласие** «Банк Кремлевский» ООО на передачу третьим лицам сведений обо мне, составляющих банковскую тайну, с целью использования данной информации при проведении маркетинговых, социологических, иных исследований, при проведении оценки представленных мной сведений (данных), при опубликовании в средствах массовой информации итогов стимулирующих мероприятий, а также для организации и осуществления рассылки электронных сообщений и коротких текстовых сообщений.

**Подтверждаю**, что заключаю договор с целью получения банковских услуг, не связанных с предпринимательской деятельностью или частной практикой; свою деловую репутацию и финансовое положение считаю удовлетворительными, бенефициарным владельцем являюсь лично, выгодоприобретателя в планируемых операциях нет.

**Подтверждаю**, что не являюсь иностранным публичным должностным лицом, должностным лицом публичных международных организаций, а также лицом, замещающим (занимающим) государственные должности Российской Федерации, должности членов Совета директоров Центрального банка Российской Федерации, должности федеральной государственной службы, назначение на которые и освобождение от которых осуществляются Президентом Российской Федерации или Правительством Российской Федерации, должности в Центральном банке Российской Федерации, государственных корпорациях и иных организациях, созданных Российской Федерацией на основании федеральных законов, включенные в перечни должностей, определяемые Президентом Российской Федерации.

**Извещен** о возможности поступления от Банка документов, уведомлений, сообщений в рамках комплексного банковского обслуживания с использованием: наименования Банка, товарного знака Банка, знака обслуживания Банка, коммерческого обозначения Банка, доменного имени Банка, размещенных на официальном сайте Банка.

**Настоящим заявляю** о присоединении к действующей редакции Общих условий дистанционного банковского обслуживания физических лиц в «Банк Кремлёвский» ООО в порядке, предусмотренном статьей 428 Гражданского кодекса Российской Федерации. Все положения Общих условий дистанционного банковского обслуживания физических лиц в «Банк Кремлёвский» ООО, а также Тарифов разъяснены мне в полном объеме. Прошу подключить каналы дистанционного банковского обслуживания (Интернет-банк/Мобильный банк).

**Настоящим заявляю** о присоединении к действующей редакции Правил об использовании электронного средства платежа Системы «iBank», в порядке, предусмотренном статьей 428 Гражданского кодекса Российской Федерации. Все положения Правил об использовании электронного средства платежа Системы «iBank», а также Тарифов разъяснены мне в полном объеме. Прошу подключить каналы дистанционного банковского обслуживания (Система ««iBank»»).

**Прошу** ранее заключенный мною с Банком Договор комплексного банковского обслуживания, а также договоры, ранее заключенные между мной и Банком, в том числе в рамках комплексного банковского обслуживания, считать действующими на тех условиях, которые указаны в действующей на момент подачи данного Заявления редакции Правил, Тарифов, и присоединение к

действующей редакции Правил одновременно расценивать как заключенное в письменной форме соглашение об изменении условий вышеуказанных ранее заключенных договоров.

**Уведомлен** о том, что Правила и Тарифы в действующей редакции размещены на сайте Банка: [www.kremlinbank.ru](http://www.kremlinbank.ru). Подтверждаю свое ознакомление и согласие с Правилами и Тарифами и обязуюсь их выполнять.

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/« \_\_\_\_ » \_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.  
(подпись Клиента/Представителя) (Ф.И.О. Клиента/Представителя) (дата заполнения заявления)

<b>ОТМЕТКИ БАНКА</b>			
Заявление принял, идентификацию Клиента осуществил, документы, необходимые идентификации и проверены.		_____ (должность уполномоченного сотрудника)	
		_____/_____ Подпись	_____ Фамилия, И. О.
<b>ОТМЕТКА ОБ АКЦЕНТЕ БАНКА</b>			
Дата заключения договора	Должность	Подпись	Расшифровка подписи

## СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

Я, \_\_\_\_\_  
Фамилия, имя, отчество: (указать фамилию, имя, отчество (если иное не вытекает из закона или национального обычая))

Документ, удостоверяющий личность: \_\_\_\_\_  
(указать наименование, серию, номер, кем и когда выдан)

Адрес регистрации: \_\_\_\_\_  
(указать страну, индекс, город, улицу, дом, корпус, квартиру)

Контактный телефон: \_\_\_\_\_  
(указать номера телефонов)

Электронная почта: \_\_\_\_\_  
(указать электронную почту)

Кодовое слово \_\_\_\_\_

### ДЛЯ ЛИЦА ДЕЙСТВУЮЩЕГО НА ОСНОВАНИИ ДОВЕРЕННОСТИ

Реквизиты доверенности: доверенность от \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_\_

Фамилия, имя, отчество доверителя: (указать фамилию, имя, отчество (если иное не вытекает из закона или национального обычая))

Документ, удостоверяющий личность доверителя: \_\_\_\_\_  
(указать наименование, серию, номер, кем и когда выдан)

Адрес регистрации доверителя: \_\_\_\_\_  
(указать страну, индекс, город, улицу, дом, корпус, квартиру)

Контактный телефон доверителя: \_\_\_\_\_  
(указать номера телефонов)

Электронная почта доверителя: \_\_\_\_\_  
(указать электронную почту)

**даю свое согласие** на обработку и доступ «Банк Кремлевский» ООО (местонахождение: г. Москва, 1-й Николощеповский переулок, дом 6, строение 1), в том числе его структурными подразделениями, именуемое по тексту настоящего согласия «Банк», указанных в Заявлении о присоединении к Правилам комплексного банковского обслуживания категорий персональных данных, в том числе биометрических (в том числе переданных через ЕБС и ЕСИА), и моих персональных данных, содержащихся в копиях документов, предоставленных мною в Банк, данных, находящихся в открытых источниках – любых персональных данных, сделанных мною общедоступными посредством сети «Интернет», а также содержащихся в общедоступных источниках персональных данных (в том числе, фотографии, сведения о семейном положении, дате рождения, родном городе, родственных связях, домашнем адресе, абонентском номере, информации об образовании и др.), а также информации, возникшей в процессе взаимодействия с Банком и Бюро кредитных историй, в том числе о наличии просроченной задолженности, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, использование, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, передачу (распространение, предоставление, доступ), в том числе среди третьих лиц, обезличивание, блокирование, удаление и уничтожение, как Банком самостоятельно,

так и с привлечением третьих лиц в качестве исполнителей (в т.ч. хранителей, распространителей), действующих на основании агентских или иных заключенных ими с Банком договоров, которые могут осуществляться в целях верификации моих данных как клиента либо потенциального клиента Банка, исполнения обязательств, заключения и исполнения договоров между мною и Банком, поручения Банком обработки моих персональных данных другим лицам, в том числе, в случае неисполнения и/или ненадлежащего исполнения мною обязательств по заключенным с Банком договорам с целью осуществления действий, направленных на взыскание задолженности по таким договорам, исполнения, прекращения моих обязательств перед Банком или Банком передо мной, а также взаимодействия с Банком по иным вопросам. Обработка моих персональных данных может осуществляться Банком путем использования средств автоматизации, фотографирования и без использования таких средств, а также иными способами с учетом имеющихся в Банке технологий и лиц, обрабатывающих персональные данные. Настоящее согласие действует в течение срока, который необходим для достижения вышеуказанных целей обработки персональных данных. Если федеральным законом установлен иной срок хранения персональных данных, настоящее Заявление подлежит хранению в порядке, установленном законодательством об архивном деле в Российской Федерации, в течение установленного законом срока. Настоящее согласие может быть отозвано мной в любое время путем подачи в Банк письменного заявления за 30 календарных дней до даты отзыва.

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/« \_\_\_\_ » \_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.  
(подпись Клиента/Представителя) (Ф.И.О. Клиента/Представителя) (дата заполнения заявления)

**Заявление  
о расторжение договора комплексного банковского обслуживания**

Я, \_\_\_\_\_  
Фамилия, имя, отчество: (указать фамилию, имя, отчество (если иное не вытекает из закона или национального обычая))

Документ, удостоверяющий личность: \_\_\_\_\_  
(указать наименование, серию, номер, кем и когда выдан)

Адрес регистрации: \_\_\_\_\_  
(указать страну, индекс, город, улицу, дом, корпус, квартиру)

Контактный телефон: \_\_\_\_\_  
(указать номера телефонов)

Электронная почта: \_\_\_\_\_  
(указать электронную почту)

**ДЛЯ ЛИЦА ДЕЙСТВУЮЩЕГО НА ОСНОВАНИИ ДОВЕРЕННОСТИ**

Реквизиты доверенности: доверенность от \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_\_

Фамилия, имя, отчество доверителя: (указать фамилию, имя, отчество (если иное не вытекает из закона или национального обычая))

Документ, удостоверяющий личность доверителя: \_\_\_\_\_  
(указать наименование, серию, номер, кем и когда выдан)

Адрес регистрации доверителя: \_\_\_\_\_  
(указать страну, индекс, город, улицу, дом, корпус, квартиру)

Контактный телефон доверителя: \_\_\_\_\_  
(указать номера телефонов)

Электронная почта доверителя: \_\_\_\_\_  
(указать электронную почту)

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/«\_\_»\_\_\_\_20\_\_ г.  
(подпись Клиента/Представителя) (Ф.И.О. Клиента/Представителя) (дата заполнения заявления)

**- ОТМЕТКИ БАНКА**

**- Заявление проверено и принято к исполнению**

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/«\_\_»\_\_\_\_20\_\_ г.  
Сотрудник, принявший заявление (подпись) (Ф.И.О.) (дата принятия заявления)

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/«\_\_»\_\_\_\_20\_\_ г.  
Уполномоченное лицо «Банк Кремлевский» ООО (подпись) (Ф.И.О.) (дата)

М.П.

## **ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ОТКРЫТИЯ И ОБСЛУЖИВАНИЯ СЧЕТОВ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ В «БАНК КРЕМЛЕВСКИЙ» ООО**

### **1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

В настоящих Условиях используются термины и определения, содержащиеся в Разделе 1 «Правил комплексного банковского обслуживания физических лиц в «Банке Кремлевский» ООО, а также термины и определения, содержащиеся в данном Разделе настоящих Условий.

**1.1. Договор текущего счета** – договор банковского текущего счета физического лица в рублях Российской Федерации или в иностранной валюте между Банком и Клиентом, заключаемый на основании ДКО и в соответствии с настоящими Условиями.

**1.2. Заявление на открытие счета** – заявление Клиента, составленное по форме установленной Приложением № 1 к настоящим Условиям, содержащее предложение (оферту) Клиента Банку заключить на основании ДКО Договор текущего счета в валюте РФ или в иностранной валюте.

**1.3. Заявление о расторжении Договора текущего счета** – заявление Клиента, составленное по форме установленной Приложением № 2 к настоящим Условиям, предоставленное Клиентом в Банк.

**1.4. Единая биометрическая система (ЕБС)** – единая информационная система персональных данных, обеспечивающая обработку, включая сбор и хранение, биометрических персональных данных, их проверку и передачу информации о степени их соответствия предоставленным биометрическим персональным данным гражданина Российской Федерации.

**1.5. Единая система идентификации и аутентификации (ЕСИА)** – федеральная государственная информационная система, порядок использования которой устанавливается Правительством Российской Федерации, и которая обеспечивает в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, санкционированный доступ к информации, содержащейся в информационных системах.

**1.6. Распоряжение** – документ о переводе денежных средств (в том числе расчетный (платежный) документ в рамках применяемых в соответствии с законодательством Российской Федерации и нормативными правовыми актами Банка России форм безналичных расчетов, оформленный на бумажном носителе, составляемый плательщиком, получателем средств, а также лицами, органами, имеющими право на основании закона предъявлять распоряжения к банковским счетам плательщиков (взыскателями средств), или Банком. В случае, если для распоряжения определенного вида законом, иными нормативными правовыми актами, Правилами КБО, настоящими Условиями, иными правилами, применяемыми в Банке, установлена специальная форма (бланк установленного образца), распоряжение принимается Банком к исполнению при условии соблюдения установленной формы.

**1.7. Распоряжение** также может быть передано Банку в электронной форме в случаях и в порядке, установленных заключенным между Банком и Клиентом Договором ДБО.

**1.8. Условия** – настоящие Общие условия открытия и обслуживания счетов физических лиц в «Банк Кремлевский» ООО, определяющие условия открытия и совершения операций по счетам физических лиц и устанавливающие права и обязанности Клиента и Банка, возникающие у них в связи с заключением Договора.

1.9. **Счет** – текущий банковский счет физического лица в рублях РФ или иностранной валюте, открываемый Банком на основании Договора текущего счета.

## 2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Настоящие Условия устанавливают в рамках комплексного банковского обслуживания общий единый порядок заключение Договора текущего счета, открытия обслуживания и закрытия Счета, порядок зачисления денежных на Счет, осуществления переводов денежных средств и регулируют отношения, возникающие, в связи с этим между Клиентом и Банком.

2.2. Настоящие Условия являются типовыми для всех физических лиц и определяют положения Договора, заключаемого между Банком и физическими лицами. Заключение Договора осуществляется путем присоединения Клиента к Условиям в целом в соответствии со ст. 428 ГК РФ и производится путем подачи в Банк заявления на открытие текущего счета, составленного по форме, содержащейся в Приложении № 1 к настоящим Условиям либо в электронном виде: через систему ДБО.

2.3. Заполнение и подписание Клиентом заявления на открытие текущего счета является подтверждением полного и безоговорочного согласия Клиента с условиями Договора текущего счета. Любые оговорки, изменяющие условия Договора текущего счета, которые могут быть сделаны Клиентом при подписании заявления на открытие текущего счета, не имеют юридической силы.

2.4. Заключая Договор текущего счета Стороны, принимают на себя обязательство исполнять в полном объеме требования настоящих Условий.

2.5. Основанием для открытия Счета является заключенный Договор текущего счета. В период его действия Банк принимает и зачисляет поступающие на Счет денежные средства, выполняет распоряжения Клиента о перечислении и выдаче денежных средств со Счета, осуществляет списание денежных средств со Счета Клиента на основании инкассовых поручений и/или платежных требований, оплачиваемых, в том числе с заранее данным акцептом, а также совершает иные операции в соответствии с условиями Договора текущего счета, а Клиент оплачивает услуги Банка по совершению этих операций.

2.6. Открытие и совершение операций по счету производится в соответствии с законодательством Российской Федерации, нормативными актами Банка России, внутренними документами Банка и настоящими Условиями.

2.7. Количество счетов, открываемых в Банке на имя Клиента в случае его идентификации Банком при личном обращении либо обращении через Представителя не ограничено. Для открытия каждого Счета оформляется отдельное заявление на открытие текущего счета с проставлением соответствующей отметки об открытии текущего счета.

2.8. Количество счетов, открываемых в Банке на имя Клиента в случае его идентификации Банком без его личного присутствия путем установления и подтверждения достоверности сведений о нем, определенных в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, с использованием ЕБС и ЕСИА, может быть ограничено Банком России.

2.9. Перечень иностранных валют, в которых могут открываться Счета, не является предметом регулирования настоящих Условий и определяется Тарифами Банка.

2.10. В соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» Клиент/Представитель, присоединяясь к Условиям, дает свое согласие на обработку персональных данных. Банк вправе осуществлять обработку персональных данных Клиента/Представителя в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации, любыми необходимыми способами по выбору Банка, путем совершения следующих действий - сбор, получение, запись, систематизацию, накопление, обобщение, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (предоставление, доступ), блокирование,

удаление, уничтожение персональных данных, с использованием как автоматизированной информационной системы, так и бумажных носителей, в целях осуществления банковского обслуживания, совершенствования и расширения оказываемых Банком услуг, повышения качества обслуживания Клиента/Представителя, проведения статистических и маркетинговых исследований, формирования для Клиента предложений по кредитным продуктам Банка и предоставления Клиенту Банком всех видов кредитных продуктов Банка, а также для информационно-справочного обслуживания Клиента/Представителя с использованием любых каналов связи по выбору Банка (почтовой рассылки, электронной почты, телефонной связи, SMS-информирования, факсимильной связи, сети Интернет) о существующих и/или вводимых в действие продуктах и услугах Банка. При этом под персональными данными Клиента/Представителя понимается любая имеющая к нему отношение информация, в том числе сведения и информация о фамилии, имени, отчестве, годе, месяце, дате и месте рождения, адресе, семейном, социальном, имущественном положении, образовании, профессии, доходах, а также любая иная информация, переданная Банку Клиентом/Представителем лично либо поступившая в Банк иным законным способом. Срок, в течение которого действует согласие на обработку персональных данных, составляет 5 лет с момента его предоставления Банку, при отсутствии отзыва указанного согласия его действие считается продленным на следующие 5 лет. Клиент/Представитель уведомлен о том, что вправе отозвать свое согласие. Согласие считается отозванным по истечении 30 календарных дней с момента получения Банком соответствующего заявления. При этом Банк вправе осуществлять хранение и уничтожение персональных данных Клиента/Представителя в течение срока хранения документов, установленного архивным делопроизводством, и в случаях, предусмотренных законодательством, вправе передавать уполномоченным на то государственным органам. Клиент/Представитель соглашается с тем, что уведомление об уничтожении его персональных данных будет вручаться ему (его представителю) по местонахождению Банка.

Денежные средства, находящиеся на счете Клиента, застрахованы в порядке, размере и на условиях, установленных Федеральным законом от 23.12.2003 № 177-ФЗ «О страховании вкладов в банках Российской Федерации».

2.11. Клиент /Представитель вправе запросить у Банка сведения о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера (далее – Сведения) в случаях и в порядке, определенном действующим законодательством Российской Федерации. Сведения предоставляются как при личном обращении Клиента /Представителя) в Банк, так и по запросу, полученному Банком через Систему ДБО или телефонную связь. Сведения предоставляются Клиенту /Представителю в сроки, порядке и на условиях, установленных законодательством Российской Федерации, нормативными актами Банка России и настоящим Договором текущего счета.

### **3. ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДОГОВОРА ТЕКУЩЕГО СЧЕТА, ОТКРЫТИЕ И ОБСЛУЖИВАНИЕ СЧЕТА**

3.1. Для заключения Договора текущего счета и открытия Счета Клиент обращается в Банк с подписанным Клиентом Заявлением на открытие текущего счета по форме Банка (Приложение № 1 к настоящим Условиям). Для открытия каждого Счета между Банком и Клиентом заключается Договор текущего счета на условиях, действующих на момент открытия Счета.

3.2. Заявление может быть предоставлено Клиентом в Банк в электронном виде: через Систему ДБО. В случае подачи Заявления с использованием Системы ДБО, Заявление и уведомление о получении Общих условий подписываются действующей электронной подписью или иным аналогом собственноручной подписи Клиента.

3.3. Договор текущего счета считается заключенным в письменной форме с даты получения Клиентом экземпляра Заявления с подписью уполномоченного лица Банка на бумажном носителе, либо уведомления с использованием Системы ДБО с электронной подписью Банка или надписью «Исполнено», и состоит из Заявления, Общих условий, Тарифов Банка.

Счет открывается Банком в валюте, указанной Клиентом в Заявлении. При открытии счета Клиенту, в случае идентификации Банком Клиента без его личного присутствия, счет открывается в валюте РФ. Перечень валют для открытия счетов и проведения операций определяются Банком в одностороннем порядке. Номер счета определяется Банком

Банк открывает Клиенту Счет, не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления в Банк Заявления и предоставления Клиентом в Банк всех документов, предусмотренных законодательством Российской Федерации, установленных нормативными документами Банка России, внутренними документами Банка и настоящим Договором, а также после проведения Банком идентификация Клиента/Представителя в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, в том числе в случае проведения Банком идентификации Клиента без его личного присутствия посредством ЕБС и ЕСИА, установлении и подтверждении достоверности сведений о Клиенте/Представителе, определенных в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

3.4. Заявление, предоставляемое в Банк, оформляется в двух экземплярах. Уполномоченный представитель Банка проставляет собственноручную подпись в соответствующем поле «Отметки Банка» в обоих экземплярах Заявлений. Один экземпляр с подписью уполномоченного представителя Банка вручается Клиенту под расписку на экземпляре, остающемся в Банке.

При подаче Заявления в виде электронного документа с использованием Системы ДБО, документы в электронном виде подписываются электронной подписью Клиента или иным согласованным с Банком аналогом собственноручной подписи.

3.5. Банк уведомляет Клиента о заключении Договора текущего счета посредством направления Клиенту с использованием Системы ДБО соответствующей информации, в том числе путем уведомления по форме Банка, подписанном электронной подписью Банка, или с проставлением в уведомлении в электронном виде отметки «Исполнено», с указанием даты и времени направления уведомления.

Клиент, направляя Банку Заявление, принимает на себя обязательства по использованию Счета, установленные Общими условиями.

3.6. Для совершения операций по Счету Банк идентифицирует Клиента/Представителя на основании предъявленного документа, удостоверяющего личность, и иных документов в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.7. Клиент может предоставить право открытия/закрытия/распоряжения Счетом и/или совершения операций по Счету Представителю на основании доверенности, переданной в Банк.

Представитель распоряжается Счетом в пределах полномочий, указанных владельцем счета в доверенности. Владелец счета может в любое время отменить выданную Представителю доверенность. Отмена доверенности совершается в той же форме, в которой была выдана доверенность, либо в нотариальной форме. Владелец счета незамедлительно сообщает Банку об отмене доверенности любым способом, позволяющим установить факт направления сообщения об отмене доверенности Владелец счета. Банк считается уведомленным об отмене доверенности с момента получения вышеуказанного сообщения об отмене доверенности. При этом до момента получения сообщения об отмене доверенности Банк не несет ответственности за действия Представителя Клиента.

3.8. Банк отказывает Клиенту в открытии Счета в следующих случаях:

- открытие Счета запрещено действующим законодательством Российской Федерации;

- Клиент не представил в Банк все документы, необходимые для открытия Счета в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и определенные внутренними документами Банка, либо представил недостоверные сведения;

- превышено количество Счетов, открываемых в Банке на имя Клиента в случае его идентификации Банком без его личного присутствия путем установления и подтверждения достоверности сведений о нем, определенных в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, с использованием ЕБС и ЕСИА, в соответствии с ограничениями Банка России;

- в иных случаях, прямо установленных законодательством Российской Федерации или Правилами.

3.9. Банк не устанавливает минимальный первоначальный взнос денежных средств на счет и неснижаемый остаток денежных средств на счете.

3.10. Банк осуществляет расчетно-кассовое обслуживание Клиента в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, нормативными актами Банка России, внутренними документами Банка и настоящими Условиями.

3.11. По Счету совершаются расчетные операции, не связанные с осуществлением предпринимательской деятельности, а также деятельности лица, занимающегося в установленном законодательством Российской Федерации порядке частной практикой.

3.12. Расчетно-кассовое обслуживание Клиента осуществляется Банком в течение времени, установленного Банком для обслуживания клиентов. Информация о времени расчетно-кассового обслуживания клиентов и порядке приема от клиентов Распоряжений подразделениями Банка размещается на информационных стендах в подразделениях Банка, а также на официальном сайте Банка в сети Интернет по адресу: [www.kremlinbank.ru](http://www.kremlinbank.ru).

3.13. Денежные средства, поступившие на счет Клиента, зачисляются Банком на счет не позднее рабочего дня Банка, следующего за днем поступления в Банк оформленного надлежащим образом соответствующего документа, из которого однозначно следует, что получателем средств является Клиент, и средства должны быть зачислены на счет.

Срок, указанный в настоящем пункте, может быть изменен в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.06.2011 № 161-ФЗ «О национальной платежной системе» (далее – Федеральный закон № 161-ФЗ).

3.14. Периодическое перечисление денежных средств со счета осуществляется Банком на основании Заявления на периодическое перечисление, составленного по форме, установленной Банком, при этом расчетные документы от имени Клиента составляются и подписываются Банком.

3.15. Исполнение Распоряжения осуществляется Банком в течение операционного дня, в пределах имеющихся на счете денежных средств с учетом комиссионного вознаграждения Банка, взимаемого за проведение операций в соответствии с Тарифами Банка, действующими в Банке на день совершения операции. Распоряжение, поступившее по окончании операционного дня, подлежит исполнению следующим рабочим днем.

3.16. Поступившее от Клиента/Представителя в Банк Распоряжение, исполнение которого в полном объеме невозможно вследствие недостаточности денежных средств на счете Клиента, возвращается Клиенту/Представителю не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления Распоряжения. Частичное исполнение Распоряжения не производится.

3.17. При совершении операций по Счету, Банк, согласно действующему законодательству Российской Федерации, выполняет функции агента валютного контроля.

3.18. В случаях, установленных действующим законодательством Российской Федерации, Распоряжение предоставляется Клиентом в Банк с приложением подтверждающих документов, необходимых для выполнения Банком функций агента валютного контроля.

3.19. Клиент может предоставить в Банк Распоряжение на периодическое перечисление денежных средств со счета по форме, установленной Банком.

3.20. Действие Распоряжения на периодическое перечисление прекращается по истечении указанного в нем срока действия.

3.21. Продление срока действия Распоряжения на периодическое перечисление денежных средств со счета не предусмотрено. Если Клиент желает продлить срок действия Распоряжения на периодическое перечисление, ему необходимо предоставить в Банк новое Распоряжение на периодическое перечисление денежных средств со счета.

3.22. Дата исполнения Распоряжения на периодическое перечисление не может быть ранее операционного дня, следующего за днем принятия Банком к исполнению Распоряжения на периодическое перечисление.

3.23. Для исполнения Банком заявления на периодическое перечисление Клиенту, при необходимости, следует пополнить счет не позднее рабочего дня, предшествующего дню исполнения данного заявления.

3.24. Если дата перечисления денежных средств по Распоряжению на периодическое перечисление приходится на нерабочий/праздничный день либо на число, которого нет в соответствующем месяце, осуществление очередного платежа производится Банком не позднее следующего рабочего дня с даты (события), указанной(ого) Клиентом в Распоряжении на периодическое перечисление.

3.25. В случае отсутствия денежных средств на Счете Клиента в день исполнения Распоряжения на периодическое перечисление, Распоряжение на периодическое перечисление не исполняется.

3.26. Пополнение Счета наличными денежными средствами/получение наличных денежных средств со Счета осуществляется на основании оформляемых Банком приходных/расходных кассовых ордеров. Клиент подтверждает свое согласие на проведение операции, проставляя подпись на приходном/расходном кассовом ордере.

3.27. Наличные денежные средства в валюте Российской Федерации могут быть внесены на Счет Клиентом, Представителем или иным физическим лицом (не являющимся Клиентом или Представителем). Наличные денежные средства в иностранной валюте могут быть внесены на счет Клиентом, а также Представителем на основании нотариально оформленной доверенности, а также доверенности, оформленной по форме Банка.

3.28. Выдача наличных денежных средств со Счета производится Банком по первому требованию Клиента.

3.29. В случае совершения Клиентом /Представителем расходной операции со Счета в иностранной валюте и отсутствия в кассе обслуживающего подразделения Банка мелкой разменной монеты и/или мелких денежных купюр в указанной валюте, часть денежных средств, находящихся на счете, может быть выдана Банком Клиенту /Представителю в эквивалентной сумме в валюте Российской Федерации по курсу Банка России на день проведения операции.

3.30. Банк по распоряжению Клиента в виде заявления, установленной Банком формы, выполняет по Счету безналичные конверсионные операции – операции по покупке/продаже иностранной валюты за валюту Российской Федерации или другую иностранную валюту. Безналичные конверсионные операции по счету Клиента осуществляются по курсу Банка, установленному на момент совершения операции.

3.31. Выписка из Счета может выдаваться Клиенту на бумажном носителе и/или в электронном виде с использованием Системы ДБО.

Выписка из Счета на бумажном носителе выдается Клиенту или уполномоченному лицу по его заявлению Банком. Выдача выписки уполномоченному лицу осуществляется на основании соответствующей доверенности.

3.32. В случае принятия Банком решения о об отказе от проведения операции, предусмотренного пунктом 11 статьи 7 Федерального закона от 07.08.2001 № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма», Банк доводит до Клиента информацию о дате и причинах принятия соответствующего решения в срок не позднее пяти рабочих дней со дня принятия

решения путем SMS-информирования по последнему известному Банку номеру мобильного телефона Клиента, путем направления сообщений по последнему известному Банку адресу электронной почты или через Систему ДБО.

#### **4. РАСЧЕТЫ МЕЖДУ СТОРОНАМИ**

4.1. За услуги, оказанные по обслуживанию и проведению операций по счету Клиента, Банк взимает комиссионное вознаграждение в размере согласно Тарифам, действующим в Банке на день совершения операции по счету.

4.2. Клиент предоставляет Банку право списывать со счета без его дополнительного распоряжения с использованием платежных требований и/или инкассовых поручений и/или банковских ордеров денежные средства для оплаты причитающегося Банку комиссионного вознаграждения и/или иной задолженности Клиента перед Банком по иным заключенным между Клиентом и Банком договорам (соглашениям).

Указанное условие в части списания комиссионного вознаграждения также является заранее данным акцептом, который предоставлен Клиентом по настоящему Договору без ограничения по количеству расчетных документов Банка, выставляемых в соответствии с условиями настоящего Договора, а также без ограничения по сумме и требованиям из обязательств, вытекающим из настоящего Договора.

Списание комиссионного вознаграждения осуществляется Банком в момент совершения операции по Счету (если иное не установлено Банком) по Тарифам, действующим в Банке в подразделении, предоставляющем Клиенту соответствующую услугу, на момент оказания услуги, за счет денежных средств на Счете или ином счете Клиента, открытом в Банке.

В случае недостаточности средств на счете для уплаты комиссионного вознаграждения Клиент предоставляет Банку право списывать недостающую сумму вознаграждения или прочих расходов с других счетов, открытых в Банке.

4.3. Банк не начисляет и не уплачивает проценты на остаток денежных средств на Счете.

#### **5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

##### **5.1. Клиент имеет право:**

5.1.1. Распоряжаться денежными средствами, находящимися на Счете, лично. Предоставлять право распоряжения своим Счетом Представителю на основании нотариально оформленной доверенности Клиента, либо доверенности, удостоверенной уполномоченным сотрудником Банка. Прекратить действие ранее выданной доверенности путем подачи в Банк соответствующего заявления.

5.1.2. Осуществлять платежи со своего Счета согласно законодательству Российской Федерации в пределах остатка денежных средств на Счете, за исключением ограничений, налагаемых Банком России, судебными налоговыми и правоохранительными органами, а также самим Банком на основе соответствующих договоров и соглашений.

5.1.3. Завещать денежные средства, находящиеся на Счете, в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

5.1.4. Запросить у Банка сведения о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера в порядке, определенным действующим законодательством Российской Федерации, по единой форме, установленной Банком России, на основании Заявления на предоставление сведений о наличии счетов и иной информации, необходимой для представления гражданами сведений о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера (по форме Банка).

5.1.5. Предоставить право Банку составлять от его имени и по его поручению расчетные документы на периодическое перечисление денежных средств со Счета, о чем

Клиент подает в Банк соответствующее заявление. В случае возникновения необходимости отмены периодического перечисления денежных средств Клиентом предоставляется в Банк соответствующее заявление.

5.1.6. Получать наличные денежные средства в пределах имеющихся на Счете денежных средств с учетом удерживаемого комиссионного вознаграждения согласно Тарифам Банка.

5.1.7. Получать возмещение по Счету в порядке, размерах и на условиях, которые установлены Федеральным законом от 23.12.2003 № 177-ФЗ «О страховании вкладов в банках Российской Федерации».

## **5.2. Клиент обязуется:**

5.2.1. Сообщить Банку необходимые и достоверные сведения для открытия Счета.

5.2.2. Соблюдать настоящие Условия и обеспечить их соблюдение Представителем.

5.2.3. Контролировать правильность отражения операций по Счету и остаток денежных средств на Счете путем получения Выписки из Счета в соответствии с п. 3.31 настоящих Условий. В случае наличия возражений по операциям, указанным в выписке, письменно уведомить Банк в течение 10 (десяти) календарных дней со дня получения Выписки из Счета. Предоставление Банком Выписки из Счета по требованию Клиента является надлежащим способом уведомления Клиента о совершенных по Счету операциях, если иной способ такого уведомления не обусловлен особенностями совершения операций по счету (в т.ч. с использованием электронных средств платежа), не установлен действующим законодательством и/или иным соглашением Сторон.

5.2.4. Предоставить Банку достоверную информацию для связи с ним, а в случае ее изменения - своевременно предоставить обновленную информацию.

5.2.5. В случае изменения сведений о Клиенте (Представителе), представленных в Банк, в письменной форме информировать об этом Банк не позднее третьего рабочего дня со дня их изменения. Убытки и все негативные последствия, которые возникли или могут возникнуть в случае нарушения этой обязанности, несет Клиент.

5.2.6. Информировать Банк обо всех иных изменениях, способных повлиять на исполнение Договора.

5.2.7. Представлять информацию, необходимую для исполнения требований Федерального закона от 07.08.2001 № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма», включая информацию о своих выгодоприобретателях и бенефициарных владельцах.

5.2.8. Представлять Банку документы, подтверждающие обоснованность получения денежных средств в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.06.2011 № 161-ФЗ «О национальной платежной системе».

5.2.9. Представлять Банку сведения и документы, необходимые для исполнения требований Федерального закона от 10.12.2003 № 173-ФЗ «О валютном регулировании и валютном контроле» (далее – Федеральный закон № 173-ФЗ), Инструкции Банка России от 16.08.2017 № 181-И «О порядке представления резидентами и нерезидентами уполномоченным банкам подтверждающих документов и информации при осуществлении валютных операций, о единых формах учета и отчетности по валютным операциям, порядке и сроках их представления» (далее – Инструкция Банка России № 181-И).

5.2.10. В случае утраты, раскрытия, разглашения и иной компрометации Кодов подтверждения, аналогов собственноручной подписи, Средств доступа, утраты и всех случаях повреждения технического устройства, с помощью которого Клиенту предоставляются Средства доступа и Коды подтверждения, получения к ним или Аппаратно-программному обеспечению доступа неуполномоченных лиц, возможного создания Электронного документа и совершения операций с использованием Системы ДБО без согласия Клиента неуполномоченными лицами, неполучения уведомлений с использованием Системы ДБО о совершенных операциях с использованием Системы ДБО,

незамедлительно извещать об этом Банк и блокировать Систему ДБО любым доступным способом, обеспечивающим фиксирование содержания передаваемой информации, в том числе с использованием Системы ДБО либо с использованием телефонной связи с указанием кодового слова, либо в письменном виде путем подачи в Банк заявления о блокировании Системы ДБО по форме Банка, но не позднее дня, следующего за днем получения от Банка уведомления о совершенной операции или необходимости блокировки Системы ДБО.

5.2.11. Оплачивать услуги Банка, связанные с установкой и использованием Системы ДБО, в соответствии с Тарифами.

5.2.12. В случае предоставления Клиентом права распоряжения денежными средствами, находящимися на Счете, на основании доверенности другому лицу, предоставить в Банк надлежащим образом оформленную дополнительную Карточку (при необходимости).

### **5.3. Банк имеет право:**

5.3.1. Без распоряжения Клиента списывать со Счета:

- суммы, причитающиеся Банку по кредитным договорам, договорам поручительства, договорам комиссии, договорам поручения, договорам банковского счета и (или) из обязательств по иным договорам, заключенным между Банком и Клиентом;

- суммы, ошибочно зачисленные на Счет, с оформлением расчетного документа, в том числе банковского ордера, выставяемого Банком;

- денежные средства, взыскиваемые с Клиента на основании исполнительных документов, а также в иных случаях, установленных действующим законодательством Российской Федерации.

Настоящим Клиент считается предоставившим Банку заранее данный акцепт в части списания средств, указанных в абзацах 2 и 3 настоящего пункта, которые списываются с использованием банковского ордера, выставяемого Банком; заранее данный акцепт предоставлен Клиентом без ограничения по количеству распоряжений Банка, выставяемых в соответствии с условиями заранее данного акцепта, а также без ограничения по их сумме и с возможностью частичного исполнения распоряжений Банка.

5.3.2. Составлять от имени Клиента расчетные документы на основании полученного от Клиента соответствующего Распоряжения, в том числе на перечисление периодических платежей, по форме, установленной Банком.

5.3.3. Требовать от Клиента предоставления любых документов и информации, касающихся Клиента и операций, совершаемых по Счету, необходимых Банку в соответствии с действующим законодательством, в том числе в связи с выполнением Банком контрольных функций, возложенных на него законодательством Российской Федерации либо предусмотренных Договором.

5.3.4. Не принимать и/или не исполнять Распоряжение и отказывать в проведении кассовой операции в следующих случаях:

- если сумма, указанная в Распоряжении /сумма расходной кассовой операции и комиссионного вознаграждения Банка, взимаемого за исполнение поручения Клиента в соответствии с действующими в Банке Тарифами, превышает остаток денежных средств, находящихся на Счете;

- если характер операции, указанный в Распоряжении, не соответствует требованиям законодательства Российской Федерации, в том числе валютного законодательства Российской Федерации, Распоряжение оформлено с нарушением форм, установленных Банком;

- если, в необходимых случаях, Клиентом не предоставлены документы информация, предусмотренные законодательством Российской Федерации и настоящими Условиями;

- если в необходимых случаях не представлены документы, либо представлены недостоверные и/или не соответствующие требованиям Федерального закона № 173-ФЗ, Инструкции Банка России № 181-И документы;

- в случае превышения суммы переводов денежных средств в течение месяца, осуществленных Банком по счету Клиента, открытому без личного присутствия, ограничений, установленных Банком России.

5.3.5. Отказывать Клиенту на основании п. 11 ст. 7 Федерального закона от 07.08.2001 № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» в выполнении распоряжений о совершении операций по Счету в случае, если у Банка возникают подозрения, что операция совершается в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, или финансирования терроризма. В случае реализации такого права Банк доводит до Клиента информацию о дате и причинах принятия соответствующего решения в срок и порядке, указанном в п. 3.32 настоящих Условий.

5.3.6. Применять меры по замораживанию (блокированию) денежных средств и приостановить операцию по списанию денежных средств со Счета в случаях и порядке, установленных законодательством Российской Федерации.

5.3.7. Приостановить зачисление денежных средств на счет Клиента в порядке и сроки, установленные Федеральным законом от 27.06.2011 № 161-ФЗ «О национальной платежной системе».

5.3.8. В случае представления Клиентом в сроки, установленные Федеральным законом № 161-ФЗ, документов в соответствии с п. 5.2.8 настоящих Условий, осуществить зачисление денежных средств Клиенту.

5.3.9. В случае непредставления Клиентом в сроки, установленные Федеральным законом № 161-ФЗ, документов в соответствии с п. 5.2.8 настоящих Условий, осуществить возврат денежных средств отправителю.

#### **5.4. Банк обязуется:**

5.4.1. Открыть Клиенту Счет в порядке и сроки, предусмотренным настоящими Условиями.

5.4.2. Гарантировать тайну Счета, операций по счету и сведений о Клиенте. Информация о Клиенте, состоянии счета, операциях по счету может быть предоставлена третьим лицам только в случаях и в порядке, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

5.4.3. Проводить операции по Счету в сроки и в порядке, установленные настоящими Условиями и в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации.

5.4.4. По требованию Клиента при его обращении в Банк предоставлять ему или его Представителю Выписку из Счета, информацию о состоянии Счета и операциях по нему.

5.4.5. Выполнять контрольные функции, возложенные на Банк действующим законодательством Российской Федерации и Банком России.

5.4.6. Уведомлять Клиента об изменении Условий и/или Тарифов, в том числе об утверждении Банком новой редакции Условий в порядке, установленном разделом 7 настоящих Условий.

5.4.7. В случае приостановления зачисления денежных средств на Счет в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.06.2011 № 161-ФЗ «О национальной платежной системе», уведомить Клиента о необходимости представления документов, подтверждающих обоснованность получения денежных средств, посредством телефонного звонка на номер телефона, сведения о котором имеются в распоряжении Банка.

5.4.10. Предоставить Клиенту (Представителю) сведения о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера в сроки, случаях и в порядке,

определенном действующим законодательством Российской Федерации, и по единой форме, установленной Банком России.

5.4.11. Обеспечивать сохранность денежных средств, поступивших на Счет.

5.4.12. Осуществлять прием, выдачу наличных денежных средств в соответствии с законодательством Российской Федерации, нормативными актами Банка России и Тарифами.

## **6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

6.1. Стороны несут ответственность за неисполнение (ненадлежащее исполнение) своих обязательств по Договору текущего счета в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

6.2. Любая из сторон освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору текущего счета, если такое неисполнение обусловлено исключительно наступлением и/или действием обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажорных обстоятельств), подтверждаемых уполномоченными на то организациями или государственными органами.

6.3. Банк не несет ответственность за неисполнение/нарушение сроков исполнения Распоряжений, в том числе заявления на перечисление периодических платежей, а также документов по зачислению средств в пользу Клиента и иные последствия, наступившие вследствие ошибок, допущенных Клиентом при их оформлении.

6.4. Банк не несет ответственность перед Клиентом за задержку осуществления операций по счету Клиента в случаях, если эта задержка произошла не по вине Банка.

6.5. Банк не несет ответственность за последствия исполнения Распоряжения, в том числе заявления на перечисление периодических платежей, выданных и/или подписанных неуполномоченными лицами, если в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и настоящими Условиями Банк не мог установить факт выдачи Распоряжения, в том числе заявления на периодическое перечисление неуполномоченными Клиентом лицами.

6.6. Банк несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации в случаях несвоевременного зачисления на Счет поступивших Клиенту денежных средств либо их необоснованного списания Банком со Счета, а также невыполнения или несвоевременного выполнения указаний Клиента о перечислении и выдаче денежных средств со Счета.

6.7. Клиент несет ответственность за достоверность представляемых документов, за своевременность предоставления информации о внесении в эти документы изменений и дополнений, необходимых для открытия счета по настоящему Договору и/или осуществления операций по нему.

## **7. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА, ВНЕСЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ В УСЛОВИЯ, РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА**

7.1. Договор заключается на неопределенный срок. Договор прекращается по основаниям, предусмотренным п.п. 7.2 - 7.5 Договора и/или законодательством Российской Федерации.

7.2. Договор может быть расторгнут в любое время по инициативе и по первому требованию Клиента на основании заявления о расторжении Договора текущего счета (по форме Приложение № 2 к настоящим Условиям), в котором Клиент подтверждает текущий остаток денежных средств на счете и указывает способ, которым ему должен быть возвращен остаток на счете после урегулирования имеющихся задолженностей. При выборе способа возврата денежных средств путем осуществления безналичного перечисления, Клиент должен указать реквизиты для перечисления в заявлении о

расторжении Договора. Договор считается расторгнутым со дня принятия Банком к исполнению заявления Клиента о расторжении Договора.

7.3. При принятии Банком к исполнению заявления о расторжении Договора текущего счета от Клиента, Банк прекращает прием и исполнение Распоряжений Клиента, завершает обработку ранее полученных Распоряжений Клиента, использует средства на Счете для урегулирования задолженности Клиента перед Банком и возвращает Клиенту остаток средств на Счете способом, указанным Клиентом, не позднее следующего рабочего дня с момента получения Банком заявления о расторжении Договора текущего счета.

7.4. Расторжение Договора текущего счета является основанием для закрытия счета. Счет подлежит закрытию при отсутствии денежных средств на счете не позднее рабочего дня, следующего за днем расторжения Договора текущего счета; при наличии денежных средств на счете на день расторжения Договора текущего счета – не позднее рабочего дня, следующего за днем списания денежных средств, находящихся на Счете.

7.5. При отсутствии в течение двух лет денежных средств на счете Клиента и операций по этому счету, а также если Клиент не имеет в Банке вкладов, которые должны быть возвращены путем их перечисления на счет, Банк вправе отказаться от исполнения Договора, предупредив об этом Клиента в письменной форме (заказным письмом с уведомлением о вручении, путем непосредственного вручения соответствующего письма под роспись Клиенту или иным способом). Договор текущего счета считается расторгнутым по истечении двух месяцев со дня направления Клиенту такого предупреждения, если на соответствующий счет Клиента в течение этого срока не поступили денежные средства.

7.6. Внесение изменений и/или дополнений в настоящие Условия и/или Тарифы, в том числе утверждение Банком новой редакции настоящих Условий или Тарифов, производится в порядке, предусмотренном настоящим пунктом и в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

7.6.1. Банк информирует Клиента об изменениях и/или дополнениях, внесение которых планируется в настоящие Условия и Тарифы, в том числе об утверждении Банком новой редакции настоящих Условий, не менее чем за 5 (пять) календарных дней до планируемой даты вступления их в силу любым из способов, установленным настоящими Условиями, обеспечивающими возможность ознакомления с этой информацией Клиентов, в том числе:

- размещением информации на официальном сайте Банка в сети Интернет по адресу: [www.kremlinbank.ru](http://www.kremlinbank.ru);
- размещением объявлений на стендах в подразделениях Банка, осуществляющих обслуживание Клиентов;
- рассылкой информационных сообщений Клиентам по электронной почте.

С целью обеспечения получения информации об изменениях и/или дополнениях в Договор (настоящие Условия и/или Тарифы), Клиент обязуется не реже чем раз в 5 (пять) дней самостоятельно получать сведения об изменениях в настоящие Условия и/или Тарифы с использованием источников информации, указанных в настоящем пункте. Непоступление в Банк в установленный в настоящем пункте срок от Клиента каких-либо возражений относительно предполагаемых изменений признается Сторонами фактом, подтверждающим согласие Клиента с предлагаемыми изменениями. В случае несогласия Клиента с будущими изменениями Клиент в любое время вправе обратиться в подразделение Банка, обслуживающее Счет, с заявлением о расторжении Договора.

7.6.2. Любые изменения и/или дополнения в настоящие Условия и/или Тарифы, в том числе утвержденная Банком новая редакция настоящих Условий, с момента вступления их в силу равно распространяются на всех лиц, присоединившихся к настоящим Условиям, в том числе присоединившихся к настоящим Условиям ранее даты вступления изменений в силу.

## **8. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ**

8.1. Все споры и разногласия между Сторонами по поводу исполнения заключенного на основании настоящих Условий решаются в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

8.2. При наличии претензий к работе подразделения Банка обращения направляются:  
- по официальному адресу Банка, указанному на официальном сайте Банка в сети Интернет по адресу: [www.kremlinbank.ru](http://www.kremlinbank.ru) (при направлении претензии на бумажном носителе);

- через официальный сайт Банка в сети Интернет по адресу: [www.kremlinbank.ru](http://www.kremlinbank.ru) (при направлении претензии в электронном виде);

- по телефонным номерам, указанным на официальном сайте Банка в сети Интернет по адресу: [www.kremlinbank.ru](http://www.kremlinbank.ru).

Обращения должны содержать следующие контактные данные Клиента: фамилию, имя, отчество; почтовый адрес; номер телефона; текст обращения. Письменное обращение (претензия), направленное по почте, должно содержать подпись Клиента.

В случае предъявления Клиентом претензии к Банку в письменной форме (в том числе по операциям по Счету), Банк рассматривает указанную претензию и направляет ответ Клиенту в срок, не превышающий 15 календарных дней со дня получения претензии от Клиента.

Иски Клиента о защите прав потребителей разрешаются Сторонами в порядке, определенном законодательством Российской Федерации о защите прав потребителей.

## **9. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

9.1. Все, что не предусмотрено Договором текущего, регулируется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

9.2. Клиент уведомлен и согласен с тем, что в случаях, когда при проведении банковских операций он действует в пользу третьего лица (в частности, в качестве агента, комиссионера, поверенного, доверительного управляющего), ему следует при представлении в Банк документов, являющихся основанием для совершения первой операции по сделке, заключенной во исполнение соответствующего договора (в том числе агентского договора, договоров поручения, комиссии, доверительного управления), одновременно предоставлять в Банк сведения о выгодоприобретателе, то есть о лице, которое, не являясь непосредственным участником сделки (финансовой операции), получает выгоду от ее проведения (в частности, о принципале, комитенте, доверителе, учредителе управления), по форме, установленной Банком.

9.3. Банк вправе использовать факсимильное воспроизведение подписи уполномоченных лиц Банка при подписании требований, уведомлений и сообщений, предоставляемых или направляемых Клиентам в соответствии с настоящими Условиями. Факсимильное воспроизведение подписи уполномоченного лица Банка является аналогом его собственноручной подписи.

Неотъемлемой частью настоящих Условий являются следующие приложения:

- 1) Заявление на открытие счета;
- 2) Заявление о расторжении Договора.

### Заявление на открытие счета

Я, \_\_\_\_\_  
Фамилия, имя, отчество: (указать фамилию, имя, отчество (если иное не вытекает из закона или национального обычая))

Документ, удостоверяющий личность: \_\_\_\_\_  
(указать наименование, серию, номер, кем и когда выдан)

Адрес регистрации: \_\_\_\_\_  
(указать страну, индекс, город, улицу, дом, корпус, квартиру)

Контактный телефон: \_\_\_\_\_  
(указать номера телефонов)

Электронная почта: \_\_\_\_\_  
(указать электронную почту)

### ДЛЯ ЛИЦА ДЕЙСТВУЮЩЕГО НА ОСНОВАНИИ ДОВЕРЕННОСТИ

Реквизиты доверенности: доверенность от \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_\_

Фамилия, имя, отчество доверителя: (указать фамилию, имя, отчество (если иное не вытекает из закона или национального обычая))

Документ, удостоверяющий личность доверителя: \_\_\_\_\_  
(указать наименование, серию, номер, кем и когда выдан)

Адрес регистрации доверителя: \_\_\_\_\_  
(указать страну, индекс, город, улицу, дом, корпус, квартиру)

Контактный телефон доверителя: \_\_\_\_\_  
(указать номера телефонов)

Электронная почта доверителя: \_\_\_\_\_  
(указать электронную почту)

Прошу открыть текущий счет на мое имя/ на имя доверителя (нужное подчеркнуть) в валюте:

\_\_\_\_\_  
(указывается вид валюты)

Настоящим заявляю о присоединении к действующей редакции Условий в порядке, предусмотренном статьей 428 Гражданского кодекса Российской Федерации. Все положения Условий, а также Тарифов разъяснены мне в полном объеме.

С Условиями и Тарифами ознакомлен и обязуюсь их выполнять.

Присоединяюсь к Условиям и Тарифам, принимаю Условия и Тарифы и обязуюсь их неукоснительно соблюдать. Обязуюсь самостоятельно знакомиться с Правилами и Тарифами, самостоятельно контролировать внесение изменений в Правила и Тарифы, о которых Банк уведомляет путем публичного оповещения: обязательного публичного размещения новой версии Условий и/или Тарифов с указанием даты вступления в действие версии Условий и/или Тарифов в Офисе Банка; публичного размещения новой версии Условий и/или Тарифов с указанием даты вступления в действие версии Условий и/или Тарифов в сети Интернет на сайте Банка: [www.kremlinbank.ru](http://www.kremlinbank.ru).



### Заявление о расторжении Договора

Я, \_\_\_\_\_  
Фамилия, имя, отчество: (указать фамилию, имя, отчество (если иное не вытекает из закона или национального обычая))

Документ, удостоверяющий личность: \_\_\_\_\_  
(указать наименование, серию, номер, кем и когда выдан)

Адрес регистрации: \_\_\_\_\_  
(указать страну, индекс, город, улицу, дом, корпус, квартиру)

Контактный телефон: \_\_\_\_\_  
(указать номера телефонов)

Электронная почта: \_\_\_\_\_  
(указать электронную почту)

#### ДЛЯ ЛИЦА ДЕЙСТВУЮЩЕГО НА ОСНОВАНИИ ДОВЕРЕННОСТИ

Реквизиты доверенности: доверенность от \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_\_  
Фамилия, имя, отчество доверителя: (указать фамилию, имя, отчество (если иное не вытекает из закона или национального обычая))

Документ, удостоверяющий личность доверителя: \_\_\_\_\_  
(указать наименование, серию, номер, кем и когда выдан)

Адрес регистрации доверителя: \_\_\_\_\_  
(указать страну, индекс, город, улицу, дом, корпус, квартиру)

Контактный телефон доверителя: \_\_\_\_\_  
(указать номера телефонов)

Электронная почта доверителя: \_\_\_\_\_  
(указать электронную почту)

**Прошу расторгнуть Договор № \_\_\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.**  
**и закрыть счет № \_\_\_\_\_, остаток денежных средств на счете по**  
**состоянию на «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. подтверждаю в сумме \_\_\_\_\_**  
**(\_\_\_\_\_)**

и прошу: (нужное отметить):

- выплатить наличными денежными средствами;  
 перечислить в безналичном порядке по следующим реквизитам:

Наименование/Ф.И.О. получателя \_\_\_\_\_

ИНН получателя \_\_\_\_\_ счет № \_\_\_\_\_

Наименование банка получателя \_\_\_\_\_ БИК \_\_\_\_\_

Корреспондентский счет № \_\_\_\_\_

Назначение платежа \_\_\_\_\_

*Порядок и условия взимания платы мне известны. Комиссию за перевод денежных средств в соответствии с тарифами Банка удержите с моего счета № \_\_\_\_\_.*

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
(подпись Клиента/Представителя) (Ф.И.О. Клиента/Представителя) (дата заполнения заявления)

### ОТМЕТКИ БАНКА

#### Заявление проверено и принято к исполнению

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
Сотрудник, принявший заявление (подпись) (Ф.И.О.) (дата принятия заявления)

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
Уполномоченное лицо «Банк Кремлевский» ООО (подпись) (Ф.И.О.) (дата)

М.П.

## ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ В «БАНК КРЕМЛЕВСКИЙ» ООО

### 1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**Авторизация** – процедура идентификации Клиента с целью получения Банком подтверждения возможности предоставления Клиенту информации по Счету в Системе, совершения других действий в рамках Договора в порядке, предусмотренном настоящими Условиями.

**Аналог собственноручной подписи (АСП)** – персональный идентификатор Клиента, являющийся контрольным параметром правильности составления всех обязательных реквизитов платежного документа, Заявления и неизменности их содержания.

**Договор о предоставлении дистанционного банковского обслуживания (Договор)** – договор между Банком и Клиентом о предоставлении дистанционного банковского обслуживания, заключенный путем присоединения Клиента к Общим условиям дистанционного банковского обслуживания физических лиц в «Банк Кремлевский» ООО, далее - Условия дистанционного банковского обслуживания физических лиц, включающий в себя в качестве составных и неотъемлемых частей Общие условия дистанционного банковского обслуживания физических лиц в «Банк Кремлевский» ООО с использованием системы дистанционного банковского обслуживания физических лиц («Интернет-банк/Мобильный банк»), Заявление на присоединение к Условиям дистанционного банковского обслуживания физических лиц и Тарифы, являющийся в соответствии со статьей 428 Гражданского кодекса Российской Федерации Договором присоединения. Договор присоединения считается заключенным со дня регистрации Клиента в Системе.

**Документ, подписанный АСП (ДПАСП)** – документ, созданный в системе дистанционного банковского обслуживания физических лиц («Интернет-банк/Мобильный банк»), подписанный аналогом собственноручной подписи, переданный Клиентом Банку по Каналам доступа с прохождением определенной Банком процедуры приема-передачи. Клиент признает, что ДПАСП, сформированный и переданный в соответствии с настоящими Условиями, имеет равную юридическую силу и влечет такие же правовые последствия, что и документ, оформленный на бумажном носителе и подписанный собственноручной подписью Клиента.

**Журнал аудита** – список всех событий, произошедших и зафиксированных Системой в электронном виде с указанием даты и времени происхождения события, типа события и других атрибутов в зависимости от типа события.

**Заявление** – Заявление физического лица (Клиента) по форме Банка на присоединение к Условиям дистанционного банковского обслуживания физических лиц. Оформляется при обращении клиента в Банк с целью предоставления доступа к Системе. Стороны признают юридическую значимость Заявления, поступившего по электронным каналам связи, в т.ч. по сети Интернет через Систему в электронной форме, подтвержденные Клиентом АСП.

**Интернет-банк** – канал доступа, позволяющий Клиентам получать банковские и сопутствующие им услуги, доступные в Системе дистанционного банковского обслуживания физических лиц («Интернет-банк/Мобильный банк»), посредством сети Интернет.

**Канал доступа** – совокупность программных и/или технических средств, обеспечивающих обмен информацией между Клиентом и Банком, к каналам доступа относятся Интернет-банк и Мобильный Банк.

**Кодовое слово** – определенная Клиентом комбинация букв русского алфавита и цифр (цифры указываются по желанию Клиента), сообщение которого по телефону или иному средству связи сотруднику Банка признается надлежащим подтверждением того, что соответствующее физическое лицо является Клиентом и имеет право на получение информации, составляющей банковскую тайну такого Клиента, а также используемое Клиентом:

- для блокирования своей работы в Системе ДБО;
- для предоставления Банком Клиенту (по запросам Клиента информации обо всех счетах Клиента, открытых в Банке;
- для предоставления Банком Клиенту возможности в случаях и порядке, предусмотренных Правилами комплексного банковского обслуживания, приложениями к ним, использовать Кодовое слово как средство аутентификации Клиента в рамках идентификации Клиента по телефону, в том числе при выявлении Банком операции, соответствующей признакам осуществления перевода денежных средств без согласия Клиента.

Клиент несет полную ответственность за разглашение Кодового слова, а также за последствия такого разглашения.

**Контактные данные** – полученный от Клиента и зарегистрированный в Системе номер мобильного телефона (и соответствующий ему уникальный номер SIM-карты), электронный почтовый ящик (e-mail), иные данные Клиента, позволяющие Банку проинформировать Клиента о совершенных в Системе операциях.

**Мобильный банк** – канал доступа, позволяющий Клиентам получать банковские и сопутствующие им услуги, доступные в Системе, посредством использования мобильного устройства (смартфона, планшетного компьютера и т.п.), сети Интернет и соответствующего Приложения.

**Несанкционированная операция** – Операция, совершенная без согласия Клиента на её совершение.

**Номер банковской карты** – уникальный цифровой номер на лицевой стороне банковской карты.

**Пароль** – средство авторизации в виде секретной (известной только Клиенту) комбинации символов, соответствующей присвоенному Клиенту Логину. Первоначальный пароль присваивается Клиенту в момент регистрации Клиента в Системе и в дальнейшем должен быть Клиентом изменен.

**Платежная инструкция (ПИ)** – предварительно определенная процедура, которая устанавливает порядок формирования и обработки распоряжения Клиента на совершение операции по его платежным картам. ПИ предназначены для автоматизации формирования ДПАСП.

**Приложение** – программное обеспечение для Устройства доступа, позволяющее Клиенту получать банковские и сопутствующие им услуги в канале Мобильный банк. Приложение самостоятельно устанавливается Клиентом на Устройство доступа с сайтов сети Интернет [www.itunes.apple.com](http://www.itunes.apple.com), [www.play.google.com](http://www.play.google.com).

**Одноразовый ключ (ОК)** – одноразовый ключ представляет собой уникальную последовательность цифр, созданную генератором одноразовых ключей или Системой с целью формирования Клиентом аналога собственноручной подписи или дополнительного средства Авторизации Клиента в Системе. Одноразовые ключи, созданные Системой, предоставляются Клиенту sms-сообщением на номер мобильного телефона Клиента, зарегистрированного в Системе, или push-уведомлением на мобильное устройство Клиента, зарегистрированное в Системе.

**Система / Система ДБО (система дистанционного банковского обслуживания физических лиц «Интернет-банк/Мобильный банк»)** – комплекс программно-аппаратных средств, предназначенный для дистанционного управления Счетом. Система является электронным средством платежа для формирования, обработки, хранения, передачи и защиты ДПАСП.

**Средство авторизации в Системе** – Уникальное имя Клиента, пароль, одноразовый ключ.

**Стороны** – Банк и Клиент.

**Условия** – настоящие Общие Условия дистанционного банковского обслуживания физических лиц в «Банк Кремлевский» ООО.

**Правила безопасности** – Правила безопасности при работе в системе дистанционного банковского обслуживания физических лиц («Интернет банк»/«Мобильный банк»).

**Уникальное имя клиента (Логин)** – уникальное имя Клиента в Системе, которое присваивается Клиенту в момент первоначальной регистрации в Системе и в дальнейшем может быть Клиентом изменено.

**Устройство доступа** – устройство, с помощью которого Клиент осуществляет обмен данными с Системой при передаче ДПАСП по Каналу доступа.

**Push-уведомление** - это уведомление, направляемое Банком на мобильное устройство Клиента, которое может содержать текстовую и/или графическую информацию для автоматической обработки приложением или отображения Клиенту (в том числе одноразовый код, новости и предложения Банка и иную информацию).

## 2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Настоящие Общие условия являются типовыми для всех физических лиц, определяют положения Договора предоставления Клиенту дистанционного банковского обслуживания с использованием Системы ДБО (далее - Договор).

2.2. Заключение Договора осуществляется путем присоединения Клиента к Общим условиям в целом в соответствии с п.п. 1 ст. 428 Гражданского кодекса Российской Федерации. Присоединение Клиента к Условиям осуществляется одним из указанных ниже способов:

- предоставление в Банк подписанного Клиентом Заявление (Приложение № 1 к Правилам комплексного банковского обслуживания физических лиц в «Банк Кремлевский» ООО);

- предоставление в Банк посредством сети Интернет Заявление в виде электронного документа, подписанного специальным кодом, созданным с использованием Системы и переданный Банком на номер мобильного телефона Клиента. Подписанное Клиентом Заявление является офертой Клиента Банку заключить Договор. Действия Банка по регистрации Клиента в Системе являются акцептом оферты Клиента по заключению Договора. Договор считается заключенным с момента регистрации Клиента в Системе.

2.3. В соответствии с п. 3 ст. 847 Гражданского Кодекса Российской Федерации Стороны в рамках настоящего Договора признают в качестве АСП пароль, сформированный Клиентом или Системой.

2.4. При заключении Договора Клиент предоставляет Банку заверения о следующих обстоятельствах:

- все проводимые операции в соответствии с Договором, носят добросовестный характер, осуществляются не в целях придания правомерного вида владению, пользованию или распоряжению денежными средствами или иным имуществом, полученными в результате совершения преступления, не осуществляются в целях иной противоправной деятельности, не направлены на финансирование организаций или лиц, деятельность которых запрещена законодательством Российской Федерации либо иностранным

законодательством, не связаны с получением ненадлежащей налоговой выгоды или иными противоправными действиями или злоупотреблениями правами;

- вся информация, предоставленная Клиентом Банку в связи с заключением и исполнением Договора, соответствует действительности, является полной и точной во всех отношениях, и Клиент не скрывает никаких фактов, которые, если бы они были известны Банку, могли бы оказать неблагоприятное влияние на решение Банка о заключении и исполнении соответствующей сделки;

- информация и документы, предоставленные Клиентом Банку в связи с заключением Договора, а также информация и документы, которые будут предоставлены Клиентом Банку в процессе исполнения указанной сделки, получены Клиентом на законных основаниях и для их предоставления Банку Клиентом получены все предусмотренные применимым законодательством согласия и разрешения третьих лиц, в том числе согласия физических лиц, персональные данные которых содержатся в указанной информации и документах, на передачу Клиентом этих персональных данных Банку и их обработку Банком и третьими лицами.

### **3. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

3.1. Банк предоставляет Клиенту доступ к Системе при наличии технической возможности. Услуги Системы включают в себя предоставление информации Клиенту о состоянии его Счетов и перечне услуг Банка, а также направление в Банк ДПАСП, в том числе:

- получение сообщений от Банка, в том числе в формате временных паролей для подтверждения операций по ДПАСП;

- получение услуг Банка, а также иной информации о Банке и его партнерах, которая может быть интересна Клиенту;

- внутрибанковские переводы, в том числе между счетами Клиента;

- оплата услуг в пользу третьих лиц;

- операции по Счету (просмотр операций по Счету, / блокировка банковской карты / формирование и печать выписки по Счету / осуществление безналичных переводов со Счета). Совершение операций по Счету посредством Системы определяется также действующими условиями Договора текущего банковского счета/Договора текущего банковского счета с использованием банковской карты и наличием технической возможности;

- получение информации об ДПАСП, которая включает в себя любую информацию об исполнении Банком ДПАСП, необходимую для его исполнения, информацию об отмене ПАСП, информацию об отказе Банка в исполнении ДПАСП;

- прием и исполнение ДПАСП.

3.2. Клиент может самостоятельно зарегистрироваться в Системе, получить Логин и Пароль на официальном интернет-сайте Системы <https://elf.faktura.ru/elf/app/?site=kremlevsky> (при наличии технической возможности).

3.3. Предоставление Клиенту доступа к Системе сопровождается передачей Клиенту Пароля SMS сообщением на указанный в Заявлении номер мобильного телефона.

3.4. Авторизация Клиента в Системе, отправка ДПАСП в Банк, а также иные действия осуществляются по следующим Каналам доступа, поддерживаемым Системой:

- Интернет-банк;

- Мобильный банк.

3.5. Действия Клиента в Системе – отправка ДПАСП, Авторизация, результаты проверки ДПАСП, а также иные действия фиксируются в Журнале аудита. Журнал аудита ведется Системой в одном экземпляре в электронном виде на оборудовании Банка.

3.6. Стороны признают, что Журнал аудита является достаточным доказательством и может использоваться Банком в качестве подтверждения действий Клиента в Системе, в том числе извлечения из него могут предъявляться суду в качестве доказательства факта передачи Клиентом ДПАСП, а также фактов совершения Клиентом других операций посредством Системы, зафиксированных в Журнале аудита.

3.7. Стороны признают, что ДПАСП, соответствующий требованиям, изложенным в п. 8.2 настоящих Условий, равнозначен по своей юридической силе подписанным Клиентом документам на бумажном носителе, оформленным в соответствии с требованиями настоящих Условий и действующего законодательства Российской Федерации, нормативных актов Банка России, действующими в отношении таких документов.

3.8. Стороны признают, что посредством Системы также возможно заключение между Сторонами соглашений путем направления Клиентом ДПАСП, являющегося акцептом (согласием) Клиента на оферту (предложение) Банка. В этом случае Стороны могут распространить действие Условий на заключенное таким образом соглашение, прямо указав на это в тексте оферты или акцепта.

3.9. Стороны соглашаются с тем, что информирование Клиента о совершенных в Системе операциях (изменение статуса ДПАСП) осуществляется следующими способами:

- уведомлением Клиента с помощью SMS-уведомления и/или Push-уведомления;
- изменением Банком статуса ДПАСП, просмотр статуса ДПАСП доступен Клиенту

после прохождения процедуры Авторизации:

- на официальном интернет-сайте Системы

<https://elf.faktura.ru/elf/app/?site=kremlevsky>, в разделе «История операций»;

- в Приложении, в разделе «История»;

- предоставлением в Банке информации об операциях.

3.10. Банк осуществляет переводы денежных средств по поручению Клиента в рабочий день получения ДПАСП, если документ получен до 16.00 часов, в пятницу и предпраздничные дни – до 14.00 часов московского времени, либо не позднее следующего рабочего дня, если ДПАСП получен после указанного времени.

Прием ДПАСП от Клиента осуществляется Банком круглосуточно, за исключением перерывов связанных с проведением технических работ, информирование о которых осуществляется дополнительно на официальном сайте Банка <http://kremlinbank.ru>.

3.11. Банк информирует Клиентов о мерах безопасности при работе в ДБО, рисках Клиента и возможных последствиях для Клиента в случае несоблюдения им мер информационной безопасности, рекомендованных Банком. Информирование осуществляется на сайте Банка и/или в подразделениях Банка, и/или путем отправки SMS-сообщений на номер мобильного телефона Клиента, зарегистрированный для доступа к Мобильному банку, и/или Push-уведомлений на Мобильное устройство Клиента с установленным Приложением, в Системе, и/или иными способами, установленным в ДБО.

#### **4. СРЕДСТВА АВТОРИЗАЦИИ**

4.1. С целью повышения уровня безопасности Банк вправе по своему усмотрению запрашивать для Авторизации любую комбинацию Средств авторизации. При несогласии Клиента на изменение установленной ранее комбинации Средств авторизации Банк имеет право прекратить или частично приостановить доступ Клиента к Системе по одному или нескольким Каналам доступа, предварительно уведомив об этом Клиента по доступным каналам связи.

4.2. Клиент вправе в любое время самостоятельно изменить значение Средства авторизации в соответствии с предоставленными Системой возможностями. Запрос на изменение значения Средства авторизации должен быть подтвержден при помощи АСП и может быть передан в Банк Клиентом с использованием одного из Каналов доступа.

4.3. Средство авторизации по требованию Клиента может быть заблокировано по телефону 8(499)241- 88-14, в Системе, в Банке, при условии, что Банк может установить, что требование о блокировке Средств авторизации исходит от Клиента (проверка кодового слова или по иным ранее установленным Банком каналам связи с Клиентом).

4.4. Уникальное имя клиента может быть предоставлено Клиенту в Системе при условии, что Банк может установить, что требование о предоставлении Уникального имени исходит от Клиента (проверка кодового слова или по иным ранее установленным Банком каналам связи с Клиентом).

4.5. Первоначальный пароль может быть предоставлен Клиенту в Системе при условии, что Банк может установить, что требование о предоставлении первоначального Пароля исходит от Клиента (проверка кодового слова или по иным ранее установленным Банком каналам связи с Клиентом).

4.6. Банк вправе в одностороннем порядке устанавливать и/ или изменять срок действия Пароля.

## **5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИЕНТА**

5.1. В случае утраты Средства авторизации и (или) его использования без согласия Клиента, Клиент обязан заблокировать Средство авторизации незамедлительно после обнаружения факта утраты Средства авторизации и (или) его использования без согласия Клиента, но не позднее даты, следующей за датой получения от Банка уведомления в соответствии с п. 3.9 настоящих Условий, об исполнении или отказе в исполнении ДПАСП, подтвержденного скомпрометированными Средствами авторизации.

5.2. Клиент обязан сообщить в Банк незамедлительно после обнаружения, но не позднее даты, следующей за датой информирования Клиента об исполнении или отказе в исполнении ДПАСП в соответствии с п. 3.9 настоящих Условий, о фактах ошибочно списанных или зачисленных сумм, либо ином ненадлежащем исполнении (неисполнении) Банком ДПАСП. При отсутствии возражений от Клиента надлежащее исполнение ДПАСП считается подтвержденным Клиентом.

5.3. Клиент обязан ежедневно самостоятельно контролировать исполнение Банком ДПАСП. При несогласии с исполненным ДПАСП Клиент должен обратиться в Банк с письменным заявлением, составленным по форме, установленной Банком, и подписанным Клиентом. По истечении 30 (тридцати) календарных дней с даты исполнения ДПАСП Банк имеет право не принимать претензию Клиента.

5.4. Клиент проинформирован и соглашается с тем, что использование дистанционного банковского обслуживания через сеть Интернет связано с рисками:

- получение несанкционированного доступа к конфиденциальной информации третьими лицами;
- компрометации Средств авторизации Клиента;
- иные риски мошеннических действий третьих лиц.

5.5. Для минимизации рисков, указанных Банком в п. 5.4 настоящих Условий, Клиент обязан выполнять требования Банка, изложенные в Правилах безопасности при работе в системе дистанционного банковского обслуживания физических лиц «Интернет-банк/Мобильный банк» (далее - Правила безопасности) (Приложение № 1 к настоящим Условиям), и соблюдать «Меры безопасности», опубликованные на сайте Банка (<https://www.kremlinbank.ru/private/plastic-card/security-card/>).

5.6. До заключения Договора Клиент обязан ознакомиться с Правилами безопасности.

5.7. Клиент обязуется предпринимать все необходимые меры для исполнения Правил безопасности. При этом Клиент обязуется самостоятельно отслеживать изменения данных Правил безопасности, размещенных на сайте Банка в разделе «Меры безопасности» (<https://www.kremlinbank.ru/private/plastic-card/security-card/>).

5.8. Настоящим Клиент соглашается, что невыполнение Правил безопасности является нарушением порядка использования Системы и может повлечь за собой совершение операции без согласия Клиента. Банк не несет ответственности за убытки, возникшие вследствие неисполнения Клиентом Правил безопасности, а также за убытки, возникшие вследствие несанкционированных действий третьих лиц, если такие действия стали возможными не по вине Банка.

5.9. В случае несогласия Клиента с действиями Банка в рамках Договора, в том числе опротестования Клиентом операции, проведенной Банком по ДПАСП, Банк имеет право запросить у Клиента подтверждения выполнения Клиентом Правил безопасности, и Клиент обязуется своевременно предоставить данные подтверждения.

5.10. Клиент вправе в одностороннем порядке, без объяснения причин отказаться от использования Системы, предоставив в письменной форме в Банк Заявление на отключение от всех Систем ДБО, используемых по Договору ДБО. Договор считается расторгнутым с момента принятия Банком Заявления на отключение от всех Систем ДБО, используемых по Договору ДБО.

5.11. Клиент обязан письменно информировать Банк об изменении всех сведений, предоставленных Клиентом Банку при заключении Договора, в том числе указанных в соответствующих Заявлениях, включая фамилию, имя, отчество, данные документа, удостоверяющего личность, адрес места жительства (регистрации) или места пребывания, сведения в отношении Клиента (Выгодоприобретателя и Бенефициарного владельца при наличии) в течение 5 (Пяти) календарных дней со дня их изменения или возникновения следующих обстоятельств:

- изменение контактной информации (информации для связи с Клиентом) и наступление других обстоятельств, способных повлиять на исполнение обязательств по Договору;

- вынесено определение суда о признании обоснованным заявления о признании гражданина банкротом и введении реструктуризации долгов;

- об отмене доверенности, выданной представителю Клиента. Поскольку Договор заключается с целью предоставления услуг в Системе конкретному Клиенту, а также учитывая особый характер отношений между Банком и Клиентом, связанных с распоряжением его денежными средствами, Клиент обязуется направлять в Банк уведомления, предусмотренные настоящим пунктом Условий, только в письменной форме на бумажном носителе за собственноручной подписью, с приложением документов (заверенных в установленном порядке копий), подтверждающих произошедшие изменения и достоверно отражающих содержание таких изменений, если иной порядок направления уведомлений не предусмотрен соглашением Сторон.

5.12. Клиент обязан в случае изменения номера мобильного телефона, утери, кражи, пропажи и иных случаях его передачи третьим лицам по любым основаниям, немедленно обратиться в офис Банка или по телефону 8 (499) 241-88-14 для изменения информации о зарегистрированном номере телефона, либо заблокировать доступ к Системе.

5.13. Клиент вправе на основании заявления устанавливать в отношении операций, осуществляемых с использованием Системы дистанционного банковского обслуживания («Internet-Banking») по переводу денежных средств и выдаче кредита следующие ограничения:

- на осуществление операций по переводу денежных средств;

- максимальной суммы одной операции по переводу денежных средств на счета третьих лиц или максимальной суммы операций по переводу денежных средств на счета третьих лиц за определенный период времени (сутки, неделя, месяц);

- возможность изменения Клиентом максимальной суммы одной операции по переводу денежных средств на счета третьих лиц или максимальной суммы операций по переводу денежных средств на счета третьих лиц за определенный период времени (сутки, неделя, месяц);

- на осуществление операций по выдаче кредита;
- максимальной суммы выдачи кредита на имя Клиента или максимальной суммы выдачи кредита на имя Клиента за определенный период времени (определяется Клиентом самостоятельно);

- возможность изменения Клиентом максимальной суммы выдачи кредита на имя Клиента или максимальной суммы выдачи кредита на имя Клиента за определенный период времени (определяется Клиентом самостоятельно).

5.14. Осуществлять оплату услуг Банка в соответствии с действующими Тарифами.

5.15. Клиент признает, что:

- аудио запись телефонных переговоров, осуществленная и представленная Банком;
- информация о попытках (в том числе, о неуспешных попытках) соединения с Клиентом, предоставленная Банком на основании отчета программного комплекса Банка, с помощью которого осуществляется управление автоматической телефонной станцией Банка, по телефону Клиента, номер которого указан, соответственно, в предоставленных Банку Заявлениях, иных заявлениях, связанных с подключением системы «ДБО», а также в имеющейся в Банке анкете Клиента, являются надлежащими допустимыми доказательствами в случае возникновения спора, связанного с настоящими Правилами, в том числе, в суде.

## **6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ БАНКА**

6.1. Банк обязуется информировать Клиента об исполнении или отказе в исполнении ДПАСП незамедлительно с момента исполнения или отказа в исполнении ДПАСП, порядок информирования определен в п. 3.9 настоящих Условий.

6.2. Банк обязуется хранить ДПАСП и направленные Клиенту уведомления об исполнении или отказе в исполнении ДПАСП в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

6.3. Банк обязуется принять все необходимые меры организационного и технического характера для обеспечения режима конфиденциальности в отношении известных Банку значений Средств авторизации Клиента в т.ч. указанные в п. 3.11 настоящих Условий.

6.4. Банк вправе отказаться от выполнения или приостановить на неопределенный срок исполнение ранее переданного Клиентом и зарегистрированного Банком ДПАСП, уведомив Клиента об этом посредством SMS-уведомления или Push-уведомления или по телефону, если:

- имеется информация, свидетельствующая о нарушении Клиентом требований настоящих Условий;

- проводимая Клиентом операция противоречит действующему законодательству Российской Федерации;

- имеются обоснованные предположения нарушения Клиентом требований по использованию Средств авторизации;

- имеется информация о попытке использования логина Клиента с незарегистрированным в Системе номером дубликата SIM карты (номера мобильного телефона, зарегистрированного в Системе для Клиента).

- проводимая Клиентом операция имеет признаки, указывающие на необычный характер сделки, установленные законодательством Российской Федерации и нормативными актами Банка России, а также в случаях возникновения обоснованных подозрений в нарушении Клиентом заверений, указанных в п. 2.4 настоящих Условий;

- Клиентом не представлены документы, установленные пунктами 5.11 и 6.5 настоящих Условий.

6.5. Банк вправе запросить документы и сведения, необходимые Банку для осуществления функций, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации, в том числе:

- документы и сведения, раскрывающие экономический смысл проводимой операции;
- документы и сведения, необходимые Банку для целей установления и идентификации выгодоприобретателя по проводимой операции;
- Контактные данные Клиента, необходимые Банку для информирования Клиента об исполнении или отказе в исполнении ДПАСП;
- иные документы и сведения по усмотрению Банка.

6.6. В случае отказа Банка от выполнения или приостановки выполнения переданного Клиентом и полученного Банком ДПАСП Банк обязуется в течение одного рабочего дня принять меры к оповещению Клиента о факте отказа одним из указанных в п. 3.9 настоящих Условий способом с указанием причины отказа или приостановки.

6.7. Банк вправе в одностороннем порядке вводить постоянные или временные ограничения на исполнение ДПАСП Клиента, в т.ч. ограничение минимальной и максимальной суммы, количество и объем операций. В случае введения ограничений для неограниченного круга Клиентов Банк доводит данную информацию путем ее публикации в Системе. В случае введения индивидуальных ограничений – Банк оповещает Клиента при его Авторизации в Системе.

6.8. Если Клиент не проходил процедуру Авторизации в Системе:

- более 180 (Сто восемьдесят) календарных дней, Банк вправе заблокировать в Системе использование SIM карты клиента;
- более 360 (Триста шестьдесят) календарных дней, Банк вправе отключить Клиента от обслуживания в Системе.

6.9. Банк вправе отключить от Системы Счет Клиента в момент его закрытия.

6.10. Банк вправе вводить следующие ограничения для Клиентов:

- Блокировать доступ к Системе через определенные Банком Каналы доступа и Устройства доступа, в том числе ограничить перечень видов ДПАСП, отправка которых возможна Клиентом в Банк по определенному Банком Каналу доступа или с помощью определенного Банком Устройства доступа;
- Блокировать самостоятельную регистрацию Клиента в Системе, на официальном интернет сайте Системы <https://elf.faktura.ru/elf/app/?site=kremlevsky>;
- Блокировать в Системе возможность осуществления определенных типов операций со Счетами.

6.11. Допускается расторжение Договора в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации.

6.12. Банк вправе сократить срок исполнения ДПАСП, указанный в п. 3.10 настоящих Условий, предварительно уведомив Клиента.

## **7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

7.1. Банк не несет ответственности за ущерб, возникший вследствие:

- несанкционированного использования третьими лицами Средств авторизации Клиента;
- отсутствия технической возможности отправки Клиенту одноразового ключа на указанный Клиентом номер мобильного телефона.

7.2. Банк не несет ответственность за невыполнение, несвоевременное или неправильное выполнение ДПАСП Клиента, если это было вызвано предоставлением Клиентом недостоверной информации или платежных реквизитов.

7.3. Банк не несет ответственность за полное, частичное неисполнение или несвоевременное исполнение своих обязательств, если неисполнение является следствием форс-мажорных обстоятельств, включая пожар, отключение электроэнергии и линий связи, наводнение, землетрясение, военные операции, изменение действующего законодательства Российской Федерации, действия или решения органов государственной власти Российской Федерации, Банка России, забастовки и иные действия персонала телефонных компаний,

провайдеров интернет-услуг, органов энергоснабжения, иные ограничения, объективно препятствующие исполнению Банком его обязательств.

7.4. Банк не несет ответственности по рискам Клиента, связанным с получением Клиентом услуг мобильной связи/по организации доступа к сети Интернет и ее использованию, в соответствии с договором между Клиентом и поставщиком услуг мобильной связи/Интернет (провайдером), в том числе Банк не отвечает за убытки Клиента, возникшие в результате обращения Клиента к Системе с использованием сети Интернет.

## **8. ДОКУМЕНТ, ПОДПИСАННЫЙ АНАЛОГОМ СОБСТВЕННОРУЧНОЙ ПОДПИСИ**

8.1. Передача ДПАСП в Банк и регистрация полученного Банком ДПАСП производится Системой автоматически.

8.2. ДПАСП считается переданным Клиентом и полученным Банком, а соответствующая операция выполненной Банком от имени и по поручению Клиента, если соблюдены следующие требования:

- результат проверки АСП документа положительный;
- Системой подтверждено получение ДПАСП;
- ДПАСП присвоен специальный регистрационный номер.

8.3. Стороны договорились считать, что Клиент отказался от передачи документа до его отправки в Банк, если он не подтвердил его вводом АСП.

## **9. ПЛАТЕЖНЫЕ ИНСТРУКЦИИ**

9.1. Универсальная платежная инструкция (далее по тексту - УПИ) - ПИ с одинаковым для всех Клиентов набором параметров. Одинаковыми могут быть все параметры или их часть.

9.2. Индивидуальная платежная инструкция (далее по тексту - ИПИ) - ПИ, в которой все параметры специфичны для Клиента и задаются Клиентом.

9.3. Индивидуальная постоянная платежная инструкция (далее по тексту - ИППИ) - ИПИ, предусматривающая автоматическое проведение Банком операций по Карте Клиента согласно установленному Клиентом графику.

9.4. Оформление ИПИ и ИППИ производится Клиентом самостоятельно в Системе. В этом случае Клиент указывает необходимые индивидуальные параметры каждой ПИ в ДПАСП.

9.5. Банк вправе отказать в оформлении ИПИ (ИППИ) или запретить использование ранее оформленной ИПИ (ИППИ), если предусмотренные ИПИ (ИППИ) операции противоречат действующему законодательству Российской Федерации, нормативным актам Банка России, настоящим Условиям или внутренним документам Банка.

9.6. Оформляя ИПИ, Клиент поручает Банку в дальнейшем на основании ДПАСП совершать банковские операции в соответствии с платежными и иными реквизитами, указанными при оформлении ИПИ.

9.7. Оформляя ИППИ, Клиент поручает Банку в дальнейшем автоматически совершать банковские операции в соответствии с графиком их проведения, платежными реквизитами, и иными параметрами, указанными при оформлении ИППИ.

## **10. ИЗМЕНЕНИЕ УСЛОВИЙ**

10.1. В соответствии с ч. 1 ст. 450 Гражданского кодекса РФ Стороны пришли к соглашению, что изменения в Договор вносятся Банком в одностороннем порядке. Введение в действие новых условий Договора, в том числе, о начале оказания Банком новых услуг в Системе осуществляется путем доведения до сведения Клиента через систему

сообщений об изменениях и нововведениях и обеспечения их технической доступности для Клиента и/или путем размещения информации на сайте Банка.

10.2. Изменения вступают в силу через 15 (Пятнадцать) календарных дней с момента их размещения на сайте Банка, если более поздний срок вступления их в силу не установлен в соответствующем сообщении Банка, за исключением изменений в перечне услуг Системы, которые вступают в силу с момента изменения Банком перечня и содержания бланков ДПАСП в Системе.

10.3. Клиент обязан не реже одного раза в 15 (Пятнадцать) календарных дней знакомиться с информацией, публикуемой Банком на сайте Банка. При необходимости получения дополнительных разъяснений по изменениям в условиях Договора Клиент вправе обратиться за ними по телефону 8 (499) 241-88-14 или в Банк. В случае несогласия с изменениями в условиях Договора Клиент вправе обратиться в Банк для его расторжения представив Заявление на отключение от всех Систем ДБО, используемых по Договору ДБО. Если в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с момента изменений, если более поздний срок вступления изменений в силу не установлен в сообщении Банка, Клиент не обратился в Банк для расторжения Договора, Стороны соглашаются, что новые условия Договора приняты Клиентом полностью. Совершение Клиентом конклюдентных действий в рамках Договора является подтверждением ознакомления и согласия Клиента с действующими на данный момент редакцией Условий.

10.4. Банк не несет ответственности, если информация об изменении условий Договора, размещенная в установленном порядке и сроки, не была своевременно получена и/или изучена и/или правильно понята Клиентом.

10.5. Любые изменения условий Договора с момента их вступления в силу равно распространяются на всех Клиентов, в том числе заключивших Договор ранее даты вступления изменений в силу.

## **11. СРОК ДЕЙСТВИЯ И РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА**

11.1. Договор вступает в силу с момента регистрации Клиента в Системе на основании Заявления о присоединении к Условиям дистанционного банковского обслуживания.

11.2. Договор действует без ограничения срока.

11.3. Действие Договора может прекращаться в следующих случаях:

- обращение Клиента с Заявлением на отключение от всех Систем ДБО, используемых по Договору ДБО Клиентом, при этом остальные Договоры о предоставлении банковской услуги могут не расторгаться;

- расторжения Договора КБО, расторжения всех Договоров о предоставлении банковской услуги, закрытии всех счетов, открытых с использованием Систем ДБО;

- неиспользования Клиентом Системы ДБО в течение 6 месяцев подряд;

- заключения соглашения о расторжении Договора ДБО.

11.4. Если Договор расторгается по инициативе Банка, то Банк направляет по адресу Клиента уведомление о расторжении Договора с указанием даты расторжения Договора. Договор будет считаться расторгнутым с даты, указанной в уведомлении. Клиент считается получившим указанное в настоящем пункте уведомление по истечении 15 (Пятнадцати) календарных дней с даты направления Банком соответствующего уведомления вне зависимости от фактического его получения Клиентом.

11.5. Прекращение обязательств по Договору не влечет прекращения обязательств по иным договорам (соглашениям), заключенным между Клиентом и Банком.

## **12. УРЕГУЛИРОВАНИЕ РАЗНОГЛАСИЙ**

12.1. В случае несогласия Клиента с действиями Банка по Договору, в том числе опротестования Клиентом операции, проведенной Банком по ДПАСП (далее - Спорная

операция), Клиент до обращения в судебные органы подает в Банк письменное или электронное по каналу обратной связи на официальном интернет-сайте Банка (<http://www.kremlinbank.ru>) заявление с изложением сути претензии и детальным описанием Несанкционированной операции (далее – Претензия), а также, при необходимости, документы и материалы (например, бумажная распечатка спорного ДПАСП), подтверждающие обоснованность требований Клиента.

12.2. После анализа представленных Клиентом документов и материалов Банк в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты получения Претензии Клиента или 60 (шестидесяти) календарных дней в случае, если Претензия Клиента связана с трансграничным переводом, составляет письменное Заключение. Сроки могут быть увеличены в соответствии с Правилами платежной системы при проведении претензионного цикла работ.

12.3. Один экземпляр Заключения направляется Клиенту почтой (заказным письмом с уведомлением или электронной почтой), но в любом случае не позднее срока рассмотрения Претензии, указанного в п. 12.2 настоящих Условий.

12.4. В случае признания Претензии Клиента правомерной и обоснованной Банк в течение одного рабочего дня с даты составления Заключения принимает решение о целесообразности и сроках удовлетворения Претензии Клиента.

12.5. В случае несогласия с Заключением Клиент может обратиться в судебные органы для разрешения возникших споров в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации в судебном порядке.

### **13. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

13.1. Клиент соглашается с тем, что все требования, уведомления и иные сообщения по настоящим Условиям могут направляться Сторонами друг другу в следующем порядке, если иной способ направления/доставки не предусмотрен настоящими Условиями:

- Уведомления Банка, касающиеся вопросов обслуживания Клиента – путем направления Клиенту письма средствами организации почтовой связи по последнему известному Банку адресу Клиента, путем непосредственной передачи при личной явке Клиента в Банк, путем направления по известному Банку адресу электронной почты, путем направления СМС-сообщения/push-уведомлением по последнему заявленному Клиентом Банку номеру мобильного телефона;

- Уведомления Клиентом Банку – в соответствии с официальными адресами и реквизитами, размещенными на сайте Банка.

### **14. ПРИЛОЖЕНИЯ К УСЛОВИЯМ**

14.1. Правила безопасности при работе в системе дистанционного банковского обслуживания физических лиц «Интернет-банк»/ «Мобильный банк»

## **ПРАВИЛА БЕЗОПАСНОСТИ ПРИ РАБОТЕ В СИСТЕМЕ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ «ИНТЕРНЕТ- БАНК/МОБИЛЬНЫЙ БАНК»**

### **1. ОБЕСПЕЧЬТЕ БЕЗОПАСНОСТЬ УСТРОЙСТВА ДОСТУПА, С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ КОТОРОГО ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ РАБОТА В СИСТЕМЕ «ИНТЕРНЕТ-БАНК/МОБИЛЬНЫЙ БАНК».**

**1.1.** Перед входом в Систему необходимо удостовериться в том, что на Устройстве доступа, с использованием которого осуществляется работа в Системе, установлено, активировано и работает современное лицензионное антивирусное программное обеспечение, регулярно обновляются его антивирусные базы. Регулярное обновление антивирусных баз и проведение антивирусных проверок позволит Вам существенно снизить вероятность заражения Вашего Устройства вредоносными программами (особенно важно контролировать обновление, если нет постоянного подключения к сети Интернет). Если существуют подозрения или основания считать, что данное Устройство доступа может быть заражено вирусами – не осуществляйте с него работу в Системе.

**1.2.** На Устройстве доступа рекомендуется использовать только лицензионное программное обеспечение, регулярно устанавливать рекомендуемые производителями обновления, как операционной системы, так и прикладного программного обеспечения (в том числе браузера, PDF-ридера, Flash-плеера), это позволит своевременно устранить выявленные уязвимости. Обновления следует устанавливать только из доверенных источников (с официального сайта производителя).

**1.3.** Рекомендуется использовать на вашем Устройстве доступа персональный межсетевой экран для входа в Интернет. Это позволит значительно снизить риск удаленного управления злоумышленниками из сети Интернет и локальной сети вашим Устройством доступа и кражи конфиденциальной информации. Дополнительно в настройках персонального межсетевого экрана рекомендуется разрешить подключение вашего Устройства доступа только к серверу Системы (<https://elf.faktura.ru/elf/app/?site=kremlevsky>) и серверам обновлений разработчиков программного обеспечения, любые иные подключения рекомендуется запретить.

**1.4.** Рекомендуется осуществлять работу с Системой с использованием отдельной учетной записи в операционной системе Устройства доступа, защищенной сложным паролем, известным только Вам (см рекомендации в п.3.3 настоящих Правил). Права пользователя в операционной системе Устройства должны быть минимально необходимыми, должна быть запрещена установка прикладного программного обеспечения за исключением необходимого для работы в Системе.

**1.5.** Рекомендуется избегать работы в Системе с использованием «недоверенных» Устройств доступа, таких как компьютеры в интернет-кафе или другие общедоступные устройства, «чужие» устройства, временно используемые вами и т.п. Крайне нежелательна работа с Системой из публичных беспроводных сетей (например, бесплатный Wi-Fi и т.п.), вместо этого лучше воспользуйтесь «мобильным интернетом» (GPRS / EDGE / HSPA / 3G / LTE соединение). В вышеописанных случаях существенно повышается риск кражи Ваших конфиденциальных данных и денежных средств. Если же данные рекомендации не могут быть Вами выполнены, то при первой же возможности измените пароль, войдя в Систему с «доверенного» Устройства доступа.

**1.6.** Не оставляйте без присмотра Ваше Устройство доступа с активной сессией работы в Системе, блокируйте доступ к Устройству при помощи пароля на время Вашего отсутствия.

**1.7.** По возможности исключите посещение с Устройства доступа потенциально опасных Интернет-ресурсов (социальные сети, форумы, чаты, телефонные сервисы, файлообменные сервисы и т.д.), а также работу с почтовыми сообщениями, полученными из недостоверных источников.

## **2. ВЫПОЛНЯЙТЕ ПРАВИЛА БЕЗОПАСНОСТИ ПРИ РАБОТЕ В СИСТЕМЕ «ИНТЕРНЕТ-БАНК».**

**2.1.** Перед введением логина и пароля при входе в Систему убедитесь, что соединение установлено именно со стартовой страницы Системы и в адресной строке web-браузера отображается «<https://elf.faktura.ru/elf/app/?site=kremlevsky>». Злоумышленники могут создать мошеннический ресурс со сходным адресом и визуально похожим на сайт Системы интерфейсом. Если Вы заметили, что адрес сайта отличается или есть иные признаки, вызывающие подозрения подлинности сайта (например, сообщение web-браузера о перенаправлении на другой сайт), не вводите никакой конфиденциальной информации и незамедлительно сообщите о данном факте по телефону Банка 8(499) 241-88-14. Рекомендуется вводить адрес Системы только вручную в новом окне web-браузера в адресной строке и НЕ переходить на данную страницу по ссылкам из Интернет-ресурсов (за исключением [www.kremlinbank.ru](http://www.kremlinbank.ru)) или из e-mail / SMS-сообщений, даже если они отправлены от имени Банка.

**2.2.** При работе с Системой для обеспечения конфиденциальности между Банком и Вашим Устройством

доступа все данные передаются в зашифрованном виде. Перед началом работы в Системе необходимо удостовериться, что соединение установлено в защищенном режиме SSL. В префиксе в адресной строке web-браузера должен появиться символ S - <https://.....ru>, а также отобразится иконка «закрытый замок» (может отличаться для разных web-браузеров). Расположение иконки зависит от версии web-браузера, но как правило «закрытый замок» располагается в конце правой части адресной строки, либо в правом нижнем углу экрана. При клике на данное изображение должны отображаться сведения о SSL-сертификате.

**2.3.** После окончания работы в Системе обязательно завершайте сеанс работы с Системой с помощью кнопки «Выход» (в правом верхнем углу экрана).

**2.4.** При вводе логина и пароля в Системе рекомендуется использовать виртуальную клавиатуру. Использование виртуальной клавиатуры обезопасит Вас от кражи конфиденциальных данных в случае заражения Вашего Устройства доступа вредоносным программным обеспечением.

**2.5.** Контролируйте состояние Ваших счетов. Регулярно проверяйте в Системе (особенно перед проведением операции) разделы «История операций» (история операций и платежей, совершенных в Системе), раздел «Шаблоны» (перечень сохраненных шаблонов операций). В случае, если Вы обнаружили операции, которые Вы не выполняли; шаблоны, которые Вы не создавали, незамедлительно заблокируйте Вашу учетную запись в Системе. Вы можете сделать это, связавшись с Банком по телефону 8(499)241-88-14, или самостоятельно в Системе.

## **3. СОБЛЮДАЙТЕ ПРАВИЛА БЕЗОПАСНОСТИ ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ ПАРОЛЕЙ, ОДНОРАЗОВЫХ SMS-ПАРОЛЕЙ, ОДНОРАЗОВЫХ КОДОВ.**

### **3.1. Правила безопасности при использовании одноразовых SMS-паролей:**

**3.1.1.** Для повышения уровня безопасности рекомендуется исключить работу с Системой через мобильные устройства (смартфоны), на телефонные номера которых настроено SMS-информирование с одноразовыми паролями. Эта мера значительно усложнит кражу денежных средств при заражении вирусом Вашего мобильного устройства.

**3.1.2.** Не используйте для получения одноразовых SMS-паролей не принадлежащие Вам мобильные устройства и телефонные номера.

**3.1.3.** Никогда не оставляйте без присмотра и не передавайте третьим лицам мобильные устройства, используемые Вами для получения одноразовых SMS-паролей.

**3.1.4.** Запрещается хранение на мобильном устройстве (в напоминаниях, SMS и т.п.) логина и пароля для входа в Систему. В случае хищения мобильного устройства или его заражения вирусом злоумышленники могут получить доступ к этой информации.

**3.1.5.** В случае потери (кражи) мобильного устройства или смены телефонного номера, на который приходят SMS-пароли, необходимо незамедлительно обратиться в Банк по телефону 8(499) 241-88-14 для блокировки учетной записи. В случае потери/кражи устройства также необходимо обратиться к оператору сотовой связи для блокировки SIM-карты.

**3.1.6.** Не используйте возможности переадресации или хранения архива СМС-сообщений в личном кабинете оператора связи.

**3.1.7.** Устанавливайте сложные пароли в личном кабинете оператора связи. Данная мера позволит уменьшить риски несанкционированного подключения услуги переадресации SMS-сообщений на телефонные номера злоумышленников и последующего перехвата одноразового пароля.

**3.1.8.** Рекомендуем обратиться к оператору связи и заблокировать выполнение каких-либо действий с Вашей SIM-картой по доверенности. Это не позволит злоумышленником переоформить на третье лицо Ваш телефонный номер по поддельной или недействительной доверенности.

**3.1.9.** В случае если у Вас без видимых на то причин перестала работать SIM-карта («сеть не найдена») необходимо незамедлительно обратиться за разъяснениями к оператору связи. В данном случае возможно мошенничество с использованием копии Вашей SIM-карты.

## **3.2. Правила безопасности при использовании push-уведомлений:**

**3.2.1.** Одноразовые пароли посредством push-уведомлений доставляются только на одно доверенное устройство. Устройство становится доверенным только при подтверждении в мобильном банке, установленном на этом устройстве.

**3.2.2.** Если используется функция быстрого входа с помощью PIN-кода, периодически меняйте его на новый. Не рекомендуется использовать код, который совпадает с каким-либо используемым в другом сервисе, устройстве или приложении.

**3.2.3.** Если используется функция быстрого входа с помощью отпечатков пальцев, периодически проверяйте настройки своего устройства на предмет регистрации чужих отпечатков.

**3.2.4.** Помните, что одноразовые push-уведомления не сохраняются в истории сообщений и автоматически подставляется в поле для ввода одноразового пароля.

## **3.3. Дополнительные рекомендации для владельцев смартфонов:**

**3.3.1.** Установите пароль на доступ к Вашему мобильному устройству. Используйте сложный пароль или пин-код. Средства блокировки по простому графическому ключу или фотографии не обеспечивают должного уровня защиты.

**3.3.2.** Не используйте мобильные устройства с расширенными правами (Jailbreak, Root или иные операции, не поддерживаемые официально производителями).

**3.3.3.** Установите на Вашем мобильном устройстве и регулярно обновляйте мобильный антивирус (рекомендуется использовать антивирус российского производителя, так как он учитывает региональную специфику вредоносного ПО).

**3.3.4.** Своевременно устанавливайте обновления для Вашего мобильного устройства и установленных на нем приложений. Установку производите только из доверенных источников (Google Play Market и Apple AppStore, маркетплейсы производителей устройств и т.п.). Иные способы установки приложений и обновлений небезопасны. Недопустима установка или обновление приложений по ссылке в e-mail / SMS-сообщении от имени

Банка. Обратите внимание: Банк никогда не высылает писем и SMS-сообщений с прямыми ссылками на установку или обновление приложений.

**3.3.5.** При установке на Ваше мобильное устройство дополнительного программного обеспечения обращайтесь внимание на полномочия, которые необходимы программе. Не допускайте установки программ, которым требуются излишние полномочия, особенно в части чтения и отправки SMS-сообщений, доступа к сети Интернет, клавиатуре и т.п. Установку производите только из проверенных и надежных источников (Google Play Market и Apple appStore и т.п.). При наличии технической возможности рекомендуется включить на мобильном устройстве режим установки только подписанных приложений с проверкой сертификата. Не устанавливайте приложения по ссылкам, полученным от неизвестных Вам источников.

**3.3.6.** Если Вы заметили, что на Ваше мобильное устройство перестали приходить SMS, в том числе перестали приходить SMS-пароли от Банка, необходимо прекратить использование мобильного устройства. В данном случае возможно мошенничество с заражением Вашего мобильного устройства вирусом, перехватывающим SMS-сообщения. Для проверки рекомендуем установить SIM-карту в другое мобильное устройство, провести операцию в Системе и дождаться прихода SMS-пароля. Так же о заражении вирусом может свидетельствовать подозрительная работа устройства (самопроизвольные звонки и рассылки SMS, несанкционированная загрузка и установка программного обеспечения). В случае выявления данных фактов рекомендуем обратиться за помощью в службу технической поддержки производителя Вашего мобильного устройства.

#### **3.4. Правила выбора и хранения пароля для входа в Систему:**

**3.4.1.** Для работы с Системой необходимо использовать только сложные пароли, удовлетворяющие следующим требованиям:

**3.4.1.1.** Пароль должен иметь длину от 8 до 20 символов, в нем должно быть не менее двух цифр и двух букв, допускается использование букв латинского алфавита, цифр, знаков!#\$%&()\*+-./:;<=>?[\, используйте буквы верхнего и нижнего регистра;

**3.4.1.2.** Обратите внимание, что регистр и язык букв пароля имеет значение;

**3.4.1.3.** Пароль не должен содержать последовательности одинаковых символов и групп символов, легко угадываемые комбинации символов (dddddd, 333444555, qwerty, 12345, abc123 и т.п.);

**3.4.1.4.** Пароль не должен содержать связанных с Вами данных (имена и даты рождения членов семьи, адреса, телефоны, часть номера банковской карты и т.п.);

**3.4.1.5.** Пароль не должен содержать словарных слов (password, football, русские слова, набранные в английской кодировке, например, gfhjkm – пароль);

**3.4.1.6.** Пароль не должен совпадать с шестью предыдущими паролями и не должен совпадать с именем входа;

**3.4.1.7.** Пароль не должен быть копией или комбинаций паролей, используемых Вами в других системах или Интернет-ресурсах (операционная система Устройства, электронная почта, социальные сети, развлекательный ресурсы в сети Интернет и т.п.).

**3.4.2.** Никогда не сообщайте свой пароль третьим лицам, в том числе родственникам и сотрудникам Банка, вводите пароль только при работе в Системе. Помните, что сотрудник Банка не имеет права запрашивать у Вас пароль, даже если Вы самостоятельно обратились в Банк. Вводите пароль только в Системе, Банк никогда не отправляет сообщений с просьбой уточнить или предоставить пароль.

**3.4.3.** Не записывайте и не храните пароль в местах доступа третьих лиц. Запрещается хранить пароль на Устройстве доступа, мобильном устройстве, используемом для получения одноразовых SMS паролей, а также на иных электронных носителях, доступ к которым могут получить третьи лица.

**3.4.4.** Рекомендуется осуществлять смену пароля доступа к Системе не реже одного раза в 12 месяцев.

**3.4.5.** При возникновении подозрений, что Ваш пароль стал известен третьим лицам, необходимо незамедлительно сменить пароль или заблокировать доступ в Систему, обратившись в Банк по телефону 8(499)241-88-14, либо самостоятельно заблокировать доступ в Системе.

#### **4. ОСТЕРЕГАЙТЕСЬ МОШЕННИЧЕСТВА.**

**4.1.** Банк никогда не связывается по телефону и не осуществляет рассылку сообщений по SMS или e-mail с просьбой предоставить, подтвердить или уточнить Вашу конфиденциальную информацию (пароли, логины, кодовое слово, Ф.И.О., паспортные данные, номер мобильного телефона, на который приходят одноразовые пароли, параметры банковских карт и другие конфиденциальные данные). Не отвечайте на такие сообщения.

**4.2.** Банк никогда не связывается с просьбой установить или обновить программное обеспечение, в своих электронных письмах никогда не рассылает программы. Не открывайте подозрительные файлы, присланные Вам по электронной почте.

**4.3.** При получении подозрительного сообщения от имени Банка не отвечайте на него, не переходите по

ссылкам, указанным в подозрительном сообщении. Мошенники могут создать ресурсы в сети Интернет с адресами, похожими на адреса сайта Банка <https://i.название.ru>. В сообщениях Банка никогда не будет просьбы зайти в Систему по указанной в сообщении ссылке.

**4.4.** При работе с Системой обращайтесь внимание на страницу входа и интерфейс Системы. Если у Вас возникли подозрения в подлинности сайта, необходимо незамедлительно прекратить работу и связаться с Банком по телефону 8 (499)241-88-14 (никогда не связывайтесь по телефону, указанному на подозрительной странице).

**4.5.** Для входа в Систему необходимо ввести логин и пароль (а в случае усиленного режима защиты дополнительно одноразовый пароль). Если Вам предлагается также заполнить иные поля (телефон, номер карты и т.п.) немедленно прекратите работу в Системе и сообщите об этом в Банк.

**4.6.** Банк никогда не запрашивает одноразовый пароль или пароль на вход в Систему для отмены операций. При вводе пароля Вы даете Банку право на проведение операции, отменить ее с помощью пароля нельзя.

**4.7.** Если Вы самостоятельно связались с Банком, сотрудники могут уточнить у Вас персональную информацию, но не имеют права запрашивать у Вас пароль на вход в Систему и одноразовый пароль.

**4.8.** Банк никогда не направляет сообщений о блокировке/разблокировке Вашей учетной записи в Системе. Сотрудники Банка никогда не связываются по телефону, чтобы сообщить о недоступности Системы вследствие проведения каких-либо регламентных работ. Если Вы получили подозрительное сообщение от имени Банка, либо с Вами связались по телефону с одной из просьб, перечисленных в данном разделе, то рекомендуется сообщить о данном факте в Банк по телефону 8 (499) 241-88-14 (никогда не связывайтесь с Банком по телефону, указанному в подозрительном сообщении).

**4.9.** Обращайте внимание на появление подозрительной активности на Вашем Устройстве доступа, например, самопроизвольные движение курсора на экране, набор текста и т.п.

**4.10.** Обращайте внимание на невозможность доступа к сайту Системы и нестабильную работу Системы («зависания») при нормальной работе других Интернет-ресурсов, а также на невозможность доступа к Системе по причине несовпадения логина и пароля (в случае корректного набора). Данные факты могут свидетельствовать о заражении Вашего Устройства доступа вредоносным программным обеспечением. Если зараженное устройство уже использовалось для доступа к Системе, то незамедлительно заблокируйте Вашу учетную запись в Системе. Вы можете сделать это по телефону 8(499) 241-88-14, или

самостоятельно в разделе Системы «Параметры безопасности» (при этом вход в Систему должен быть осуществлен с «доверенного» устройства).

**4.11.** В случае несанкционированного списания денежных средств, для опротестования спорной операции, проведенной Банком по документу, подписанному аналогом собственноручной подписи ДПАСП (далее - Спорная операция), необходимо до обращения в судебные органы подать в Банк письменное или электронное заявление по каналу обратной связи на сайте Банка ([www.kremlinbank.ru](http://www.kremlinbank.ru)) с изложением сути претензии и детальным описанием Спорной операции (далее – Претензия), при необходимости приложить документы и материалы, подтверждающие обоснованность Ваших требований (например, бумажная распечатка спорного ДПАСП и/или файл с ДПАСП).

**4.12.** В случае если опротестованная операция не совершалась ни Клиентом, ни его Представителем, а также имеются иные признаки незаконного завладения денежными средствами (кражи) с использованием Системы, то Вам рекомендуется оперативно обратиться с заявлением в правоохранительные органы о возбуждении уголовного дела по факту хищения денежных средств (глава 21 УК РФ). После чего предоставить в Банк копию заявления о возбуждении уголовного дела, либо копию талона-уведомления, подтверждающего непосредственное обращение в правоохранительные органы и содержащего порядковый номер из книги учета сообщений о преступлениях, содержащую отметку правоохранительного органа о его приеме.

**В случае утраты, а также при возникновении подозрений, что Ваши логин и пароль, либо еще не введенные в Систему одноразовый код или SMS-пароль стали известны третьим лицам, (в том числе представившимся сотрудниками Банка) незамедлительно заблокируйте Вашу карты.**

**Помните, что Ваше оперативное обращение в Банк может предотвратить несанкционированное списание, либо приостановить списание денежных средств, снизив Ваши финансовые потери.**

## ПРАВИЛА ОБ ИСПОЛЬЗОВАНИИ ЭЛЕКТРОННОГО СРЕДСТВА ПЛАТЕЖА СИСТЕМЫ «IBANK»

### 1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ПРИМЕНЯЕМЫЕ В ПРАВИЛАХ ЭСП

1.1. В рамках Правил об использовании электронного средства платежа системы «IBank» (далее - Правила ЭСП) используются следующие определения:

Банк – Коммерческий Банк «Кремлевский» (Общество с ограниченной ответственностью) (сокращенное наименование - «Банк Кремлевский» ООО), ИНН 7706006720/ КПП 770401001, место нахождения: 121099, г. Москва, пер. Николощеповский 1-ый, д.6, стр.1.

Клиент – физическое лицо, заключившее с Банком Договор.

Сторона(-ы) – Банк и/или Клиент.

Термины, применяемые в тексте настоящих Правил, используются в следующем значении:

**Авторизация** – процедура идентификации Клиента с целью получения Банком подтверждения возможности предоставления Клиенту информации по Счету в Системе, совершения других действий в рамках Договора в порядке, предусмотренном настоящими Правилами ЭСП.

**Аналог собственноручной подписи (АСП)** – персональный идентификатор Клиента, являющийся контрольным параметром правильности составления всех обязательных реквизитов платежного документа, Заявления и неизменности их содержания.

**Аутентификация** – процедура подтверждения обратившимся в Банк по телефону или иному средству связи лицом принадлежности названного им Кодового слова Клиенту.

**Вредоносный код** – компьютерная программа, предназначенная для внедрения в автоматизированные системы, программное обеспечение, средства вычислительной техники, телекоммуникационное оборудование Банка и/или Клиента, приводящего к уничтожению, созданию, копированию, блокированию, модификации и (или) передаче информации, а также к созданию условий для такого уничтожения, создания, копирования, блокирования, модификации и (или) передачи.

**Документ, подписанный АСП (ДПАСП)** – электронный документ (ЭД), созданный в системе дистанционного банковского обслуживания физических лиц (Система «IBank»), подписанный аналогом собственноручной подписи, переданный Клиентом Банку по Каналам доступа с прохождением определенной Банком процедуры приема-передачи. Клиент признает, что ДПАСП, сформированный и переданный в соответствии с Правилами ЭСП, имеет равную юридическую силу и влечет такие же правовые последствия, что и документ, оформленный на бумажном носителе и подписанный собственноручной подписью Клиента.

**Интернет-банк** – канал доступа, позволяющий Клиентам получать банковские и сопутствующие им услуги, доступные в Системе дистанционного банковского обслуживания физических лиц (Система «IBank»), посредством сети Интернет.

**Канал доступа** – совокупность программных и/или технических средств, обеспечивающих обмен информацией между Клиентом и Банком, к каналам доступа относится Интернет-банк.

**Кодовое слово** – определенная Клиентом комбинация букв русского алфавита и цифр (цифры указываются по желанию Клиента), сообщение которого по телефону или иному средству связи сотруднику Банка признается надлежащим подтверждением того, что соответствующее физическое лицо является Клиентом и имеет право на получение информации, составляющей банковскую тайну такого Клиента, а также используемое Клиентом:

- для блокирования своей работы в Системе «IBank» (например, в случае компрометации Средства подтверждения);

- для предоставления Банком Клиенту (по запросам Клиента информации обо всех счетах Клиента, открытых в Банке;

- для предоставления Банком Клиенту возможности в случаях и порядке, предусмотренных Правилами комплексного банковского обслуживания, приложениями к ним, использовать Кодовое слово как средство аутентификации Клиента в рамках идентификации Клиента по телефону, в том числе при выявлении Банком операции, соответствующей признакам осуществления перевода денежных средств без согласия Клиента.

Клиент несет полную ответственность за разглашение Кодового слова, а также за последствия такого разглашения.

**Компрометация Средства подтверждения** – утрата/хищение Средства подтверждения, любые другие признаки осуществления несанкционированных действий в системе «IBank», а также случаи, когда невозможно достоверно установить, что произошло со Средством подтверждения.

**Контактные данные** – полученный от Клиента и зарегистрированный в Системе номер мобильного телефона (и соответствующий ему уникальный номер SIM-карты), электронный почтовый ящик (e-mail), иные данные Клиента, позволяющие Банку проинформировать Клиента о совершенных в Системе операциях.

**Несанкционированная операция** – операция, совершенная без согласия Клиента на её совершение.

**Одноразовый ключ (ОК)** – одноразовый ключ представляет собой уникальную последовательность цифр, созданную генератором одноразовых ключей или Системой с целью формирования Клиентом аналога собственноручной подписи или дополнительного средства Авторизации Клиента в Системе. Одноразовые ключи, созданные Системой, предоставляются Клиенту sms-сообщением на номер мобильного телефона Клиента, зарегистрированного в Системе.

**Протоколы операций** — файлы или записи базы данных, содержащие в хронологическом порядке сведения о действиях пользователя и иных событиях в системе «IBank».

**Рабочее место** - совокупность оборудования (персональный компьютер, ноутбук, принтер и т.п.) и установленного на нем программного обеспечения, принадлежащего Клиенту и предназначенного для работы в Системе «IBank».

**Система «IBank»** (Система) – совокупность программно-аппаратных средств, устанавливаемых на территории Клиента и Банка, и согласовано эксплуатируемых Клиентом и Банком в соответствующих частях с целью осуществления переводов денежных средств. В рамках Договора Система «IBank» является электронным средством платежа.

**Средство авторизации в Системе** – Уникальное имя Клиента, пароль, одноразовый ключ.

**Средство подтверждения** – электронное или иное средство, используемое для подписи/подтверждения ЭД. В качестве средства подтверждения могут использоваться, включая, но не ограничиваясь: пароль, зарегистрированный в Системе мобильный телефон.

**Сайт Банка** – страница в сети Интернет по адресу <https://www.kremlinbank.ru>.

**Уникальное имя клиента (Логин)** – уникальное имя Клиента в Системе, которое присваивается Клиенту в момент первоначальной регистрации в Системе и в дальнейшем может быть Клиентом изменено.

**Устройство доступа** – устройство, с помощью которого Клиент осуществляет обмен данными с Системой при передаче ДПАСП по Каналу доступа.

**Электронный документ, ЭД** – совокупность байт, содержащая финансовый документ (платежное распоряжение) или информационное сообщение в Системе «IBank». Типы электронных документов указаны в Приложении № 4.

**Электронное средство платежа (ЭСП)** – средство и (или) способ, позволяющие Клиенту 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.

## 2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Настоящие Правила (далее - Правила ЭСП) закрепляют типовые условия заключения Договора об использовании электронного средства платежа Системы «IBank» в «Банке Кремлевский» ООО (далее по тексту настоящих Правил ЭСП - Договор) и устанавливает правоотношения Сторон Договора при работе с электронными платежными документами и электронными информационными документами Сторон, в том числе по обеспечению информационной безопасности при обмене электронными документами.

Банк оказывает Клиенту услуги по дистанционному распоряжению средствами на счете Клиента с использованием ЭСП, а также по обмену ЭД между сторонами Договора.

2.2. Настоящие Правила являются публичной офертой всем физическим лицам заключить Договор об использовании электронного средства платежа Системы «IBank» в «Банке Кремлевский» ООО путем присоединения в порядке, предусмотренном ст. 428 Гражданского Кодекса Российской Федерации, к настоящим Правилам ЭСП.

Договор является договором присоединения в соответствии со ст.428 ГК РФ. Заключение Договора между Сторонами осуществляется одним из указанных ниже способов:

- предоставление в Банк подписанного Клиентом Заявления (Приложение № 1 к Правилам комплексного банковского обслуживания физических лиц в «Банк Кремлевский» ООО);

- предоставление в Банк посредством сети Интернет Заявления в виде электронного документа, подписанного специальным кодом, созданным с использованием Системы и переданный Банком на номер мобильного телефона Клиента. Подписанное Клиентом Заявление является офертой Клиента Банку заключить Договор. Действия Банка по регистрации Клиента в Системе являются акцептом оферты Клиента по заключению Договора. Договор считается заключенным с момента регистрации Клиента в Системе.

2.3. В соответствии с п. 3 ст. 847 Гражданского Кодекса Российской Федерации Стороны в рамках настоящего Договора признают в качестве АСП пароль, сформированный Клиентом или Системой.

2.4. При заключении Договора Клиент предоставляет Банку заверения о следующих обстоятельствах:

- все проводимые операции в соответствии с Договором, носят добросовестный характер, осуществляются не в целях придания правомерного вида владению, пользованию или распоряжению денежными средствами или иным имуществом, полученными в результате совершения преступления, не осуществляются в целях иной противоправной деятельности, не направлены на финансирование организаций или лиц, деятельность которых запрещена законодательством Российской Федерации либо иностранным

законодательством, не связаны с получением ненадлежащей налоговой выгоды или иными противоправными действиями или злоупотреблениями правами;

- вся информация, предоставленная Клиентом Банку в связи с заключением и исполнением Договора, соответствует действительности, является полной и точной во всех отношениях, и Клиент не скрывает никаких фактов, которые, если бы они были известны Банку, могли бы оказать неблагоприятное влияние на решение Банка о заключении и исполнении соответствующей сделки;

- информация и документы, предоставленные Клиентом Банку в связи с заключением Договора, а также информация и документы, которые будут предоставлены Клиентом Банку в процессе исполнения указанной сделки, получены Клиентом на законных основаниях и для их предоставления Банку Клиентом получены все предусмотренные применимым законодательством согласия и разрешения третьих лиц, в том числе согласия физических лиц, персональные данные которых содержатся в указанной информации и документах, на передачу Клиентом этих персональных данных Банку и их обработку Банком и третьими лицами.

2.5. Условием предоставления услуг по дистанционному распоряжению средствами на счете Клиента с использованием ЭСП является наличие у Клиента счета в Банке.

2.6. Договор распространяется на все счета Клиента, подключенные к Системе «IBank».

### **3. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

3.1. Банк предоставляет Клиенту доступ к Системе при наличии технической возможности. Услуги Системы включают в себя предоставление информации Клиенту о состоянии его Счетов и перечне услуг Банка, а также направление в Банк ДПАСП, в том числе:

- получение сообщений от Банка, в том числе в формате временных паролей для подтверждения операций по ДПАСП;

- получение услуг Банка, а также иной информации о Банке и его партнерах, которая может быть интересна Клиенту;

- внутрибанковские переводы, в том числе между счетами Клиента;

- оплата услуг в пользу третьих лиц;

- операции по Счету (просмотр операций по Счету / формирование и печать выписки по Счету / осуществление безналичных переводов со Счета). Совершение операций по Счету посредством Системы определяется также действующими условиями Договора текущего банковского счета и наличием технической возможности;

- получение информации о ДПАСП, которая включает в себя любую информацию об исполнении Банком ДПАСП, необходимую для его исполнения, информацию об отмене ДПАСП, информацию об отказе Банка в исполнении ДПАСП;

- прием и исполнение ДПАСП.

3.2. Клиент может самостоятельно зарегистрироваться в Системе, получить Логин и Пароль на официальном интернет-сайте Системы <https://ibank.kremlinbank.ru> (при наличии технической возможности).

3.3. Предоставление Клиенту доступа к Системе сопровождается передачей Клиенту Пароля SMS сообщением на указанный в Заявлении номер мобильного телефона.

3.4. Авторизация Клиента в Системе, отправка ДПАСП в Банк, а также иные действия осуществляются по следующим Каналам доступа, поддерживаемым Системой:

- Интернет-банк.

3.5. Действия Клиента в Системе – отправка ДПАСП, Авторизация, результаты проверки ДПАСП, а также иные действия фиксируются в Протоколах операций. Протоколы операций ведутся Системой в одном экземпляре в электронном виде на оборудовании Банка.

3.6. Стороны признают, что Протоколы операций являются достаточным доказательством и могут использоваться Банком в качестве подтверждения действий Клиента в Системе, в том числе извлечения из него могут предъявляться суду в качестве доказательства факта передачи Клиентом ДПАСП, фактов совершения Клиентом других операций посредством Системы, зафиксированных в Протоколах операций, а также в качестве доказательства нарушения Клиентом требований по защите от Вредоносного кода.

3.7. Стороны признают, что ДПАСП, соответствующий требованиям, изложенным в п. 11.2 настоящих Правил, равнозначен по своей юридической силе подписанным Клиентом документам на бумажном носителе, оформленным в соответствии с требованиями настоящих Правил и действующего законодательства Российской Федерации, нормативных актов Банка России, действующими в отношении таких документов.

3.8. Стороны признают, что посредством Системы также возможно заключение между Сторонами соглашений путем направления Клиентом ДПАСП, являющегося акцептом (согласием) Клиента на оферту (предложение) Банка. В этом случае Стороны могут распространить действие Правил на заключенное таким образом соглашение, прямо указав на это в тексте оферты или акцепта.

3.9. Стороны соглашаются с тем, что информирование Клиента о совершенных в Системе операциях (изменение статуса ДПАСП) осуществляется следующими способами:

- уведомлением Клиента с помощью SMS-уведомления;
- изменением Банком статуса ДПАСП, просмотр статуса ДПАСП доступен Клиенту после прохождения процедуры Авторизации:
- на официальном интернет-сайте Системы <https://ibank.kremlinbank.ru>, в разделе «История операций»;
- предоставлением в Банке информации об операциях.

3.10. Банк информирует Клиентов о мерах безопасности при работе в ДБО, рисках Клиента и возможных последствиях для Клиента в случае несоблюдения им мер информационной безопасности, рекомендованных Банком. Информирование осуществляется на сайте Банка и/или в подразделениях Банка, и/или путем отправки SMS-сообщений на номер мобильного телефона Клиента, зарегистрированный для доступа к Интернет-банку, и/или иными способами, установленным в ДБО.

3.11. Стороны признают, что возможность воспроизведения в электронном виде и на бумажных носителях принятого к исполнению и исполненного ДПАСП с отметками Банка осуществляется с использованием системы «IBank». Получение ДПАСП на бумажном носителе с отметками Банка может осуществляться также в офисе Банка по месту обслуживания счета Клиента в соответствии с графиком работы Банка.

3.13. Перечень ДПАСП, передаваемых по Системе «IBank», приведен в Приложении № 4 к Правилам ЭСП.

3.14. Стороны признают возможность обмена копиями документов, приведенных в Приложении № 4 к Правилам ЭСП и переданных по Системе «IBank» в качестве вложения к ДПАСП типа «Письмо». Копии документов приравниваются к их оригиналам на бумажном носителе при условии, что они (i) выполнены путем сканирования с оригиналов документов; (ii) выполнены в формате .pdf или .jpg; (iii) имеют разборчивые реквизиты и собственноручную подпись; (iv) направлены другой Стороне с использованием Системы «IBank». Обмен копиями призван ускорить процесс взаимодействия между Сторонами, но не освобождает Клиента от обязанности предоставления оригиналов документов по требованию Банка.

3.15. Стороны признают надлежащим уведомление Клиента о совершенных операциях с использованием ЭСП хотя бы одним из способов, установленных в Положении о порядке и способах информирования клиента о совершенных операциях с использованием электронного средства платежа (Приложение № 5 к Правилам ЭСП).

#### **4. СРЕДСТВА АВТОРИЗАЦИИ**

4.1. Клиент вправе в любое время самостоятельно изменить значение Средства авторизации в соответствии с предоставленными Системой возможностями. Запрос на изменение значения Средства авторизации должен быть подтвержден при помощи АСП и может быть передан в Банк Клиентом с использованием одного из Каналов доступа.

4.2. Средство авторизации по требованию Клиента может быть заблокировано по телефону 8(499)241- 88-14, в Системе, в Банке, при условии, что Банк может установить, что требование о блокировке Средств авторизации исходит от Клиента (проверка кодового слова или по иным ранее установленным Банком каналам связи с Клиентом).

4.3. Уникальное имя клиента может быть предоставлено Клиенту в Системе при условии, что Банк может установить, что требование о предоставлении Уникального имени исходит от Клиента (проверка кодового слова или по иным ранее установленным Банком каналам связи с Клиентом).

4.4. Первоначальный пароль может быть предоставлен Клиенту в Системе при условии, что Банк может установить, что требование о предоставлении первоначального Пароля исходит от Клиента (проверка кодового слова или по иным ранее установленным Банком каналам связи с Клиентом).

4.5. Банк вправе в одностороннем порядке устанавливать и/ или изменять срок действия Пароля.

#### **5. ПРАВА КЛИЕНТА**

5.1. Клиент имеет право временно приостановить использование ЭСП, оформив уведомление по форме Приложения № 8 к Правилам ЭСП.

5.2. Клиент вправе установить ограничения сумм операций по счетам по Системе «IBank», а также перечень IP-адресов, с которых возможен доступ в Систему.

Клиент вправе установить лимит суммы операций по счетам, совершаемых с использованием Системы «IBank», путем указания суммы ограничения в Заявлении о дополнительных мерах безопасности по форме Приложения № 11 к Правилам ЭСП. Лимит, в установленном Клиентом размере, действует в отношении каждого из счетов в валюте Российской Федерации, открытых в Банке. Клиент вправе установить перечень IP -адресов, с которых предоставляется доступ к Системе ДБО.

Указание лимита суммы операций по счету является дополнительной мерой безопасности Клиента. Данная опция предполагает ограничение размера переводимых денежных средств в следующих вариантах: ограничение суммы разового перевода (платежа) в рублях РФ, ограничение суммы переводов (платежей) в рублях РФ в день или ограничение суммы переводов (платежей) в рублях РФ в месяц.

Изменение или снятие лимита, изменение перечня IP-адресов, производится Банком не позднее следующего рабочего дня с момента предоставления Клиентом в Банк нового Заявления о дополнительных мерах безопасности по форме Приложения № 11 к Правилам ЭСП.

5.3. Клиент вправе в одностороннем порядке, без объяснения причин отказаться от использования Системы, предоставив в письменной форме в Банк Заявление на отключение от всех Систем ДБО, используемых по Договору ДБО. Договор считается расторгнутым с момента принятия Банком Заявления на отключение от всех Систем ДБО, используемых по Договору ДБО.

5.4. Клиент признает, что:

- аудио запись телефонных переговоров, осуществленная и представленная Банком;
- информация о попытках (в том числе, о неуспешных попытках) соединения с Клиентом, предоставленная Банком на основании отчета программного комплекса Банка, с

помощью которого осуществляется управление автоматической телефонной станцией Банка, по телефону Клиента, номер которого указан, соответственно, в предоставленных Банку Заявлениях, иных заявлениях, связанных с подключением системы «ДБО», а также в имеющейся в Банке анкете Клиента, являются надлежащими допустимыми доказательствами в случае возникновения спора, связанного с настоящими Правилами, в том числе, в суде.

## **6. ОБЯЗАННОСТИ КЛИЕНТА**

6.1. В случае утраты Средства авторизации и (или) его использования без согласия Клиента, Клиент обязан заблокировать Средство авторизации незамедлительно после обнаружения факта утраты Средства авторизации и (или) его использования без согласия Клиента, но не позднее даты, следующей за датой получения от Банка уведомления в соответствии с п. 3.9 Правил ЭСП, об исполнении или отказе в исполнении ДПАСП, подтвержденного скомпрометированными Средствами авторизации.

6.2. Клиент обязан сообщить в Банк незамедлительно после обнаружения, но не позднее даты, следующей за датой информирования Клиента об исполнении или отказе в исполнении ДПАСП в соответствии с п. 3.9 Правил ЭСП, о фактах ошибочно списанных или зачисленных сумм, либо ином ненадлежащем исполнении (неисполнении) Банком ДПАСП. При отсутствии возражений от Клиента надлежащее исполнение ДПАСП считается подтвержденным Клиентом.

6.3. Клиент обязан ежедневно самостоятельно контролировать исполнение Банком ДПАСП. При несогласии с исполненным ДПАСП Клиент должен обратиться в Банк с письменным заявлением, составленным по форме, установленной Банком, и подписанным Клиентом. По истечении 30 (тридцати) календарных дней с даты исполнения ДПАСП Банк имеет право не принимать претензию Клиента.

6.4. Клиент проинформирован и соглашается с тем, что использование дистанционного банковского обслуживания через сеть Интернет связано с рисками:

- получение несанкционированного доступа к конфиденциальной информации третьими лицами;
- компрометации Средств авторизации Клиента;
- иные риски мошеннических действий третьих лиц.

6.5. Клиент обязан обеспечивать информационную безопасность (в том числе защиту от Вредоносного кода) рабочего места, предназначенного для использования Системы «iBank» для взаимодействия с Банком. Клиент обязан исключить или максимально ограничить доступ к такому рабочему месту третьих лиц.

6.6. Клиент обязан ознакомиться с описанием механизмов защиты Системы «iBank» и памяткой клиенту об обеспечении информационной безопасности своего рабочего места. Описание доступно на Сайте Банка. В случае если знаний Клиента недостаточно для адекватной оценки механизмов защиты Системы «iBank» и (или) обеспечения информационной безопасности рабочего места, Клиент вправе обратиться к услугам сторонних специалистов. Оплата услуг специалистов производится Клиентом самостоятельно.

6.7. Настоящим Клиент соглашается, что невыполнение Условий (Правил) использования электронного средства платежа система «iBank» (Приложение №1) является нарушением порядка использования Системы и может повлечь за собой совершение операции без согласия Клиента. Банк не несет ответственности за убытки, возникшие вследствие неисполнения Клиентом Правил, а также за убытки, возникшие вследствие несанкционированных действий третьих лиц, если такие действия стали возможными не по вине Банка.

6.8. В случае несогласия Клиента с действиями Банка в рамках Договора, в том числе опротестования Клиентом операции, проведенной Банком по ДПАСП, Банк имеет право

запросить у Клиента подтверждения выполнения Клиентом Условий (Правил) использования электронного средства платежа система «iBank» (Приложение №1), и Клиент обязуется своевременно предоставить данные подтверждения.

6.9. Клиент обязан письменно информировать Банк об изменении всех сведений, предоставленных Клиентом Банку при заключении Договора, в том числе указанных в соответствующих Заявлениях, включая фамилию, имя, отчество, данные документа, удостоверяющего личность, адрес места жительства (регистрации) или места пребывания, сведения в отношении Клиента (Выгодоприобретателя и Бенефициарного владельца при наличии) в течение 5 (Пяти) календарных дней со дня их изменения или возникновения следующих обстоятельств:

- изменение контактной информации (информации для связи с Клиентом) и наступление других обстоятельств, способных повлиять на исполнение обязательств по Договору;

- вынесено определение суда о признании обоснованным заявления о признании гражданина банкротом и введении реструктуризации долгов;

- об отмене доверенности, выданной представителю Клиента. Поскольку Договор заключается с целью предоставления услуг в Системе конкретному Клиенту, а также учитывая особый характер отношений между Банком и Клиентом, связанных с распоряжением его денежными средствами, Клиент обязуется направлять в Банк уведомления, предусмотренные настоящим пунктом Правил ЭСП, только в письменной форме на бумажном носителе за собственноручной подписью, с приложением документов (заверенных в установленном порядке копий), подтверждающих произошедшие изменения и достоверно отражающих содержание таких изменений, если иной порядок направления уведомлений не предусмотрен соглашением Сторон.

6.10. Клиент обязан в случае изменения номера мобильного телефона, утери, кражи, пропажи и иных случаях его передачи третьим лицам по любым основаниям, немедленно обратиться в офис Банка или по телефону 8 (499) 241-88-14 для изменения информации о зарегистрированном номере телефона, либо заблокировать доступ к Системе.

6.11. Клиент вправе на основании заявления устанавливать в отношении операций, осуществляемых с использованием Системы дистанционного банковского обслуживания (Система «iBank») по переводу денежных средств следующие ограничения:

- на осуществление операций по переводу денежных средств;

- максимальной суммы одной операции по переводу денежных средств на счета третьих лиц или максимальной суммы операций по переводу денежных средств на счета третьих лиц за определенный период времени (сутки, неделя, месяц);

- возможность изменения Клиентом максимальной суммы одной операции по переводу денежных средств на счета третьих лиц или максимальной суммы операций по переводу денежных средств на счета третьих лиц за определенный период времени (сутки, неделя, месяц).

6.12. Клиент обязан заполнять ЭД в Системе «iBank» в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

6.13. Клиент обязан предоставить Банку достоверную информацию для связи и информирования о совершенных операциях.

6.14. В случае изменения информации для связи Клиент обязан своевременно предоставить Банку обновленную информацию, заполнив заявление по форме Приложения № 9 к Правилам ЭСП. Обязанность Банка по направлению Клиенту уведомлений считается исполненной при направлении уведомления в соответствии с имеющейся у Банка информацией для связи с Клиентом.

6.15. В случае компрометации Средства подтверждения Клиент обязан проинформировать Банк в соответствии с Положением о порядке действий сторон в случае компрометации средства подтверждения, указанном в Приложении № 6 к Правилам ЭСП.

6.16. Клиент обязан исполнять обязательства, возникшие до момента приостановления или прекращения использования Клиентом ЭСП.

6.17. Клиент обязан перед подключением к Системе, а также по запросу Банка подтверждать выполнение требований по защите от Вредоносного кода (Приложение № 9 к Правилам ЭСП) с указанием конкретных средств защиты от Вредоносного кода и проведенных мероприятий.

6.18. Клиент обязан выполнять установленные в Приложении № 1 к Правилам ЭСП условия (правила) использования ЭСП.

6.19. При предоставлении Клиентом Заявления о дополнительных мерах безопасности по форме Приложения № 11 к Правилам ЭСП (кроме случаев изменения или снятия лимита, изменения перечня IP-адресов), Банк обязан в тот же рабочий день установить для Клиента выбранные им ограничения в Системе «iBank».

## 7. ПРАВА БАНКА

7.1. Банк имеет право без указания причин отказать Клиенту в заключении Договора об использовании электронного средства платежа.

7.2. Банк вправе отказаться от выполнения или приостановить на неопределенный срок исполнение ранее переданного Клиентом и зарегистрированного Банком ДПАСП, уведомив Клиента об этом посредством SMS-уведомления или по телефону, если:

- имеется информация, свидетельствующая о нарушении Клиентом требований Правил ЭСП;

- проводимая Клиентом операция противоречит действующему законодательству Российской Федерации;

- имеются обоснованные предположения нарушения Клиентом требований по использованию Средств авторизации;

- имеется информация о попытке использования логина Клиента с незарегистрированным в Системе номером дубликата SIM карты (номера мобильного телефона, зарегистрированного в Системе для Клиента).

- проводимая Клиентом операция имеет признаки, указывающие на необычный характер сделки, установленные законодательством Российской Федерации и нормативными актами Банка России, а также в случаях возникновения обоснованных подозрений в нарушении Клиентом заверений, указанных в п. 2.4 Правил ЭСП;

- Клиентом не представлены документы, установленные пунктами 6.9 и 7.3 Правил ЭСП.

7.3. Банк вправе запросить документы и сведения, необходимые Банку для осуществления функций, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации, в том числе:

- документы и сведения, раскрывающие экономический смысл проводимой операции;

- документы и сведения, необходимые Банку для целей установления и идентификации выгодоприобретателя по проводимой операции;

- Контактные данные Клиента, необходимые Банку для информирования Клиента об исполнении или отказе в исполнении ДПАСП;

- иные документы и сведения по усмотрению Банка.

7.4. При нарушении Клиентом обязанности по предоставлению Банку достоверной информации для связи с клиентом или обновленной информации в случае ее изменения, Банк вправе приостановить использование клиентом ЭСП до получения от Клиента достоверной информации. При этом Банк прекращает обработку всех ДПАСП, полученных от Клиента.

7.5. Банк вправе в одностороннем порядке вводить постоянные или временные ограничения на исполнение ДПАСП Клиента, в т.ч. ограничение минимальной и максимальной суммы, количество и объем операций. В случае введения ограничений для

неограниченного круга Клиентов Банк доводит данную информацию путем ее публикации в Системе. В случае введения индивидуальных ограничений – Банк оповещает Клиента при его Авторизации в Системе

7.6. Банк имеет право не возмещать Клиенту сумму операции, совершенной без согласия Клиента при условиях:

- Банк исполняет обязанность по информированию Клиента о совершенной операции;
- Клиент не направил Банку уведомление об утрате ЭСП или его использовании без согласия Клиента в установленные Договором и законодательством сроки.

7.7. В случае возникновения у Банка технических неисправностей или других обстоятельств, препятствующих использованию Клиентом ЭСП, Банк имеет право в одностороннем порядке приостановить до момента устранения неисправности использование ЭСП Клиентом. Все документы в этом случае должны передаваться сторонами на бумажных носителях в общем порядке.

7.8. Банк имеет право разрабатывать, внедрять и предоставлять Клиенту для последующего использования и применения:

- новые версии Системы «IBank»;
- новую техническую и регламентную документацию по Системе «IBank»;
- новые механизмы защиты от Вредоносного кода, используемые в Системе «IBank».

7.9. Банк имеет право в одностороннем порядке отказать Клиенту в приеме от него распоряжения на проведение операции по банковскому счету (вкладу), подписанному электронной подписью, в случаях, установленных письмом Банком России от 27.04.2007 № 60-Т «Об особенностях обслуживания кредитными организациями клиентов с использованием технологии дистанционного доступа к банковскому счету клиента (включая интернет-банкинг)».

7.10. Если Клиент не проходил процедуру Авторизации в Системе:

- более 180 (Сто восемьдесят) календарных дней, Банк вправе заблокировать в Системе использование SIM карты клиента;
- более 360 (Триста шестьдесят) календарных дней, Банк вправе отключить Клиента от обслуживания в Системе.

7.11. Банк вправе отключить от Системы Счет Клиента в момент его закрытия.

7.12. Банк вправе вводить следующие ограничения для Клиентов:

- Блокировать доступ к Системе через определенные Банком Каналы доступа и Устройства доступа, в том числе ограничить перечень видов ДПАСП, отправка которых возможна Клиентом в Банк по определенному Банком Каналу доступа или с помощью определенного Банком Устройства доступа;

- Блокировать самостоятельную регистрацию Клиента в Системе, на официальном интернет сайте Системы <https://ibank.kremlinbank.ru>;

- Блокировать в Системе возможность осуществления определенных типов операций со Счетами.

7.13. Допускается расторжение Договора в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации.

7.14. Банк вправе сократить срок исполнения ДПАСП, указанный в п. 10.3. настоящих Правил, предварительно уведомив Клиента.

## **8. ОБЯЗАННОСТИ БАНКА**

8.1. Банк обязан принимать к исполнению ДПАСП, полученные по Системе «IBank» от Клиента, соответствующие требованиям Договора и действующему законодательству РФ.

8.2. Банк обязан информировать Клиента о совершенных операциях с использованием электронного средства платежа одним из способов, установленных в Положении о порядке

и способах информирования клиента о совершенных операциях с использованием электронного средства платежа (Приложение № 5 к Правилам ЭСП).

8.3. Банк обязан предоставлять Клиенту необходимые рекомендации для работы с Системой «iBank» по контактам службы технической поддержки, указанным на Сайте Банка.

8.4. Банк обязан в случае получения от Клиента надлежащим образом заверенного уведомления о прекращении действия средства подтверждения и(или) об утрате средства подтверждения и(или) об использовании ЭСП без согласия Клиента по форме Приложения № 7 к настоящим Правилам заблокировать Средства подтверждения и прекратить обработку ДПАСП, подтвержденных указанными средствами. Исполнение указанного уведомления производится Банком в срок, указанный Клиентом в уведомлении, но не ранее дня, следующего за днем получения уведомления. При наличии технической возможности Банк может исполнить указанное уведомление в более короткий срок.

8.5. В случае получения от Клиента уведомления о прекращении действия средства подтверждения и(или) об утрате средства подтверждения и (или) об использовании ЭСП без согласия Клиента, Банк обязан возместить Клиенту сумму операции, совершенной без согласия Клиента после получения указанного уведомления.

Возмещение Клиенту суммы операции производится на указанный Клиентом счет в срок не более 30 (тридцати) дней после проведения разбора конфликтной ситуации в соответствии с действующим на момент рассмотрения конфликтной ситуации Положением о процедуре разбора конфликтных ситуаций (Приложение № 3 к Правилам ЭСП) при условии подтверждения по результатам работы комиссии факта получения Банком соответствующего уведомления Клиента и совершения операции без согласия Клиента.

8.6. В случае неисполнения Банком обязанности по информированию Клиента о совершенной операции, Банк обязан возместить Клиенту сумму операции, о которой Клиент не был проинформирован, и которая была совершена без согласия Клиента.

Возмещение Клиенту суммы операции производится на указанный Клиентом счет в сроки, установленные действующим законодательством и после проведения разбора конфликтной ситуации в соответствии с действующим на момент рассмотрения конфликтной ситуации Положением о процедуре разбора конфликтных ситуаций (Приложение № 3 к Правилам ЭСП) при условии подтверждения по результатам работы комиссии факта неисполнения Банком обязанности по информированию Клиента об оспариваемой операции.

8.7. Банк обязан фиксировать полученные от Клиента уведомления о прекращении действия средства подтверждения и(или) об утрате средства подтверждения и (или) об использовании ЭСП без согласия Клиента и подтверждать получение указанного уведомления на бумажном носителе путем проставления на Клиентском экземпляре отметки о приеме уведомления.

8.8. Банк обязан хранить направленные Клиенту и полученные от Клиента уведомления о прекращении действия средства подтверждения и(или) об утрате средства подтверждения и (или) об использовании ЭСП без согласия Клиента не менее трех лет.

## **9. СОВМЕСТНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

9.1. Ответственность за достоверность информации в ЭД несет Сторона, отправившая ЭД.

9.2. Банк не несёт ответственности за ущерб, причинённый Клиенту в результате использования третьими лицами ЭСП Клиента.

9.3. При расторжении Договора Стороны несут ответственность по всем ДПАСП, сформированным в Системе «iBank», в соответствии с Договором и действующим законодательством РФ.

9.4. В случае возникновения конфликтных ситуаций между Клиентом и Банком при использовании Системы «IBank», Стороны обязуются участвовать в рассмотрении споров в соответствии с действующим Положением о процедуре разбора конфликтных ситуаций (Приложение № 3 к Правилам ЭСП), выполнять требования, указанные в данном Положении, и нести ответственность согласно выводам по рассмотрению конфликтной ситуации. Действия Сторон согласно данному Положению являются обязательной составляющей процедуры досудебного урегулирования споров.

9.5. Стороны обязуются при разрешении экономических и иных споров, которые могут возникнуть в связи с использованием ЭСП, предоставлять в письменном виде свои оценки, доказательства и выводы по запросу заинтересованной Стороны.

9.6. В случае недостижения Сторонами согласия, споры решаются в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством РФ. Все неурегулированные споры, возникающие между сторонами, рассматриваются в соответствии с действующим законодательством РФ в Хамовническом районном суде города Москвы.

9.7. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение своих обязательств по настоящему Договору в случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы. Обстоятельства непреодолимой силы понимаются в соответствии с пунктом 3 статьи 401 ГК РФ. Сторона, ссылающаяся на обстоятельства непреодолимой силы, обязана в возможно короткий срок информировать в письменной форме другую Сторону о наступлении и прекращении подобных обстоятельств и об их влиянии на возможность исполнить обязательство. Отсутствие уведомления возлагает на нарушившую Сторону обязанность возместить другой Стороне ущерб, который в случае своевременного уведомления мог быть предотвращен.

9.8. Банк не несёт ответственности за ущерб, причинённый Клиенту в результате нарушения или ненадлежащего исполнения Клиентом требований по защите от Вредоносного кода рабочего места Системы «IBank» (далее – Рабочее место).

## **10. ПРОЦЕДУРЫ ПРИЕМА К ИСПОЛНЕНИЮ, ОТЗЫВА, ВОЗВРАТА (АННУЛИРОВАНИЯ) РАСПОРЯЖЕНИЙ И ПОРЯДОК ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ**

10.1. Банк осуществляет прием ДПАСП, передаваемых по Системе «IBank», круглосуточно. При невозможности передачи ДПАСП в Банк с использованием Системы «IBank» Клиент может подать документы в Банк на бумажном носителе.

10.2. ДПАСП считается полученным Банком после присвоения ему в Системе «IBank» статуса «Доставлен».

10.3. ДПАСП принимаются Банком к исполнению в тот же день, если поступили от Клиента:

- в рабочие дни с понедельника по четверг - до 17:45;
- в пятницу, предпраздничные дни, и в последний рабочий день месяца – до 16:45.

ДПАСП, поступившие позже указанного времени, принимаются Банком к исполнению на следующий рабочий день. Размер комиссии за прием ДПАСП к исполнению устанавливается в соответствии с Тарифами Банка.

10.4. Исполнение документов осуществляется в сроки, установленные Договором банковского счета.

10.5. При получении от Клиента ДПАСП, содержащего распоряжение, Банк производит следующие процедуры:

10.5.1. В автоматизированном режиме производится проверка подлинности ДПАСП Клиента.

При положительном результате проверок распоряжение считается произведенным Клиентом. Целостность распоряжения считается подтвержденной.

10.5.2. В автоматизированном режиме производится структурный контроль распоряжения и проверка правильности заполнения реквизитов распоряжения в соответствии с действующим законодательством и нормативными актами Банка России.

10.5.3. В автоматизированном режиме производится проверка достаточности денежных средств на расчётном счёте Клиента.

10.6. В случае положительного результата проведения проверок, указанных в пункте 10.5 настоящего Раздела, распоряжение принимается Банком к исполнению.

10.7. Распоряжение не принимается Банком к исполнению в случае отбраковки такого ДПАСП по критериям, указанным в пункте 10.5 настоящего Раздела. ДПАСП при этом аннулируется Банком.

10.8. Стороны признают надлежащим способ уведомления Клиента об аннулировании Банком ДПАСП и иных ЭД путем присвоения статуса «Отвергнут», присвоенного ЭД в Системе «iBank». В электронной форме документа Клиенту доступна информация, позволяющая идентифицировать аннулируемое распоряжение, дату его аннулирования и причину.

10.9. ДПАСП считается принятым Банком к исполнению после присвоения ему в Системе «iBank» статуса «На обработке» («На исполнении»).

10.10. ДПАСП считается исполненным Банком после присвоения ему в Системе «iBank» статуса «Исполнен».

10.11. Стороны признают надлежащим способ уведомления Клиента о получении, принятии к исполнению и исполнении Банком распоряжений и иных ЭД путем присвоения соответствующего статуса ЭД в системе «iBank». В электронной форме документа Клиенту доступна информация, содержащая реквизиты Банка, идентификатор системы «iBank», вид операции, дату операции, сумму операции, идентификатор операции с использованием системы «iBank», а также электронные отметки Банка об исполнении ЭД. При этом уведомление Клиента об операциях, совершенных с использованием ЭСП Система «iBank», производится Банком в соответствии с Приложением № 5 к Правилам ЭСП.

10.12. Характеристики переводов денежных средств: безотзывность, безусловность и окончательность трактуются в соответствии с действующим законодательством. Данные характеристики переводов денежных средств, осуществляемых Банком на основании распоряжений Клиентов, имеют следующие особенности:

10.12.1. Безотзывность перевода денежных средств наступает с момента списания денежных средств со счета плательщика.

10.12.2. Безусловность перевода денежных средств означает отсутствие условий или выполнение всех условий для осуществления перевода денежных средств в определенный момент времени.

Безусловность перевода денежных средств наступает:

- при расчетах платежными требованиями - в случае предоставления Клиентом акцепта/заранее данного акцепта;

- при расчетах инкассовыми поручениями - в случае наличия в договоре между Клиентом и Банком условия о списании денежных средств со счета Клиента и представлении Клиентом в Банк сведений о получателе средств, имеющем право предъявлять инкассовые поручения к счету Клиента.

10.12.3. Окончателность перевода денежных средств наступает:

- при переводе денежных средств на счет получателя, открытый в Банке - в момент зачисления денежных средств на счет получателя средств;

- при переводе на счета, открытые в иных банках - в момент зачисления денежных средств на счет банка получателя денежных средств.

10.13. Клиент вправе совершить отзыв распоряжения о переводе денежных средств до наступления момента безотзывности перевода, предоставив в Банк электронное заявление об отзыве распоряжения по форме, предусмотренной настройками Системы «iBank», с

возможностью указания причины отзыва документа. Заявление об отзыве служит основанием для отзыва Банком распоряжения.

10.14. Способом уведомления Клиента об отзыве распоряжения Стороны признают присвоенный ЭД в Системе «iBank» статус «Отвергнут». В электронной форме документа Клиенту доступна информация, позволяющая идентифицировать аннулируемое распоряжение, дату его аннулирования и причину.

## **11. ДОКУМЕНТ, ПОДПИСАННЫЙ АНАЛОГОМ СОБСТВЕННОРУЧНОЙ ПОДПИСИ**

11.1. Передача ДПАСП в Банк и регистрация полученного Банком ДПАСП производится Системой автоматически.

11.2. ДПАСП считается переданным Клиентом и полученным Банком, а соответствующая операция выполненной Банком от имени и по поручению Клиента, если соблюдены следующие требования:

- результат проверки АСП документа положительный;
- Системой подтверждено получение ДПАСП;
- ДПАСП присвоен специальный регистрационный номер.

11.3. Стороны договорились считать, что Клиент отказался от передачи документа до его отправки в Банк, если он не подтвердил его вводом АСП

## **12. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ**

12.1. Стоимость использования Клиентом ЭСП рассчитывается согласно Тарифам Банка, размещенным на общедоступных ресурсах Банка (информационных стендах в операционных залах и/или Сайте Банка).

12.2. Оплата услуг по Договору производится путём списания денежных средств с Счёта Клиента без дополнительного распоряжения на основании заранее данного акцепта, под которым понимается наличие настоящего пункта в Правилах ЭСП.

12.3. В случае неоплаты Клиентом в срок стоимости услуг по Договору Банк вправе заблокировать использование ЭСП Клиентом без предварительного уведомления.

12.4. В случае блокирования Банком использования ЭСП Клиентом по основаниям, предусмотренным пунктом 12.3 Правил ЭСП, повторное предоставление Клиенту возможности использования ЭСП производится после оплаты Клиентом задолженности по предоставленным услугам.

## **13. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА**

13.1. Договор вступает в силу с момента принятия Банком (акцепта Банком) заявления Клиента о присоединении к Правилам ЭСП по форме Приложения № 1 к Правилам комплексного банковского обслуживания физических лиц в «Банк Кремлевский» ООО, составленного на бумажном носителе, или с момента уведомления Клиента о заключении Договора посредством направления Клиенту Средств доступа к Системе ДБО на номер мобильного телефона, указанного Клиентом, при самостоятельном подключении услуги дистанционного банковского обслуживания на Сайте Банка после прохождения Клиентом удаленной идентификации через ЕБС и ЕСИА.

13.2. Договор считается заключенным на неопределенный срок.

13.3. Действие Договора может прекращаться в следующих случаях:

- обращение Клиента с Заявлением на отключение от всех Систем ДБО, используемых по Договору ДБО Клиентом, при этом остальные Договоры о предоставлении банковской услуги могут не расторгаться;

- расторжения Договора КБО, расторжения всех Договоров о предоставлении банковской услуги, закрытии всех счетов, открытых с использованием Систем ДБО;
- неиспользования Клиентом Системы ДБО в течение 6 месяцев подряд;
- заключения соглашения о расторжении Договора ДБО.

## **14. ПОРЯДОК ИЗМЕНЕНИЯ, РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА**

14.1. Каждая из Сторон вправе расторгнуть Договор в одностороннем порядке. Если Договор расторгается по инициативе Банка, то Банк направляет по адресу Клиента уведомление о расторжении Договора с указанием даты расторжения Договора. Договор будет считаться расторгнутым с даты, указанной в уведомлении. Клиент считается получившим указанное в настоящем пункте уведомление по истечении 15 (Пятнадцати) календарных дней с даты направления Банком соответствующего уведомления вне зависимости от фактического его получения Клиентом.

В случае расторжения Договора по инициативе Клиента, последний предоставляет в письменной форме в Банк Заявление на отключение от всех Систем ДБО, используемых по Договору ДБО. Договор считается расторгнутым с момента принятия Банком Заявления на отключение от всех Систем ДБО, используемых по Договору ДБО.

14.2. Внесение изменений и/или дополнений в Правила ЭСП, в том числе утверждение Банком новой редакции Правил ЭСП, производится Банком в одностороннем порядке.

14.3. Банк уведомляет Клиента об изменениях и/или дополнениях, вносимых в Правила ЭСП, в том числе об утверждении Банком новой редакции Правил ЭСП, за 14 (Четырнадцать) календарных дней до даты введения изменений путем размещения их на общедоступных ресурсах Банка (информационных стендах в операционных залах и/или Сайте Банка).

14.4. Банк уведомляет Клиента об изменениях тарифов Банка за 14 (Четырнадцать) календарных дней до даты введения в действие новых Тарифов, путем размещения их на общедоступных ресурсах Банка (информационных стендах в операционных залах и/или Сайте Банка).

14.4. В случае несогласия Клиента с изменениями и/или дополнениями, внесенными Банком в Правила ЭСП, Клиент имеет право расторгнуть Договор в порядке, предусмотренном пунктом 14.1 Правил ЭСП.

## **15. ОБРАБОТКА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ**

15.1. При предоставлении Банку Заявления о присоединении к Правилам, Клиент в виде отдельного документа даёт свое согласие Коммерческому Банку «Кремлевский» (Общество с ограниченной ответственностью), расположенному по адресу: 121099, г. Москва, 1-й Николощеповский пер., д.6, стр. 1 (далее – Банк) на обработку Банком (в том числе, способом сбора, систематизации, уточнения, передачи третьим лицам для обработки, обезличивания, блокирования, уничтожения, но не ограничиваясь ими), в том числе автоматизированной, своих персональных данных в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006г. № 152-ФЗ «О персональных данных» и подтверждает, что действуют добровольно и в своем интересе.

15.2. Согласие дается в отношении персональных данных Клиента, включающих в себя любую информацию, относящуюся к Клиенту, в том числе фамилию, имя, отчество, год, месяц, дату и место рождения, адрес, семейное положение, профессию и любую иную информацию, содержащуюся в документах, предоставленных Клиентом, либо полученную в результате ее проверки, а также в отношении копий всех страниц документа, удостоверяющего личность. Указанные персональные данные Клиента предоставляются в

целях исполнения Договора, в целях информирования Клиента о других продуктах и услугах Банка, а также в целях исполнения обязанностей, возложенных на Банк законодательством.

15.3. Согласие на обработку персональных данных действует на период до истечения сроков хранения соответствующей информации или документов, содержащих указанную информацию, определяемых в соответствии с законом РФ, и может быть отозвано путем письменного уведомления об этом Банка за 30 календарных дней до даты отзыва.

## **16. ПЕРЕЧЕНЬ ПРИЛОЖЕНИЙ К ПРАВИЛАМ**

16.1. Настоящие Правила ЭСП содержат следующие приложения, являющиеся неотъемлемой частью Правил:

- 1) Условия (правила) использования электронного средства платежа Система «IBank».
- 2) Форма Заявления о регистрации средства подтверждения.
- 3) Положение о процедуре разбора конфликтной ситуации в рамках использования электронного средства платежа Система «IBank».
- 4) Перечень электронных документов, передаваемых по Системе «IBank».
- 5) Положение о порядке и способах информирования клиента о совершенных операциях с использованием электронного средства платежа Система «IBank».
- 6) Положение о порядке действий сторон в случае компрометации средства подтверждения.
- 7) Форма Уведомления о прекращении действия средства подтверждения и(или) об утрате средства подтверждения и (или) об использовании ЭСП без согласия Клиента.
- 8) Форма Уведомления о приостановлении/возобновлении/прекращении использования ЭСП.
- 9) Требования по защите от Вредоносного кода рабочего места Системы «IBank».
- 10) Форма Заявления на изменение контактов для информирования о совершенных операциях.
- 11) Форма Заявления о дополнительных мерах безопасности при работе в Системе «IBank».
- 12) Рекомендации для Клиента по снижению рисков повторного осуществления перевода денежных средств без согласия Клиента.

## **УСЛОВИЯ (ПРАВИЛА) ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ЭЛЕКТРОННОГО СРЕДСТВА ПЛАТЕЖА СИСТЕМА «IBANK»**

В настоящих условиях (правилах) понятия Рабочее место и Вредоносный код используются в соответствии с Договором об использовании электронного средства платежа.

Во исполнение пункта 3 статьи 9 Федерального закона «О национальной платежной системе» Банк настоящим информирует Клиента о следующем:

1. Использование клиентской части электронного средства платежа Система «IBank» (далее – Система) допускается из любых мест и любыми возможными способами с учетом указанных ниже ограничений.

2. Использование Системы не рекомендуется в следующих случаях (включая, но не ограничиваясь):

2.1. Клиентом не выполнены требования по защите от Вредоносного кода;

2.2. Клиент не обеспечил надежное хранение и защиту от компрометации средств, используемых для дистанционного распоряжения счетом клиента (Средства подтверждения). К указанным средствам относятся:

- зарегистрированный в Системе мобильный телефон;

2.3. Клиент не ознакомился с правилами работы с Системой;

2.4. Клиент не обеспечил периодическую (но не реже 1 раза в 1 год и 3 месяца) смену паролей для доступа к своему рабочему месту;

2.5. Клиентом был обнаружен отказ специализированного программного обеспечения, используемого для защиты информации, или отказ клиентской части Системы;

2.6. Клиентом не обеспечен запрет использования на рабочем месте средств удаленного управления (R-Admin, TeamViewer или аналоги), администрирования и модификации ОС и её настроек (службы терминалов, удаленных рабочих столов и аналоги);

2.7. У Клиента не настроены один и более альтернативных системе ДБО канала оповещения о совершенных операциях, например, оповещение на мобильный телефон или на электронную почту.

3. Клиент уведомлен, что при использовании Системы он несет повышенные риски, связанные с несанкционированным списанием средств клиента неуполномоченными лицами, в том числе и с использованием Вредоносного кода. Начиная работать с Системой, Клиент подтверждает, что он полностью принимает на себя указанные риски.

4. Клиент несет полную ответственность за действия, совершенные третьими лицами, в случае передачи клиентом Средств подтверждения указанным лицам и/или в случае создания Клиентом условий для несанкционированного использования третьими лицами Средств подтверждения. Клиент также несет полную ответственность за ущерб, причиненный Банку, указанными действиями или бездействием.

5. Клиент согласен с использованием логов (журналов) Системы и журналов модуля Системы по детектированию вредоносного программного обеспечения в качестве доказательства при разбирательстве по факту нарушений настоящих условий (правил) и требований по защите от Вредоносного кода.

**ЗАЯВЛЕНИЕ**  
о регистрации средства подтверждения

г. \_\_\_\_\_

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Ф.И.О. Клиента:	
ИНН:	
Реквизиты документа, удостоверяющего личность:	
Адрес места регистрации:	

«Клиент» \_\_\_\_\_, просит Банк с «XX» хх 202X г.  
зарегистрировать в системе «IBank» Средства подтверждения:

<input type="checkbox"/>	<b>номер мобильного телефона для доставки SMS-сообщений:</b> +7 (____) _____ Клиент подтверждает, что поставлен в известность о том, что возможна задержка в доставке SMS-сообщения с одноразовым паролем по вине сотового оператора _____

\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)

(подпись)

(Ф.И.О.)

**Отметка Банка:**

Заявление принято к исполнению в Банке " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. в ЧЧ : ММ

\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)

(должность)

(подпись)

(Ф.И.О.)

М.П.

## **ПОЛОЖЕНИЕ О ПРОЦЕДУРЕ РАЗБОРА КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ В РАМКАХ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ЭЛЕКТРОННОГО СРЕДСТВА ПЛАТЕЖА СИСТЕМА «IBANK»**

Настоящее положение о процедуре разбора конфликтной ситуации в рамках использования электронного средства платежа Система «IBank» (далее — Положение) в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом «О национальной платежной системе» и Федеральным законом «Об электронной подписи», является порядком досудебного урегулирования споров между Банком и Клиентом, возникающих из договора об использовании электронного средства платежа.

### **Раздел 1. Термины, применяемые в Положении**

1.1. В рамках настоящего Положения используются понятия Электронное средство платежа (далее – ЭСП), Перевод денежных средств в соответствии с Федеральным Законом от 27 июня 2011 года № 161-ФЗ «О национальной платежной системе».

1.2. В рамках настоящего Положения используется понятие Электронный документ (далее – ЭД) в соответствии с Федеральным Законом от 6 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи».

1.3. В рамках настоящего Положения используются понятия Аналог собственноручной подписи (далее - АСП), Система «IBank», Документ, подписанный АСП (далее – ДПАСП) в соответствии с Договором об использовании электронного средства платежа.

1.4. Термины, применяемые в рамках настоящего Положения, используются в следующих значениях:

- Конфликтная ситуация – спор между Клиентом и Банком по причине перевода денежных средств, в рамках которого Клиентом оспаривается подлинность АСП в электронном документе и (или) факт уведомления о переводе денежных средств, возникшие в результате воздействия Вредоносного кода или по иным причинам.

- Разрешительная комиссия – орган, формируемый в соответствии с настоящим Положением с целью разбора Конфликтной ситуации, по существу, и документального оформления результатов работы.

- Эксперт, экспертная организация – определены в Разделе 8 настоящего Положения.

### **Раздел 2. Состав Разрешительной комиссии**

2.1. В обязательном порядке в состав Комиссии включаются представители Клиента и представители Банка.

2.2. По требованию Клиента и (или) Банка к работе Разрешительной комиссии может быть привлечен эксперт.

2.3. Эксперт может участвовать в работе Разрешительной комиссии непосредственно (лично). При этом эксперт включается в состав Разрешительной комиссии.

2.4. При невозможности непосредственного (личного) участия эксперта в работе Разрешительной комиссии, эксперт на основании полученных от Банка материалов проводит экспертизу подлинности АСП или анализ архивов на предмет подтверждения факта уведомления Клиента. При этом эксперт не включается в состав Разрешительной комиссии.

2.5. Требования к эксперту определены в Разделе 8 настоящего Положения.

2.6. В качестве эксперта к работе Разрешительной комиссии может быть привлечен представитель разработчика Системы «IBank».

### **Раздел 3. Порядок формирования Разрешительной комиссии**

3.1. При возникновении Конфликтной ситуации, Клиент направляет в Банк заявление в письменном виде в свободной форме, которое должно содержать:

- дата и номер заявления;
  - дата и номер заявления о присоединении к договору об использовании ЭСП;
  - реквизиты Клиента (ИНН, адрес места регистрации, номер банковского счета);
  - суть претензии с подробным изложением обстоятельств, на которых основана претензия, и сведений о подтверждающих ее доказательствах;
  - обоснованный расчет заявленных в претензии требований;
  - нормы законодательных и иных нормативных правовых актов, на которых основывается претензия;
  - перечень прилагаемых к заявлению документов, составляющих доказательную базу (при наличии);
  - список лиц, выступающих от лица Клиента в качестве членов Разрешительной комиссии.
- требование о привлечении к работе Разрешительной комиссии эксперта (при необходимости).

3.2. В случае привлечения по требованию Клиента к работе Разрешительной комиссии эксперта, Банк не позднее 2 (Двух) рабочих дней высылает в экспертную организацию запрос, содержащий:

- требования к экспертной организации;
- требования к эксперту;
- вопросы, поставленные перед экспертом;
- требуемый срок проведения экспертизы.

3.3. Экспертная организация в срок не позднее 2 (Двух) рабочих дней дает ответ Банку. В случае получения в указанный срок ответа от экспертной организации о соответствии предъявленным требованиям и возможности проведения экспертизы в указанный срок, Банк привлекает к работе Разрешительной комиссии указанного эксперта.

3.4. В случае неполучения от экспертной организации положительного ответа в указанный срок, Банк привлекает к работе Разрешительной комиссии представителя разработчика Системы «iBank».

3.5. Банк в течение 5 (Пяти) рабочих дней с момента получения заявления Клиента:

- определяет дату, время и место работы Разрешительной комиссии;
- формирует состав Разрешительной комиссии с учетом требований Клиента;
- информирует Клиента о назначенной дате, времени, месте работы Разрешительной комиссии и о ее составе.

3.6. Заседание Разрешительной комиссии должно быть организовано Банком не позднее 10 (Десяти) рабочих дней с момента получения заявления Клиента. В случае привлечения к работе Разрешительной комиссии эксперта, срок организации заседания Разрешительной комиссии продлевается на срок, необходимый эксперту для проведения экспертизы подлинности ЭП или анализа архивов на предмет подтверждения факта уведомления Клиента.

3.7. В случае если Клиент не направит своих представителей для участия в работе Разрешительной комиссии, разбор Конфликтной ситуации осуществляется без представителей Клиента.

3.8. Срок предоставления Клиенту результатов рассмотрения его заявления в общем случае – не более 30 дней, при использовании ЭСП для трансграничного перевода денежных средств – не более 60 дней. В случае препятствования Клиентом работе Разрешительной комиссии, указанный срок может быть увеличен.

### **Раздел 4. Разбор Конфликтной ситуации, в рамках которой оспаривается подлинность электронной подписи**

4.1. При возможности доступа в ходе работы Разрешительной комиссии к базе данных системы «iBank», описанные ниже действия осуществляются с использованием штатного программного обеспечения Системы «iBank» АРМ «Операционист» и/или АРМ «Администратор», а также средств администрирования базы данных.

4.2. При невозможности доступа в ходе работы Разрешительной комиссии к базе данных системы «IBank», описанные ниже действия осуществляются с использованием материалов, предварительно полученных (распечатанных, выгруженных) Банком из базы данных системы «IBank».

**Этап 1:**

- 1) Банк предъявляет на обозрение Разрешительной комиссии выписку по счету Клиента.
- 2) Клиент с помощью выписки по счету определяет оспариваемый перевод денежных средств.
- 3) Банк предъявляет ЭД, на основании которого совершен оспариваемый перевод денежных средств.
- 4) Разрешительная комиссия делает запись о факте предъявления/не предъявления Банком ЭД, при этом:
  - В случае если Банк предъявляет ЭД, Конфликтная ситуация рассматривается далее, по существу. Разрешительная комиссия переходит к Этапу 2 настоящего Раздела.
  - В случае если Банк не предъявляет ЭД, Конфликтная ситуация далее по существу не рассматривается. Разрешительная комиссия переходит к Разделу 6 настоящего Положения.

**Этап 2:**

- 1) Разрешительная комиссия определяет Средство подтверждения, посредством которого был подписан ЭД.
- 2) Банк предъявляет на обозрение Разрешительной комиссии заявление о регистрации Средства подтверждения Клиента.
- 3) Разрешительная комиссия делает запись о факте предъявления/не предъявления Банком заявления о регистрации Средства подтверждения Клиента, при этом:
  - В случае если Банк предъявляет Заявление, Конфликтная ситуация рассматривается далее, по существу. Разрешительная комиссия переходит к Этапу 3 настоящего Раздела.
  - В случае если Банк не предъявляет Заявление, Конфликтная ситуация далее по существу не рассматривается. Разрешительная комиссия переходит к Разделу 6 настоящего Положения.

•

**Этап 3:**

- 1) Клиент предъявляет на обозрение Разрешительной комиссии уведомление о прекращении действия средства подтверждения и (или) об утрате средства подтверждения и (или) об использовании ЭСП без согласия Клиента (при наличии).
- 2) Разрешительная комиссия определяет действительность Средства подтверждения на момент получения Банком распоряжения на осуществление перевода денежных средств:
  - Уведомление о прекращении действия средства подтверждения и (или) об утрате средства подтверждения и (или) об использовании ЭСП без согласия Клиента (при наличии) сверяется с оспариваемым переводом денежных средств. Предметом сверки выступают дата отметки о принятии (об исполнении) Банком указанного уведомления и дата получения Банком от Клиента распоряжения на осуществление перевода денежных средств. При необходимости может учитываться и время указанных событий, а также время, необходимое Банку на исполнение указанного уведомления.
- 3) Разрешительной комиссией делается запись о действительности/недействительности Средства подтверждения на момент получения Банком от Клиента распоряжения на перевод денежных средств, при этом:
  - В случае действительности Средства подтверждения на момент получения Банком от Клиента распоряжения на осуществление перевода денежных средств, Конфликтная ситуация рассматривается далее, по существу. Разрешительная комиссия переходит к Этапу 4 настоящего Раздела.
  - В случае недействительности Средства подтверждения на момент получения Банком от Клиента распоряжения на осуществление перевода денежных средств, Конфликтная ситуация далее по существу не рассматривается. Разрешительная комиссия переходит к Разделу 6 настоящего Положения.

**Этап 4:**

- 1) Разрешительная комиссия проводит проверку подлинности АСП в ЭД.

3) Разрешительной комиссией делается запись о подлинности/нарушении подлинности АСП в ЭД, при этом Разрешительная комиссия переходит к Разделу 6 настоящего Положения.

#### **Раздел 5. Разбор Конфликтной ситуации, в рамках которой оспаривается факт уведомления о переводе денежных средств (о совершенной операции)**

##### **Этап 1:**

1) Банк предъявляет на обозрение Разрешительной комиссии выписку по счету Клиента.  
2) Клиент с помощью выписки по счету определяет оспариваемый перевод денежных средств.

3) Банк предъявляет Разрешительной комиссии архивы уведомлений, переданных в период, включающий дату получения Банком от Клиента распоряжения на осуществление перевода денежных средств. Банком могут по его усмотрению и в зависимости от технической возможности использоваться архивы уведомлений, хранящиеся в базе данных и журналах Системы «IBank», и (или) архивы уведомлений, полученные от оператора связи, предоставляющего услугу по передаче уведомлений.

4) Банк определяет в архиве уведомление, соответствующее рассматриваемому переводу денежных средств.

5) Разрешительная комиссия определяет реквизиты, по которым было направлено уведомление. При использовании для информирования Клиента изменения поля «Статус» и выписки в Системе по счету Клиента, данный пункт не рассматривается.

6) Банк предъявляет действовавший на момент осуществления перевода и заверенный Клиентом документ, в котором указаны реквизиты для информирования Клиента (информация для связи с Клиентом).

7) Клиент предъявляет действовавший на момент осуществления перевода документ с отметкой Банка, в котором указаны реквизиты для информирования Клиента (информация для связи с Клиентом) при наличии такого документа.

8) Разрешительная комиссия делает запись о факте соответствия/не соответствия реквизитов, по которым было отправлено уведомление, реквизитам, указанным Клиентом для осуществления информирования:

- В случае если реквизиты, по которым было совершено информирование Клиента, соответствуют реквизитам, указанным Клиентом для осуществления информирования, Конфликтная ситуация рассматривается далее, по существу. Разрешительная комиссия переходит к Этапу 2 настоящего Раздела.

- В случае если реквизиты не соответствуют, Конфликтная ситуация далее по существу не рассматривается. Разрешительная комиссия переходит к Разделу 6 настоящего Положения.

### **Этап 2:**

1) Разрешительная комиссия определяет срок отправки уведомления. При рассмотрении архивов, хранящихся в базе данных системы «IBank», может использоваться АРМ «Операционист».

2) В случае использования для информирования Клиента изменения поля «Статус», по истории документа определяется момент присвоения ЭД статуса «На обработке» / «На исполнении».

3) В случае использования для информирования Клиента выписки в Системе по счету Клиента, по распечатанной проводке определяется момент подписи проводки (информации об операции), который соответствует моменту появления данной информации в выписке по счету Клиента.

4) Разрешительная комиссия делает запись о соблюдении/не соблюдении срока отправки уведомления (информирования Клиента), при этом Разрешительная комиссия переходит к Разделу 6 настоящего Положения.

## **Раздел 6. Подведение итогов разбора Конфликтной ситуации**

6.1. По результатам работы Разрешительной комиссии составляется акт, в котором содержится краткое изложение выводов и решение Разрешительной комиссии по рассматриваемому разногласию.

6.2. Помимо изложения выводов и решения Разрешительной комиссии в акте должны содержаться:

- состав Разрешительной комиссии;
- дата и место составления акта;
- дата, время начала и окончания работы Разрешительной комиссии;
- фактические обстоятельства, послужившие основанием возникновения претензии;
- краткий перечень мероприятий, проведенных Разрешительной комиссией;
- реквизиты оспариваемого ЭД;
- вывод о подлинности/нарушении подлинности АСП в оспариваемом ЭД и его обоснование – в случае оспаривания Клиентом подлинности АСП;
- вывод об уведомлении/не уведомлении Клиента о совершенной операции - в случае оспаривания Клиентом факта уведомления о переводе денежных средств;
- указание на особое мнение члена Разрешительной комиссии (при наличии);
- собственноручные подписи членов Разрешительной комиссии.

6.3. В случае если проводилась экспертиза подлинности АСП или анализ архивов на предмет подтверждения факта уведомления Клиента, к акту прилагается подготовленное экспертом заключение о подлинности АСП или результат анализа архивов соответственно.

6.4. Акт составляется непосредственно после завершения оценки всех обстоятельств, подлежащих установлению Разрешительной комиссией, в двух экземплярах по экземпляру для Клиента и Банка и подписывается всеми членами Разрешительной комиссии. В случае включения в состав Разрешительной комиссии эксперта, акт составляется в трех экземплярах.

6.5. Решение Разрешительной комиссии по результатам разбора Конфликтной ситуации, в рамках которой оспаривается подлинность электронной подписи:

6.5.1. Разрешительная комиссия признает Банк исполнившим платеж без согласия Клиента, и Банк несет ответственность перед Клиентом в случае, когда имела место хотя бы одна из следующих ситуаций:

- Банк не предъявляет ЭД, подписанный Клиентом, на основании которого Банк совершил перевод денежных средств Клиента.
- Банк предъявляет уведомление о прекращении действия Средства подтверждения и (или) об утрате средства подтверждения и (или) об использовании ЭСП без согласия Клиента (при наличии). Уведомление сверяется с оспариваемым переводом денежных средств. Предметом сверки выступают дата отметки о принятии (об исполнении) Банком указанного уведомления и дата получения Банком от Клиента распоряжения на осуществление перевода денежных средств. При необходимости может учитываться и время указанных событий, а также время, необходимое Банку на исполнение указанного уведомления. В случае недействительности Средства подтверждения на момент получения Банком от Клиента распоряжения на перевод денежных средств Банк признается исполнившим платеж без согласия Клиента.

6.5.2. В иных случаях, за исключением определенных в пункте 6.5.1 настоящего Раздела, Банк не несет ответственности перед Клиентом за совершение перевода денежных средств.

6.6. Решение Разрешительной комиссии по результатам разбора Конфликтной ситуации, в рамках которой оспаривается факт уведомления о переводе денежных средств (о совершенной операции):

6.6.1. Разрешительная комиссия признает Банк не исполнившим обязанность по информированию Клиента о совершенной операции, и Банк несет ответственность перед Клиентом в случае, когда имела место хотя бы одна из следующих ситуаций:

- Банк осуществил информирование Клиента о платеже (операции) по реквизитам, не соответствующим реквизитам, указанным Клиентом для осуществления информирования.

- Банк осуществил информирование Клиента о платеже (операции) в срок, превышающий срок, установленный в Договоре.

6.6.2 В иных случаях, за исключением определенных в пункте 6.6.1 настоящего Раздела, Банк признается Разрешительной комиссией исполнившим обязанность по информированию Клиента, и Банк не несет ответственности перед Клиентом за совершение перевода денежных средств.

6.7. Расходы по формированию и работе Разрешительной комиссии, исключая расходы Клиента, связанные с привлечением им в одностороннем порядке независимых экспертов, возлагаются на Банк. В случае признания Разрешительной комиссией требований Клиента необоснованными, Клиент обязан в течение 7 рабочих дней с даты составления Акта возместить Банку все указанные расходы. При нарушении Клиентом указанного выше условия, Банк имеет право взыскать указанные расходы без дополнительного распоряжения с любого счета Клиента, открытого в Банке.

## **Раздел 7. Проверка подлинности электронной подписи экспертом**

7.1. По требованию Клиента и (или) Банка проведение проверки подлинности АСП в ЭД может быть поручено экспертной организации.

7.2. При наличии требования о проверке подлинности АСП в ЭД экспертной организацией Банк в течение (Пяти) рабочих дней с момента получения заявления Клиента или с момента принятия решения о проведении экспертизы по собственной инициативе, направляет эксперту следующие материалы:

- файлы, полученные в результате выгрузки спорного ЭД из базы данных системы «IBank»;

- выгрузку из базы данных следующих данных:

1. значение одноразового пароля, которым клиент подписал спорный ЭД;

2. текст СМС-сообщения, который сервер приложений высылал клиенту для подтверждения спорного ЭД (с указанием реквизитов получателя средств, суммы и значения самого одноразового пароля);

3. текст СМС-сообщения, отправленного от Банка сотовому оператору клиента с использованием СМС-центра IBANK2.RU (с указанием даты, времени, номера мобильного телефона, текста СМС-сообщения и названия сотового оператора).

- в случае проведения экспертизы по инициативе Клиента - копию заявления Клиента, указанного в пункте 1 Раздела 3 настоящего Положения.

7.3. По результатам экспертизы подлинности АСП экспертная организация формирует заключение о подлинности АСП в предоставленном ЭД и высылает его в адрес Банка.

7.4. Срок проведения экспертизы подлинности АСП не должен превышать 10 (Десяти) рабочих дней с момента получения экспертной организацией всех необходимых материалов.

7.5. В случае принятия решения о проведении экспертизы подлинности АСП в ЭД экспертом, срок работы Разрешительной комиссии увеличивается на срок, необходимый эксперту для проведения экспертизы подлинности АСП.

## **Раздел 8. Требования к эксперту, экспертной организации и экспертному заключению**

8.1. Экспертная организация должна:

- использовать на законных основаниях для проверки ЭП сертифицированные ФСБ России шифровальные (криптографические) средства, реализующие криптографические процедуры

проверки ЭП и криптографическую процедуру вычисления хеш-функции по действующим ГОСТам Российской Федерации;

- использовать на законных основаниях для проверки ЭП программное обеспечение, разработанное организацией имеющей лицензию ФСБ РФ на разработку защищенных с использованием шифровальных (криптографических) средств информационных систем, если для проверки ЭП используется программное обеспечение, разработанное сторонней организацией, и (или) иметь лицензию ФСБ России на разработку защищенных с использованием шифровальных (криптографических) средств информационных систем, если для проверки ЭП используется программное обеспечение собственной разработки.

8.2. Эксперт должен:

- иметь высшее профессиональное образование в области информационной безопасности или пройти переподготовку по одной из специальностей этого направления в объеме не менее 500 часов;

- иметь стаж работы в области информационной безопасности не менее 5 (Пяти) лет.

8.3. Заключение о проверке подлинности должно:

- быть оформленным в форме экспертного заключения;

- содержать сведения об Экспертной организации: фирменное наименование, место нахождения, ИНН, КПП, ОГРН;

- содержать контактные данные Экспертной организации: телефон, факс, e-mail;

- содержать дату оформления (составления);

- содержать время и дату проведения исследования, адрес места проведения исследования, основание проведения исследования;

- содержать перечень вопросов, поставленных на разрешение эксперту;

- содержать перечень объектов исследования, представленных эксперту;

- содержать методику исследования;

- содержать результаты исследования;

- содержать выводы эксперта;

- быть заверенным подписью эксперта, подписью единоличного исполнительного органа экспертной организации и печатью экспертной организации.

**ПЕРЕЧЕНЬ**  
**электронных документов, передаваемых по Системе «IBank»**

	<b>Наименование Электронного документа</b>
1	Платежное поручение
2	Отзыв
3	Письмо <sup>3</sup>
4	Заявление на открытие счета

---

<sup>3</sup> Прочий, по отношению к указанным в настоящем Перечне и Положении Банка России № 499-П, документ, оформленный в соответствии с п. 3.14 Правил ЭСП и содержащий информацию, которую Стороны сочтут необходимым запросить/сообщить /передать друг другу в соответствии с требованиями законодательства либо условиями заключенных между ними договоров.

## **ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ И СПОСОБАХ ИНФОРМИРОВАНИЯ КЛИЕНТА О СОВЕРШЕННЫХ ОПЕРАЦИЯХ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ЭЛЕКТРОННОГО СРЕДСТВА ПЛАТЕЖА СИСТЕМА «IBANK»**

### **Раздел 1. Способы информирования Клиента**

В целях исполнения требований Федерального закона от 27.06.2011 г. № 161-ФЗ «О национальной платежной системе» Банк осуществляет информирование Клиента о совершенных операциях посредством направления уведомлений одним из способов:

1. Путем отправки SMS-сообщения на указанный Клиентом номер (номера) мобильного телефона, зарегистрированного в РФ. При формировании текста SMS-сообщения может использоваться транслитерация.

Обязанность Банка по информированию Клиента считается исполненной Банком при направлении SMS-сообщения о совершенной операции на номер мобильного телефона, указанный Клиентом. Уведомление считается полученным Клиентом по истечении одной минуты с момента отправки Банком SMS-сообщения.

2. Путем отправки сообщения электронной почты на указанный Клиентом адрес электронной почты.

Обязанность Банка по информированию Клиента считается исполненной Банком при направлении сообщения электронной почты о совершенной операции на адрес электронной почты, указанный Клиентом. Уведомление считается полученным Клиентом по истечении одной минуты с момента отправки Банком сообщения электронной почты.

3. Путем изменения статуса соответствующего электронного документа в системе «IBank». Присвоение электронному документу в системе «IBank» статуса «Доставлен» подтверждает получение Банком распоряжения Клиента. Присвоение электронному документу в системе «IBank» статуса «На обработке» / «На исполнении» подтверждает прием Банком распоряжения Клиента к исполнению. Присвоение электронному документу статуса «Исполнено» подтверждает исполнение Банком распоряжения Клиента. Присвоение электронному документу статуса «Отвергнут» подтверждает аннулирование Банком распоряжения Клиента.

Обязанность Банка по информированию Клиента считается исполненной Банком при изменении статуса электронного документа в системе «IBank». Уведомление считается полученным Клиентом по истечении одной минуты с момента изменения статуса электронного документа в системе «IBank».

4. Банк обязан проинформировать Клиента о совершенных операциях с использованием ЭСП незамедлительно, но не позднее, чем через 24 часа после совершения соответствующей операции.

5. Способы информирования, указанные в пунктах 1-2 настоящего Раздела, применяются Банком для информирования Клиента о:

- получении Банком распоряжения на осуществление перевода денежных средств;
- аннулировании Банком распоряжения на осуществление перевода денежных средств.

6. Получение уведомления считается подтвержденным Клиентом в случае отсутствия сообщений от Клиента о неполучении уведомления в срок не позднее двух часов после совершения операции.

### **Раздел 2. Порядок информирования Клиента**

1. При информировании Клиента путем отправки SMS-сообщений и/или сообщений электронной почты, Стороны руководствуются приведенными ниже положениями.

2. Уведомление в виде SMS-сообщения и/или сообщения электронной почты может включать:

- наименование Банка
- идентификатор электронного средства платежа
- вид операции
- дата операции
- сумма операции
- валюта операции
- дополнительная информация о контрагенте
- идентификатор устройства при его применении для осуществления операции с использованием электронного средства платежа
- иная информация.

### **Раздел 3. Права и обязанности Сторон**

1. Клиент обязан предоставить Банку достоверную информацию для связи с Клиентом.
2. Клиент обязан предоставить в Банк письменное заявление в случае изменения номера мобильного телефона и/или адреса электронной почты, заполнив заявление по форме приложения № 15. Все риски, связанные с несвоевременным предоставлением информации об изменении номера мобильного телефона и/или адреса электронной почты, несет Клиент. Обязанность Банка по информированию клиента считается исполненной надлежащим образом при направлении сообщений на ранее известный номер мобильного телефона и/или адрес электронной почты, если на момент отправки таких сообщений Банк не получил заявление Клиента об изменении номера мобильного телефона/адреса электронной почты.
3. Клиент обязан не реже одного раза в сутки проверять поступающие на номер мобильного телефона SMS-сообщения и/или сообщения электронной почты о совершенной операции, проверять информацию о совершенной операции, размещаемую Банком в системе «IBank».
4. Клиент обязан самостоятельно обеспечить поддержку функции приема SMS-сообщений на своем мобильном телефоне.
5. Клиент обязан самостоятельно и за свой счет поддерживать баланс средств на лицевом счете у оператора мобильной связи, необходимый для обеспечения непрерывности получения SMS-сообщений о совершенных операциях.
6. Клиент обязан самостоятельно обеспечить доступность получения SMS-сообщений у своего оператора мобильной связи при нахождении мобильного телефона в междугороднем или международном роуминге.
7. В рабочее время Клиент обязан просматривать список ЭД в системе «IBank» не реже, чем один раз в час.
8. Клиент вправе в любой момент изменить номер телефона, на который осуществляется уведомление в виде SMS-сообщения, предоставив Банку обновленную информацию для связи с Клиентом и направления ему уведомлений, установленным Банком способом.
9. Банк имеет право проводить работы по техническому обслуживанию программно-аппаратных средств, обеспечивающих отправку сообщений. На период проведения указанных мероприятий отправка сообщений Клиентом может быть временно приостановлена.

#### **Раздел 4. Ответственность сторон**

1. В случае непредоставления Клиентом в Банк достоверной информации о номере мобильного телефона и/или адресе электронной почты, Клиент признается не предоставившим надлежащим образом информацию для связи с Клиентом, и Банк вправе заблокировать доступ Клиента к системе «IBank» и/или расторгнуть договор с Клиентом.
2. В случае если Клиент предоставил неверные сведения о номере мобильного телефона и/или адресе электронной почты для осуществления Банком информирования о совершенных операциях и/или номер мобильного телефона и/или адрес электронной почты не используется (блокирован/отключен и др.), Банк не несет ответственности за неисполнение обязанности по направлению уведомления Клиенту.
3. Банк не несет ответственности в случае неполучения Клиентом SMS-сообщения и/или сообщения электронной почты о совершенной операции, не осуществления просмотра Клиентом в системе «IBank» списка ЭД и(или) выписок за текущий и предыдущий день по открытым в Банке счетам.
4. Банк не несет ответственности за получение третьими лицами доступа к информации об операциях по счетам Клиента в случае указания Клиентом некорректной информации о номере мобильного телефона и/или адресе электронной почты и отправки уведомления по в соответствии с полученной информацией.

#### **Раздел 5. Иные условия**

1. Клиент согласен на передачу информации, связанной с операциями по его счету, путем отправки SMS-сообщений и/или сообщений электронной почты.
2. Клиент дает свое согласие на передачу информации о номере мобильного телефона и/или адресе электронной почты третьим лицам в целях информирования о совершенных операциях.
3. Клиент дает свое согласие на передачу информации, связанной с операциями по его счету, операторам связи и иным лицам, задействованным при передаче сообщений от Банк к Клиенту.

## ПОЛОЖЕНИЕ

### о порядке действий сторон в случае компрометации средства подтверждения

1. События, которые могут быть расценены как компрометация Средства подтверждения:
  - 1.1. утрата/хищение Средства подтверждения;
  - 1.2. случаи, когда нельзя достоверно установить, что произошло со Средством подтверждения (в том числе случаи, когда Средство подтверждения вышло из строя и доказательно не опровергнута возможность того, что, данный факт произошел в результате несанкционированных действий злоумышленника);
  - 1.3. любые другие признаки осуществления несанкционированных действий в системе «IBank».
2. Решение о компрометации Средства подтверждения принимается владельцем ЭСП.
3. В случае компрометации Средства подтверждения и обнаружения факта несанкционированного списания средств Клиенту необходимо:
  - 3.1. немедленно прекратить любые действия с рабочим местом Системы «IBank», обесточить его и отключить от информационных сетей или перевести в режим гибернации;
  - 3.2. произвести фотосъемку Рабочего места, обеспечить его сохранность, поместив в место с ограниченным доступом и обеспечив при этом защиту от вскрытия. При необходимости - задействовать другое Рабочее место;
  - 3.3. обратиться в Банк с уведомлением о компрометации Средства подтверждения по форме Приложения № 7 не позднее дня, следующего за днем получения уведомления о совершенной операции, и просьбой заблокировать указанные Средства подтверждения и остановить обработку ЭД, подписанных/подтвержденных указанными Средства подтверждения;
  - 3.4. обратиться в иные банки, которые предоставляют Клиенту услуги электронного банкинга, с просьбой о внеплановой замене АСП в их информационных системах;
  - 3.5. предпринять меры для обеспечения сохранности и неизменности записей со средств обеспечения доступа в сеть Интернет за максимальный период времени;
  - 3.6. обратиться с письменным заявлением к своему Интернет-провайдеру или оператору связи для получения в электронной форме журналов соединений Рабочего места или локальной вычислительной сети Клиента с сетью Интернет;
  - 3.7. не предпринимать никаких действий для поиска и удаления компьютерных вирусов, восстановления работоспособности Рабочего места, не отправлять Рабочее место в сервисные службы для восстановления работоспособности;
  - 3.8. зафиксировать в протокольной форме значимые действия и события, предпринимаемые действия с Рабочим местом, подготовить объяснения в случае использования Рабочего места в целях, отличных от осуществления операций в системе электронного банкинга, посещаемых сайтах, перебоях в работе или отказах Рабочего места, обращениях в службы сопровождения, в Банк, о сторонних лицах, побывавших в месте расположения Рабочего места и т.д.
  - 3.9. все действия с Рабочим местом протоколировать и документировать, в том числе с использованием фотосъемки.
- В случае компрометации Средства подтверждения, если факт несанкционированного списания средств не обнаружен, Клиенту необходимо:
  - 3.10. обратиться в Банк с уведомлением о компрометации Средства подтверждения по форме Приложения № 7 не позднее дня, следующего за днем обнаружения факта компрометации, и просьбой заблокировать указанные Средства подтверждения и остановить обработку ЭД, подтвержденных указанными Средствами подтверждения.
4. О компрометации ЭСП Клиент уведомляет Банк следующими способами:
  - 4.1. по телефону, указанному на Сайте Банка. Клиент уведомляет сотрудника службы технической поддержки Банка, при этом идентификация Клиента осуществляется по Кодовому слову. Клиент заполняет Уведомление о прекращении действия средства подтверждения и(или) об утрате средства подтверждения и (или) об использовании ЭСП без согласия Клиента по утвержденной форме (далее - Уведомление) и незамедлительно отправляет его в Банк. Банк незамедлительно, но не позднее 1 часа с момента обращения Клиента по телефону и подтверждения его полномочий, останавливает обработку ЭД, и блокирует ЭСП Клиента на срок не более 4 часов. В случае неполучения Банком от Клиента в указанный срок оригинала Уведомления, Банк имеет право любым способом запросить у Клиента подтверждение факта обращения в Банк и/или продолжить обработку ЭД, и/или разблокировать указанные Клиентом ЭСП.
  - 4.2. по электронной почте. Клиент заполняет Уведомление и отправляет скан-копию Уведомления на электронную почту Help@kremlinbank.ru. Клиент незамедлительно отправляет оригинал Уведомления в Банк. Банк незамедлительно, но не позднее 1 часа с момента получения скан-копии Уведомления останавливает

обработку ЭД, и блокирует указанные ЭСП на срок не более 8 часов. В случае неполучения Банком от Клиента в указанный срок оригинала Уведомления, Банк имеет право любым способом запросить у Клиента подтверждение факта обращения в Банк и/или продолжить обработку ЭД, и/или разблокировать указанные Клиентом ЭСП.

4.3. Клиент передает оригинал Уведомления в отделение Банка, в котором обслуживается. Банк незамедлительно, но не позднее дня, следующего за днем получения оригинала Уведомления, останавливает обработку ЭД, и блокирует указанные ЭСП. При наличии технической возможности, Банк может исполнить указанное уведомление в более короткий срок.

5. Электронные документы, находящиеся на момент получения/исполнения Уведомления в статусе «На обработке» / «На исполнении» отзыву не подлежат.

**УВЕДОМЛЕНИЕ**  
**о прекращении действия средства подтверждения и(или) об утрате средства**  
**подтверждения и (или) об использовании ЭСП без согласия Клиента**

г. \_\_\_\_\_

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Ф.И.О. Клиента:	
ИНН:	
Реквизиты документа,	
Адрес места регистрации:	

«Клиент» \_\_\_\_\_, настоящим уведомляет Банк о:

- прекращении действия средства подтверждения,  
 об утрате/компрометации средства подтверждения  
 использовании ЭСП без согласия Клиента.

Прошу с ЧЧ :ММ ХХ.ХХ.ХХХХ заблокировать указанные ниже средства подтверждения, использовавшиеся в рамках Договора об использовании ЭСП с «Банк Кремлевский» ООО согласно заявлению о присоединении № ХХХ от ХХ.ХХ.ХХХХ., и остановить обработку ЭД, подписанных/подтвержденных указанными средствами:

мобильный телефон:

Ф.И.О. владельца	Номер телефона
	+7 (    )    -    -

\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)

(подпись)

(Ф.И.О.)

**Отметка Банка:**

Уведомление принято к исполнению в Банке " \_\_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. в ЧЧ : ММ

\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)

(должность)

(подпись)

(Ф.И.О.)

М.П.

**УВЕДОМЛЕНИЕ**  
**о приостановлении/ возобновлении/прекращении использования ЭСП**

г. \_\_\_\_\_

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Ф.И.О. Клиента:	
ИНН:	
Реквизиты документа, удостоверяющего личность:	
Адрес места регистрации:	

«Клиент» \_\_\_\_\_, уведомляет Банк о приостановлении/прекращении использования ЭСП использовавшихся в рамках договора об использовании ЭСП с «Банк Кремлевский» ООО согласно заявлению о присоединении № XXX от XX.XX.XXXX.

с 00:00 XX.XX.20XX до 00:00 XX.XX.20XX приостановить использование ЭСП «Система «IBank»

с 00:00 XX.XX.20XX возобновить использование ЭСП «Система «IBank»

с 00:00 XX.XX.20XX г. заблокировать Средства подтверждения и прекратить обработку электронных документов, подписанных/подтвержденных указанными средствами.

\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)

(подпись)

(Ф.И.О.)

---

**Отметка Банка:**

Уведомление принято к исполнению в Банке " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. в ЧЧ : ММ

\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)

(должность)

(подпись)

(Ф.И.О.)

М.П.

## **ТРЕБОВАНИЯ ПО ЗАЩИТЕ ОТ ВРЕДОНОСНОГО КОДА РАБОЧЕГО МЕСТА СИСТЕМЫ «IBANK»**

1. К средствам защиты от Вредоносного кода относятся средства, используемые для:
  - выявления и обезвреживания Вредоносного кода (антивирусы);
  - межсетевое экранирование Рабочего места или сети;
  - Web-фильтрации;
  - обнаружения и предотвращения вторжений;
  - контроля выполнения приложений.
2. Для обеспечения надлежащей защиты от вредоносного кода Клиент обязан:
  - обеспечить непрерывное использование средств защиты от Вредоносного кода, например:
    - антивирусные программы Kaspersky Internet Security, Dr.Web и т.п. с функциями контроля выполнения приложений, проверки почты на наличие Вредоносного кода, проверки безопасности Web-сайтов;
    - встроенный в систему Microsoft Windows 10/11 персональный межсетевой экран;
    - универсальное устройство с функциями меж сетевого экрана, антивируса, Web-фильтрации, контроля выполнения приложений, механизмов обнаружения и предотвращения вторжений PaloAltoNetworks, FortiGate, CheckPoint и т.п. Обновлять базы сигнатур по расписанию.
  - обеспечить периодический контроль целостности системного, прикладного и специального программного обеспечения;
  - ежедневно осуществлять проверку Рабочего места на наличие Вредоносного кода;
  - обеспечить регулярное обновление средств защиты от Вредоносного кода, обновление прикладного программного обеспечения, установку пакетов обновления безопасности операционной системы;
  - использовать лицензионное программное обеспечение или программное обеспечение, полученное исключительно из доверенных источников;
  - использовать для работы в Системе учетную запись, не входящую в группу «Локальные администраторы» или аналогичную группу пользователей;
  - осуществлять вход в сеть Интернет с Рабочего места исключительно для подключения к Сайту Банка или обновления антивирусной программы, прикладного или системного программного обеспечения.
  - предварительно на выделенном компьютере проверять съемные носители информации на наличие Вредоносного кода перед использованием на Рабочем месте.

**ЗАЯВЛЕНИЕ  
НА ИЗМЕНЕНИЕ КОНТАКТОВ ДЛЯ ИНФОРМИРОВАНИЯ О СОВЕРШЕННЫХ ОПЕРАЦИЯХ**

г. \_\_\_\_\_

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Ф.И.О. Клиента:	
ИНН:	
Реквизиты документа, удостоверяющего личность:	
Адрес места регистрации:	

«Клиент» \_\_\_\_\_, просит Банк с «XX» хх 20XX г.  
изменить контакты для информирования о совершенных операциях в системе «IBank»:

Мобильный телефон:

+ 7 (    )    -   -

Настоящим Клиент подтверждает принадлежность ему указанного номера телефона и согласие на получение в любое время суток сообщений от Банка.

Ф.И.О. \_\_\_\_\_ подпись \_\_\_\_\_

E-mail:

\_\_\_\_\_ @ \_\_\_\_\_ . \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)

(подпись)

(Ф.И.О.)

---

**Отметка Банка:**

Заявление принято к исполнению в Банке " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. в ЧЧ : ММ

\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)

(должность)

(подпись)

(Ф.И.О.)

М.П.

**ЗАЯВЛЕНИЕ  
О ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ МЕРАХ БЕЗОПАСНОСТИ ПРИ РАБОТЕ В СИСТЕМЕ**

г. \_\_\_\_\_

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Ф.И.О. Клиента:	
ИНН:	
Реквизиты документа, удостоверяющего личность:	
Адрес места регистрации:	

**В качестве дополнительных мер безопасности прошу:**

**1. Установить следующий Лимит для всех счетов в рублях РФ:**

Сумма (цифрами и прописью)	Период
	Разовый
	День
	Месяц

**2. Прошу предоставить доступ в Систему исключительно со следующих IP-адресов:**

№	IP-адрес (маска)
1	
2	
3	

\_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ )  
(подпись) (Ф.И.О.)

---

---

**Отметка Банка:**

Заявление принято к исполнению " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. в ЧЧ : ММ

\_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ )  
(должность) (подпись) (Ф.И.О.)

М.П.

## **РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ КЛИЕНТА ПО СНИЖЕНИЮ РИСКОВ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ПЕРЕВОДА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ БЕЗ СОГЛАСИЯ КЛИЕНТА**

1. Никому не сообщать одноразовый пароль, полученный от банка в SMS.
2. Не пользоваться системой ДБО iBank с гостевых рабочих мест. При использовании гостевых рабочих мест повышается риск несанкционированного использования паролей.
3. Ограничить доступ к компьютерам, используемым для работы с системой ДБО iBank.
4. На компьютерах, используемых для работы с системой ДБО iBank, исключить посещение интернет-сайтов сомнительного содержания, загрузку и установку нелицензионного программного обеспечения. Указанные сайты и программное обеспечение могут являться разносчиками вредоносного программного обеспечения, предназначенного для кражи денежных средств.
5. Убедиться перед вводом своих данных на сайте Банка, что соединение установлено с официальным Сайтом Банка. Для этого необходимо проверить правильность указания адреса Сайта Банка в строке браузера и наличие сертификата безопасности (https в адресной строке).
6. В случае обнаружения подозрительных сайтов, доменные имена и стиль оформления которых сходны с именами и оформлением Сайта Банка, а также при отсутствии возможности подключения к Сайту Банка – сообщить в Банк по электронной почте [is@kremlinbank.ru](mailto:is@kremlinbank.ru) или по телефону +7 (499) 241-8814 доб. 167, 207.
7. Использовать только лицензионное программное обеспечение или свободно распространяемое программное обеспечение с официальных сайтов (операционные системы, офисные пакеты и пр.).
8. Обеспечить автоматическое обновление системного и прикладного программного обеспечения.
9. Применять на рабочем месте лицензионные средства антивирусной защиты, обеспечить возможность автоматического обновления антивирусных баз.
10. Применять на рабочем месте лицензионные антивирусы, персональные межсетевые экраны, антишпионское программное обеспечение и т.п.
11. Исключить обслуживание компьютеров, используемых для работы с системой ДБО iBank, случайными ИТ-специалистами.
12. При обслуживании компьютера ИТ-специалистами обеспечивать контроль за выполняемыми ими действиями.
13. Никогда не передавать средство подтверждения ЭСП (мобильный телефон) третьим лицам.
14. После обслуживания ИТ-специалистом компьютера, используемого для работы с системой ДБО iBank, убедиться в отсутствии вредоносных программ на компьютере.
15. При возникновении подозрений на несанкционированную работу в системе ДБО iBank или на наличие в компьютере вредоносных программ – немедленно позвонить в Банк и заблокировать средство ЭСП.
16. Если замечено проявление необычного поведения системы ДБО iBank или какие-то изменения в интерфейсе системы ДБО iBank – позвонить в Банк и выяснить, не связаны ли такие изменения с обновлением версии системы ДБО iBank. Если нет – средство ЭСП.