

Приложение №4

к Правилам комплексного банковского
обслуживания физических лиц
АКБ «Энергобанк» (АО)

Введено в действие с 01.10.2021г.

ПРАВИЛА

**дистанционного банковского обслуживания физических лиц в
АКБ «Энергобанк» (АО) с использованием Системы «Энергобанк»**

г.Казань

Содержание

1. Основные понятия.....	3
2. Общие положения	5
3. Общие положения об условиях доступа Клиента к Системе и о Средствах подтверждения	8
4. Средство подтверждения	11
5. Порядок работы с Распоряжениями	12
6. Порядок совершения операций по Распоряжениям Клиента.....	13
7. Особенности предоставления сервиса быстрых платежей.....	14
8. Уведомление по операциям с ЭСП	17
9. Приостановка и ограничение обслуживания	18
10. Стоимость услуг и порядок расчетов	19
11. Урегулирование разногласий	19
12. Права и обязанности сторон	20
13. Ответственность сторон.....	22
14. Срок действия и расторжение Договора	24
15. Заключительные положения.....	24
Приложение № 1	25
Приложение № 2	26
Приложение № 3	27
Приложение № 4	28
Приложение № 5	29
Приложение № 6	30
Приложение № 7	31
Приложение № 8	32

1. Основные понятия

1.1. **АБС** – Автоматизированная Банковская Система

1.2. **Аутентификация** – процедура проверки соответствия указанных Клиентом данных (в том числе, но не ограничиваясь: данных, предоставленных в целях Идентификации, средств подтверждения) предъявленному Клиентом Идентификатору при проведении операций в Системе. Положительный результат Аутентификации подтверждает, что формирование и передача в Банк Поручения и (или) Информационного сообщения производится самим Клиентом. Аутентификационные данные являются аналогом собственноручной подписи Клиента.

1.3. **Абонентский номер (номер телефона, мобильный телефон)** – номер сотового телефона, предоставленный Клиенту оператором подвижной электросвязи в соответствии с договором на оказание услуг связи и предоставленный Клиентом Банку в качестве основного контактного номера для информационного и финансового взаимодействия с Банком в рамках Дистанционного обслуживания.

1.4. **Абонентское устройство (мобильное устройство)** – смартфон, сотовый телефон, планшет.

1.5. **Дистанционное банковское обслуживание (Обслуживание, ДБО)** - предоставление Банком Клиенту предусмотренных настоящими Правилами банковских и информационных услуг с использованием Системы «Энергобанк».

1.6. **Идентификатор (Логин)** - последовательность символов, используемая для идентификации Клиента при входе в Систему. Устанавливается Банком или определяется Клиентом.

1.7. **Идентификация** - процедура установления личности Клиента с помощью Идентификатора, подтверждающая факт личного присутствия Клиента в Системе «Энергобанк» и совершения непосредственно им финансовых операций (сделок) в Банке и (или) Информационного сообщения.

1.8. **Индивидуальный Логин** - Опция, позволяющая Клиенту в качестве Логина использовать последовательность символов, выбранную Клиентом.

1.9. **Информационное обслуживание** - предоставление Клиенту Банком возможности получения актуальной и достоверной информации о переданных Клиентом Распоряжениях и иной информации, связанной с обслуживанием Клиента в Системе «Энергобанк».

1.10. **Информационное сообщение** – сообщение (заявление, претензия, уведомление, подтверждение, согласие, в том числе на получение на обработку персональных данных, на получение рекламы и др.), передаваемое Сторонами друг другу (Клиентом Банку или Банком Клиенту) по Каналам доступа в соответствии с условиями Правил и иных заключенных между Сторонами договоров (соглашений). Если в тексте Правил не указано иное, то при упоминании термина «Информационное сообщение» подразумевается сообщение, направляемое Клиентом Банку.

1.11. **Канал доступа** - канал передачи Поручений и/или Информационных сообщений, обеспечивающий Клиентам возможность по телекоммуникационным каналам общего пользования самостоятельно формировать и передавать в Банк Поручения и(или) Информационные сообщения.

1.12. **Клиент** - физическое лицо, заключившее с Банком договор банковского счета/вклада, Договор на оказание комплекса услуг по выпуску, обслуживанию, пользованию Картой.

1.13. **Кодовое слово** - секретное слово, известное только Клиенту и сотруднику Банка, позволяющее установить личность Клиента при обращении в Банк.

1.14. **Код подтверждения** - уникальная последовательность цифр, предоставляемая Клиенту Банком, использование которой подтверждает авторство передаваемых Банку Поручений и(или) Информационных сообщений. Код подтверждения предоставляется

Банком Клиенту для каждого Поручения в рамках канала SMS-код и/или канала PUSH-уведомления.

1.15. **Компрометация Средств идентификации и подтверждения** - событие, в результате которого Средство идентификации и/или подтверждения становится известно или доступно постороннему лицу.

1.16. **Личный кабинет** – это система, обеспечивающая Клиенту интерфейс для удаленного управления различными услугами в ДБО.

1.17. **Мобильное приложение «Энергобанк»** - подсистема, предназначенная для пользования услугами Системы «Энергобанк» с помощью мобильного устройства¹. Работа в Мобильном приложении «Энергобанк» осуществляется с помощью приложения, загружаемого Клиентом в память мобильного устройства (с соответствующего магазина Интернет-приложений), при наличии доступа в Интернет в мобильном устройстве.

1.18. **Нерезидент** – физическое лицо, действующее в одном государстве, но постоянно зарегистрированное и проживающее в другом.

1.19. **Письменное заявление** - заявление, подписанное собственноручной подписью Клиента и подаваемое им при личной явке в Банк.

1.20. **Пароль** – последовательность символов, используемая для Аутентификации Клиента.

1.21. **Подтверждение распоряжения** - процедура дополнительной Идентификации Клиента при получении от него Распоряжений и/или контроля подлинности, неизменности и целостности полученного от Клиента Распоряжения.

1.22. **Правила ДБО** - настоящий документ, содержащий набор правил и условий, обязательных для исполнения клиентами АКБ «Энергобанк» (АО) - физическими лицами, заключившими Договор на оказание услуг с использованием Системы «Энергобанк».

1.23. **Протокол соединения** - электронный документ, подтверждающий факт передачи Клиентом Распоряжения, в том числе протокол сеанса связи в виде совокупности записей в базе данных Банка.

1.24. **Распоряжение** - электронное сообщение или несколько связанных электронных сообщений, содержащих указания Клиента Банку о совершении финансовых операций (сделок).

1.25. **Рекомендации по безопасному использованию системы дистанционного банковского обслуживания «Энергобанк» (Приложение №8)** - Рекомендации для физических лиц по безопасному использованию системы дистанционного банковского обслуживания «Энергобанк».

1.26. **Система «Энергобанк» (Система)** - автоматизированная банковская система в целях электронного документооборота (прием/передача электронных документов) между Банком и Клиентами, предоставляющая Клиентам возможность удаленного управления банковскими счетами/вкладами, а также получения банковских услуг через сеть Интернет, обеспечивающая формирование, передачу, регистрацию исполнение и хранение Распоряжений Клиентов, и проведение на их основе финансовых и иных операций.

1.27. **Система быстрых платежей (СБП)** - сервис быстрых платежей, предоставляющий возможность осуществления переводов денежных средств между Отправителем и Получателем в рублях РФ в рамках СБП, предусматривающий выполнение в режиме реального времени процедур приема к исполнению Банком отправителя распоряжений Отправителя на перевод денежных средств и процедур зачисления денежных средств на счет Получателя Банком получателя.

При этом, в настоящих Правилах ДБО в целях обслуживания по системе СБП используются следующие термины:

¹ Сервис доступен только для мобильных устройств, поддерживающих операционную систему Android, iOS

Отправитель – физическое лицо, со счета которого списываются денежные средства по Операции в рамках СБП.

Получатель – физическое лицо, на счет которого зачисляются денежные средства по Операции в рамках СБП.

Банк отправителя – кредитная организация, в том числе Банк, являющаяся участником СБП, и осуществляющая перевод денежных средств по поручению Отправителя.

Банк получателя – кредитная организация, в том числе Банк, являющаяся участником СБП, и осуществляющая зачисление денежных средств по операции перевода на счет Получателя.

Оператором Системы быстрых платежей и ее расчетным центром является Банк России, операционным и платежным клиринговым центром — Национальная система платежных карт (АО «НСПК»).

1.28. **Соединение** - последовательность сообщений, передаваемых Клиентом по Системе в пределах одного непрерывного интервала времени, в течение которого Система производит идентификацию Клиента.

1.29. **Средства идентификации** - электронное средство, используемое для Идентификации Клиента при осуществлении доступа к Системе.

1.30. **Средство подтверждения** - электронное средство, используемое для подтверждения проведения операции или дополнительной Идентификации Клиента при получении от него Распоряжений и/или Информационных сообщений. Предоставляются Клиенту в виде Кода подтверждения через сервисы доставки сеансовых ключей: SMS-код, PUSH-уведомления. Более подробная информация приведена в разделе 4 настоящих Правил.

1.31. **Уведомление по операциям с ЭСП** – направление Банком Клиенту информации по операции (-ям) по его Банковскому(-им) счету(-ам), совершенной(-ым) с использованием электронного средства платежа в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и в порядке, предусмотренном п. 9 Правил.

1.32. **Финансовая операция** - операция или сделка, имеющая финансовые последствия, осуществляемая Банком по Распоряжению Клиента в соответствии с настоящими Правилами ДБО и иными заключенными между Сторонами договорами (соглашениями).

1.33. **Электронный документ** - документ, в котором информация представлена в электронно-цифровой форме.

1.34. **Электронное средство платежа (ЭСП)** - средство и (или) способ, позволяющие Клиенту Банка составлять, удостоверять 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. Поставщиком системы платежного приложения – Системы «Энергобанк» является компания ООО «Бэнкс Софт Системс», располагающаяся по адресу: 117105 г.Москва, Нагорный пр-д, д.5, ОГРН 1087746170181 (далее по тексту – Поставщик платежного приложения).

2.2. Настоящие Правила ДБО регулируют отношения сторон, возникающие в процессе оказания Банком услуг по дистанционному банковскому обслуживанию Клиентов с использованием Системы. В том числе порядок обмена электронными документами, права, обязанности и ответственность сторон.

2.3. Настоящие Правила ДБО являются публичной офертой для всех физических лиц (исключительно резидентам).

2.4. Все приложения к настоящим Правилам ДБО являются их неотъемлемыми частями.

2.5. Заключение Договора осуществляется Клиентом путем присоединения Клиента к Правилам комплексного банковского обслуживания физических лиц АКБ «Энергобанк» (АО) и настоящим Правилам ДБО в целом в соответствии со ст. 428 Гражданского кодекса Российской Федерации и производится путем прохождения успешной самостоятельной регистрации в Системе «Энергобанк».

При этом факт заключения Договора путем присоединения к Правилам комплексного банковского обслуживания физических лиц АКБ «Энергобанк» (АО) и настоящим Правилам ДБО является заключенным между Клиентом и Банком соглашением об использовании простой электронной подписи (аналога собственноручной подписи).

Подключением к Системе «Энергобанк» признается момент успешного прохождения регистрации Клиента в Системе. Регистрация считается пройденной успешно в случае отправки Банком временного Пароля на указанный при регистрации абонентский номер. Во время регистрации Клиента в Системе формируются Средства подтверждения.

2.6. Дистанционное банковское обслуживание предоставляется физическим лицам, у которых имеется открытый в Банке Счет/Вклад и/или действующая Карта и указан номер мобильного телефона в качестве Средства подтверждения в соответствии с ДКБО и/или Договором о предоставлении банковского продукта, заключенным в рамках ДКБО, на Условиях, установленных Приложениями к Правилам, и в соответствии с заявлением Клиента.

Предоставление ДБО по вкладу открытому на имя третьего лица не осуществляется до принятия прав по вкладу лицом, на имя которого открыт вклад.

Банк не несет ответственность за корректность (существование и принадлежность Клиенту) предоставляемого Клиентом номера мобильного телефона Клиента. Ответственность за невозможность использования Услуги в случае предоставления в Банк некорректного номера мобильного телефона Клиента несет Клиент.

Заключение Договора ДБО по доверенности не допускается.

2.7. На момент заключения Договора Клиент гарантирует, что обладает всеми необходимыми полномочиями и условиями на его заключение, не состоит под опекой и попечительством и не страдает заболеваниями, препятствующими осознать суть Договора. Права и обязанности Сторон по настоящему Договору возникают с момента заключения Договора.

2.8. В соответствии с Федеральным законом от 7 августа 2001 г. N 115-ФЗ "О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма" (с изменениями и дополнениями), Федеральным законом от 27 июня 2011 года N 161-ФЗ "О национальной платежной системе", с Федеральным законом от 27.06.2018г. N 167-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации противодействия хищения денежных средств» Банк вправе отказать в заключении Договора и в одностороннем порядке приостановить работу в Личном кабинете в случаях, предусмотренных в указанных выше Федеральных законах, Рекомендациях и настоящих Правилах ДБО.

2.9. Присоединение к настоящим Правилам ДБО означает их полное принятие Клиентом, со всеми приложениями и условиями.

2.10. С момента заключения Договора Клиент и Банк принимают на себя все обязательства и приобретают все права, предусмотренные в их отношении настоящими Правилами ДБО, приложениями к нему. Клиент обязуется выполнять требования Руководства Пользователя системы дистанционного банковского обслуживания «Энергобанк», требования Рекомендаций для физических лиц по безопасному использованию системы дистанционного банковского обслуживания «Энергобанк», тарифами Банка

2.11. Проставление факсимиле на Письменных заявлениях от Клиента не допускается, кроме случаев, установленных законодательством РФ.

2.12. Клиент признает используемые по настоящим Правилам подсистемы обработки, защиты и передачи информации достаточными для обеспечения надежной, эффективной и безопасной работы, для защиты от несанкционированного доступа и для подтверждения авторства электронного документа.

2.13. При необходимости направления Клиенту документов на бумажном носителе Банк использует контактные данные, указанные в информационных ресурсах Банка. При изменении указанного выше адреса Клиент обязан немедленно уведомить об этом Банк в письменном виде путем обращения Клиента в подразделение Банка. В противном случае, Банк не несет ответственности за неполучение или несвоевременное получение направленной Клиенту корреспонденции, а Клиент несет все риски, вызванные не извещением (несвоевременным извещением) Банка об изменении контактных данных, указанных в информационных ресурсах Банка.

2.14. Вся информация, связанная с использованием Клиентом Средств идентификации, Средств подтверждения и Кодового слова, а также SMS- кодов, PUSH-уведомлений, одноразовые пароли, уникальный логин и пр. является строго конфиденциальной и не может быть передана третьим лицам иначе как с письменного согласия Сторон либо в случаях, предусмотренных действующим законодательством. Клиент подтверждает, что ему известно о том, что передача конфиденциальной информации по Системе влечет риск несанкционированного доступа к такой информации третьих лиц, с возможными мошенническими действиями по хищению средств.

Несоблюдение вышеуказанного требования, равно как корректный ввод данных (включая SMS- кодов, PUSH-уведомлений, Кодов безопасности, паролей, уникальный логин (в зависимости от требования соответствующей операции), освобождает Банк от ответственности перед Клиентом за несанкционированное совершение каких-либо операций с использованием ДБО с ведома или без ведома Клиента. Клиент несет ответственность за действие (бездействие) лиц, которые получили доступ к Счетам/Вкладам посредством ДБО и/или информацию о кодах, паролях, кодах безопасности, уникальном логине и пр.

2.15. Услуги дистанционного банковского обслуживания по Системе «Энергобанк» предоставляются Клиенту круглосуточно за исключением времени, необходимого для проведения технической профилактики Системы.

2.16. Порядок работы Клиента в Системе представлен в Руководстве Пользователя системы дистанционного банковского обслуживания «Энергобанк», являющимся неотъемлемой частью настоящих Правил ДБО (руководство пользователя размещено на сайте Банка, находящегося по адресу www.energobank.ru).

2.17. Документы, отправленные и полученные Клиентом по каналам связи признаются равнозначными документам на бумажном носителе, подписанным собственноручной подписью уполномоченных лиц. Клиент согласен, что Банк не гарантирует конфиденциальность информации, предоставляемой по открытым каналам связи, не несет ответственности за возможное несанкционированное получение информации третьими лицами и в прочих ситуациях, связанных с техническими особенностями передачи информации интернет-провайдерами.

2.18. Клиент уведомлен о том, что в целях исполнения Федерального закона от 27.06.2018 N 167-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в части противодействия хищению денежных средств", и с учётом заключенного договора с Банком, в следующих случаях, но не ограничиваясь:

2.18.1. При выявлении операций, соответствующих признакам осуществления перевода денежных средств без согласия Клиента, установленным Банком России, и размещенным на его официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", а также в случаях, установленных п.п. 11.1.-11.5. ст.9 Федерального закона от 27.06.2011 N 161-ФЗ "О национальной платежной системе" Банк в порядке, предусмотренном указанным законом, в зависимости от основания, приостанавливает зачисление денежных средств на счет, увеличение остатка электронных денежных средств, исполнение распоряжения и

использование Клиентом электронного средства платежа, о чем сообщает Клиенту одним из способов связи, описанных выше настоящих Правил.

2.18.2. Клиент обязуется незамедлительно, но не позднее двух рабочих дней со дня приостановления - подтвердить/опровергнуть возобновление исполнения распоряжения.

2.19. Банк вправе, но не обязан запросить у Клиента в случаях дистанционной связи (путем звонка, смс или электронного сообщения) паспортные данные Клиента или Кодовое слово для целей проверки достоверности связи с самим Клиентом. Клиенту запрещено сообщать Банку или иному лицу: коды подтверждения, смс-коды и пароли доступа.

2.20. Клиент подтверждает, что ознакомление с рекомендациями по снижению рисков повторного осуществления перевода денежных средств без согласия Клиента, производится путем доступа к Рекомендациям, размещённым на официальном сайте АКБ «Энергобанк» www.energobank.ru.

3. Общие положения об условиях доступа Клиента к Системе и о Средствах подтверждения

3.1. Доступ Клиента к Системе осуществляется только после авторизации Клиента.

3.2. Авторизация Клиента в Системе осуществляется с использованием Идентификатора (Логина) и Пароля. Подтверждение распоряжений происходит с использованием Средств подтверждения.

3.3. Банк в момент заключения Договора предоставляет (привязывает) Клиенту временный Пароль, Идентификатор (Логин) и Средство подтверждения. Временный пароль имеет неограниченный срок действия, предназначен исключительно для первоначального входа в Систему и не позволяет осуществлять иные операции, за исключением формирования Клиентом постоянного Пароля. Передача Средств идентификации и подтверждения Представителю Клиента допускается в случае предъявления Представителем Банку нотариально оформленной доверенности.

Вход Клиента в Систему через web-интерфейс осуществляется на сайте <https://digital.energobank.ru>.

3.4. При первом входе в Систему Клиент в обязательном порядке должен пройти процедуру смены Пароля.

3.5. В случае трехкратного некорректного введения Пароля доступ Клиента к Системе блокируется. Разблокировка доступа к Системе производится по истечению одного часа в автоматическом режиме.

3.6. Клиент не должен сообщать Пароль по телефону, электронной почте или иным способом. Использование Пароля допускается только при работе с Системой (без участия сотрудников Банка).

3.7. Если у Клиента возникли основания полагать, что Средства идентификации и/или подтверждения стали известны третьему лицу, а также в случае доступа или предполагаемой возможности доступа третьих лиц к Средствам идентификации и/или подтверждения, он обязан немедленно обратиться в Контакт-центр Банка с требованием о приостановлении дистанционного обслуживания.

3.7.1. Телефоны Контакт-центра 8(800)350-54-58. Клиент набирает номер телефона путем технического нажатия цифр (без обратного звонка). При этом в целях идентификации лица, передавшего требование, Клиент обязан сообщить Кодовое слово либо данные документа, удостоверяющего личность. При несообщении Кодового слова/данных документа, удостоверяющего личность, требование о приостановлении обслуживания по Системе Банком не принимается.

3.7.2. При первой же возможности Клиенту необходимо оформить свое требование о приостановлении дистанционного обслуживания письменно путем подачи соответствующего заявления в Банк (Приложение №2). До момента подачи письменного

заявления Клиент несет ответственность за незаконное использование третьими лицами его Средств идентификации и/или подтверждения.

3.7.3. Если Клиент не предпринял указанные выше меры, Банк не несет ответственности за убытки, причиненные Клиенту несанкционированным использованием третьим лицом Средств идентификации и/или подтверждения Клиента.

3.8. В случае утери, утраты Средств идентификации и/или подтверждения Клиент обязан предпринять действия, аналогичные действиям, описанным в п.3.7 настоящих Правил ДБО.

3.9. В случае утери, утраты Логина Клиент обязан предоставить в любой из офисов Банка заявление на восстановление логина (Приложение № 6).

3.10. Для возобновления обслуживания по Системе Клиент обязан подать в Банк письменное заявление о возобновлении дистанционного обслуживания и замене (в случае необходимости) Средств идентификации и/или подтверждения (Приложение №3).

3.11. Выдача Клиенту новых Средств идентификации и/или подтверждения в случаях, предусмотренных Правилами, осуществляется в порядке, установленном п. 3.4 Правил. Возобновление доступа Клиента к дистанционному обслуживанию производится в течение 1 (одного) рабочего дня с даты получения Банком письменного заявления от Клиента.

3.12. Стороны признают, что:

3.12.1. Распоряжения/Информационные сообщения, переданные Клиентом в Банк и подтвержденные с помощью находящихся в распоряжении Клиента Средств подтверждения:

- удовлетворяют требованию совершения сделки в простой письменной форме и создают для Сторон юридические последствия, аналогичные последствиям совершения письменных сделок путем составления единого документа, выражающего ее содержание и подписанного собственноручно лицами, совершающими сделку;
- имеют равную юридическую и доказательственную силу аналогичным по содержанию и смыслу документам на бумажном носителе, составленным в соответствии с требованиями, предъявляемыми к документам такого рода, и подписанным собственноручной подписью Клиента, и являются основанием для проведения Банком операций, и совершения иных действий от имени Клиента;
- не могут быть признаны недействительными только на том основании, что они оформлены в электронном виде и переданы в Банк с использованием Системы;

3.12.2. Протокол соединения является достаточным доказательством и может использоваться Банком в качестве подтверждения (доказательства) факта передачи Клиентом Распоряжения/Информационного сообщения о проведении операции в соответствии с параметрами, содержащимися в протоколе соединения или Распоряжении/Информационном сообщении Клиента.

3.13. Финансовые операции осуществляются Банком в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, нормативными актами Банка России, Правилами и условиями договоров банковского счета/вклада, договоров на оказание комплекса услуг по выпуску, обслуживанию и пользованию Картами, заключаемых между Банком и Клиентом, а также иных договоров (соглашений), заключенных между Банком и Клиентом.

3.14. Информационные операции осуществляются Банком в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, нормативными актами Банка России, Правилами, условиями договоров банковского счета/вклада, договоров открытия и обслуживания счетов для расчетов с использованием банковских карт и иных договоров (соглашений), заключаемых между Банком и Клиентом и предусматривающих в том числе информационное обслуживание Клиентов.

3.15. Банк осуществляет прием от Клиента Информационных сообщений по Каналам доступа. Банк вправе самостоятельно определять виды Информационных

сообщений, передаваемых Клиентом по Каналам доступа, для которых достаточно подтверждения путем прохождения Идентификации и Аутентификации Клиента или для которых устанавливается обязательность их подтверждения Клиентом с использованием Средств подтверждения.

3.16. Поступление Информационного сообщения, подтвержденного действительным Средством подтверждения в соответствии с условиями настоящих Правил, с вложенным файлом в текстовом формате признается Сторонами равнозначным документу на бумажном носителе соответствующего содержания, содержащего подпись Клиента.

3.17. Клиенту предоставляется возможность воспользоваться услугами дистанционного банковского обслуживания с помощью Мобильного сервиса «Энергобанк».

3.17.1. Мобильный сервис «Энергобанк», являясь частью Системы «Энергобанк», позволяет оперативно совершать банковские операции со счетами и картами с использованием мобильного устройства².

3.17.2. В Мобильном сервисе «Энергобанк» используются те же Логин и Пароль что и в Системе (руководство пользователя размещено на сайте Банка, находящегося по адресу www.energbank.ru.)

3.17.3. Для подтверждения платежей при работе с Сервисом Клиент может использовать Средства подтверждения – сервис доставки сеансовых ключей:

- канал SMS-код;
- канал PUSH-уведомления.

3.17.4. Клиент обязан исключить возможность использования третьими лицами мобильного телефона, номер которого используется для предоставления Мобильного сервиса «Энергобанк».

3.17.5. Клиент обязан незамедлительно информировать Банк о прекращении использования номера мобильного телефона, подключенного к мобильному сервису «Энергобанк».

3.18. Клиент соглашается с тем, что подтверждение операций (электронных документов/поручений) в Системе, также как и использование аутентификационных данных, в том числе сгенерированных Банком уникальных кодов, направляемых Клиенту на абонентский номер и/или абонентское устройство, является надлежащей и достаточной идентификацией Клиента, подтверждением права совершать операции через Интернет и аналогом собственноручной подписи Клиента, равнозначным бумажным документам.

3.19. Банк вправе изменять состав услуг и устанавливать ограничения на оказание услуг, предоставляемых через каналы Дистанционного обслуживания, в том числе, но не ограничиваясь, при отсутствии технической возможности их оказания, наличии оснований подозревать доступ третьих лиц к денежным средствам, Аутентификационным данным и/или кодам доступа Клиента, а также в случаях, предусмотренных правилами внутреннего контроля Банка в целях противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, и в иных случаях в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.20. Банк вправе отказать Клиенту в приеме распоряжений на проведение операций по Договору через Дистанционное обслуживание. В таких случаях Банк принимает только надлежащим образом оформленные документы, в том числе расчетные, на бумажном носителе.

3.21. Для использования Дистанционного обслуживания Клиент самостоятельно обеспечивает подключение к каналам электронной, в т. ч. подвижной, связи и/или поддержку необходимых функций на своих устройствах (телефоне, смартфоне, планшете, компьютере и т.п.) и у своего оператора связи, а также информирование оператора связи о своей согласии на получение любой информации по Договору в течение срока его действия.

² Сервис доступен только для мобильных устройств, поддерживающих операционную систему Android, iOS. Требования к версиям операционных систем указаны на сайтах официальных магазинов приложений.

Клиент соглашается, что Банк не несет ответственности за сбои и отказы в Дистанционном обслуживании, связанные с нарушениями в работе оборудования связи и/или сетей связи, и возникшие в этой связи убытки.

Клиент соглашается, что Банк вправе отображать в Системе информацию о продуктах и услугах Банка и его партнерах. Клиент вправе отозвать данное согласие, обратившись в Банк посредством Дистанционного обслуживания.

4. Средство подтверждения

4.1. Для подтверждения Распоряжений Клиента, передаваемых по Системе, Клиенту предоставляется сервис доставки сеансовых ключей, который включает в себя канал SMS-код и канал PUSH-уведомления.

4.2. Канал «SMS-код»

4.2.1. Сгенерированный средствами Системы ключ отправляется Клиенту на номер мобильного телефона посредством SMS-сообщения. В случае некорректного введения Сеансового ключа Клиенту отправляется SMS-сообщение с новым ключом. В случае пятикратного некорректного введения Сеансового ключа доступ к Системе блокируется. Разблокировка Сеансового ключа в этом случае производится в срок и порядке, установленном в п.9.3 настоящих Правил.

4.2.2. Обязательными параметрами Распоряжения/Информационного сообщения, указываемыми и направляемыми Банком посредством канала "SMS-код", являются получатель Распоряжения/Информационного сообщения и сумма в валюте операции (для Финансовых операций), дополнительными (указываемыми по усмотрению Банка) – назначение Распоряжения/Информационного сообщения, засекреченный (замаскированный) номер банковского счета получателя/номер карты, БИК или наименование банка получателя. При использовании Кода подтверждения в качестве дополнительного Средства Аутентификации обязательным параметром является его предназначение.

4.2.3. Смена номера телефона для канала «SMS-код» производится на основании Заявления от Клиента (Приложение №4) или Заявления об изменении личных данных держателя банковской карты, согласно которому изменился номер мобильного телефона, используемого в качестве средства подтверждения платежей в Системе дистанционного банковского обслуживания физических лиц Энергобанк.

4.2.4. Банк не несет ответственности за передачу Клиентом третьим лицам номера телефона (SIM-карты), на который ему отправляются сгенерированные в Системе Ключи.

4.2.5. Канал «SMS-код» поддерживается Мобильным приложением «Энергобанк».

4.3. Канал «PUSH-уведомления»

4.3.1. Сгенерированные сервером информационные сообщения от приложения, всплывающие на экране мобильного устройства при наличии сети Интернет. В случае некорректного введения Сеансового ключа Клиенту PUSH-уведомление с новым ключом. В случае трехкратного некорректного введения Сеансового ключа доступ к Системе блокируется.

4.3.2. При установке приложения на мобильное устройство генерируется специальный идентификатор мобильного устройства "PushID".

4.3.3. При регистрации в системе Клиента к записи о данном клиенте привязывается мобильное устройство, на котором установлено приложение.

4.3.4. Смена привязанного мобильного устройства происходит при авторизации в мобильном приложении.

4.3.5. Банк не несет ответственности за передачу Клиентом третьим лицам мобильного устройства, на который ему отправляются «PUSH-уведомления», а также всех данных, связанных с проведением операций в Системе, известных Клиенту.

4.4. Один Код подтверждения может быть использован только один раз и в том сеансе связи в Системе, в котором был запрошен. Срок действия Кода подтверждения составляет 360 (триста шестьдесят) секунд с момента его отправки.

4.5. Клиент обязуется не раскрывать третьим лицам информацию о Средствах подтверждения, любых кодах и паролях, необходимых для доступа ДБО и/или проведения операций, находящихся в его распоряжении, хранить и использовать Средства подтверждения способами, обеспечивающими невозможность их несанкционированного использования.

4.6. Клиент соглашается на передачу распоряжений/поручений и/или информации по каналам передачи сообщений, осознавая, что такие каналы передачи информации не являются безопасными, и соглашается нести все риски, связанные с возможным нарушением конфиденциальности, возникающие вследствие использования таких каналов передачи информации.

5. Порядок работы с Распоряжениями

5.1. Клиент формирует Распоряжение в Системе, заполняет соответствующие поля экранной формы, и направляет в Банк с использованием Системы. Передача Клиентом Распоряжения по Системе означает, что Клиент поручает Банку провести Финансовую операцию (сделку), соответствующую указанному Распоряжению.

5.2. Моментом поступления в Банк Распоряжения считаются время и дата записи Распоряжения в реестре распоряжений Системы, за которое принимается московское время, определенное по часам оборудования, используемого Банком для регистрации распоряжений.

5.3. Если по каким-либо причинам (разрыв связи и т.п.) Клиент не получил сообщение о регистрации либо об отказе в регистрации Распоряжения, ответственность за установление окончательного результата передачи Распоряжения средствами Системы лежит на Клиенте.

5.4. Распоряжение должно быть подтверждено с помощью действующего Средства подтверждения, используемого Клиентом. При отсутствии подтверждения Распоряжение не регистрируется и считается, что Распоряжение Клиентом не передавалось.

5.5. Банк вправе приостановить исполнение Распоряжения в случае, если в процессе его исполнения будет установлена необходимость в предоставлении дополнительных документов, предусмотренных законодательством Российской Федерации, до момента предоставления Клиентом таких документов в Банк. При выявлении Банком операции, соответствующей признакам осуществления перевода денежных средств без согласия Клиента, Банк приостанавливает исполнение распоряжения Клиента на срок не более 2 (двух) рабочих дней и запрашивает у Клиента подтверждение возобновления исполнения распоряжения. При получении от Клиента подтверждения Банк незамедлительно возобновляет исполнение распоряжения, при не получении подтверждения, по истечении 2 (двух) рабочих дней с момента приостановления.

5.6. Банк вправе отказать в исполнении Распоряжения, если анализ возможности его выполнения, проведенный Банком, дает отрицательный результат.

5.7. Банк вправе отказать Клиенту в приеме от него Распоряжений на проведение банковских операций с использованием Системы после предварительного предупреждения Клиента при выявлении сомнительных операций Клиента. Банк не исполняет распоряжение Клиента по проведению операции, соответствующей признакам осуществления перевода денежных средств без согласия Клиента, в случае, если от Клиента будет получена информация о несогласии с проведением операции в срок согласно настоящих Правил.

5.8. Клиент предоставляет Банку право при проведении операций на основании Распоряжений Клиента составлять от имени Клиента платежные документы, необходимые для проведения таких операций.

5.9. Банк обязан хранить поступившие от Клиента Распоряжения в течение срока, установленного действующим законодательством для хранения расчетных документов, и обеспечивать Клиенту возможность доступа к Системе получения актуальной и достоверной информации о поступивших от Клиента Распоряжениях и Уведомлениях.

При этом Клиент обязан не реже одного раза в 7 (семь) календарных дней осуществлять доступ к Системе для получения информации о своих зарегистрированных Распоряжениях и о состоянии Счетов.

5.10. Клиент обязан отслеживать факт исполнения/отказа в исполнении Банком его распоряжений на перечисление денежных средств.

5.11. При проведении на основании Распоряжений Клиента финансовых операций используются открытые в Банке Счета Клиента, в отношении которых нет запрета для использования в АБС.

6. Порядок совершения операций по Распоряжениям Клиента

6.1. Распоряжения Клиентов исполняются в рабочие дни в часы работы Банка в сроки, установленные действующим законодательством для исполнения распоряжений такого рода, и в порядке, установленном настоящими Правилами ДБО. При этом Банк обязан уведомить Клиента об исполнении зарегистрированного Распоряжения, повлекшего изменение финансового результата, не позднее следующего рабочего дня в электронном виде посредством Системы в порядке, предусмотренном п.8 Правил.

6.1.1. В рамках Договора Клиент имеет возможность оформить следующие виды распоряжений:

- распоряжения, связанные с переводами денежных средств на Счета, открытые в Банке и других банках;
- распоряжения, связанные с размещением денежных средств во вклад;
- распоряжения, связанные с открытием и ведением банковского счета;
- распоряжения, связанные с закрытием счета/ досрочным закрытием вклада, распоряжения, связанные с закрытием вклада по окончании срока вклада;
- распоряжения, связанные с досрочным погашением кредита;
- информационные сообщения.

6.2. Клиент имеет возможность проверять информацию о статусе всех переданных им Распоряжений/Информационных сообщений. При этом Распоряжения/Информационные сообщения могут принимать следующие статусы:

- «Обрабатывается»
- «Исполнено»
- «Отказано»

6.3. При совершении операций необходимо заполнять все поля, помеченные как обязательные для заполнения. Банк отказывает в проведении операции Клиента в случае, если Клиент не заполняет реквизиты, обязательные для заполнения. При заполнении полей для совершения операции необходимо проверять корректность введенных реквизитов. При совершении операции с некорректными реквизитами Банк введенные реквизиты не редактирует, проведение платежа отклоняет. Клиенту необходимо проверять правильность введенных номеров телефонов, лицевых счетов и других реквизитов. При совершении Клиентом ошибки в таких реквизитах произойдет списание средств с указанного Счета Клиента и зачисление их на неправильно указанные реквизиты. Отзыв платежей с неверно указанными реквизитами невозможен.

6.4. Банк вправе отказаться от исполнения зарегистрированного Распоряжения Клиента:

- в случае выявления признаков нарушения безопасности при использовании Системы, в том числе, если Банк имеет основания считать, что выполнение Распоряжения может повлечь убытки для Банка либо Клиента;
- если на соответствующем Счете Клиента недостаточно средств для осуществления Финансовой операции с учетом комиссии за ее исполнение (при наличии);
- если имеется подозрение, что Финансовая операция связана с осуществлением Клиентом предпринимательской деятельности;

- если сумма Финансовой операции превышает лимит(-ы) на операции через Систему или не соответствует ограничениям, установленным Тарифами;
- если принятие Электронного документа невозможно без предоставления Клиентом дополнительных документов, необходимых в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- или Распоряжение противоречит действующему законодательству РФ настоящим Правилам или условиям иных заключенных между Клиентом и Банком соглашений/договоров.

При этом Банк обязан уведомить Клиента об отказе исполнения зарегистрированного Распоряжения не позднее следующего рабочего дня средствами Системы или иными доступными средствами связи.

6.5. Отказ Банка в совершении операций, предусмотренный п.6.3 Правил, не является основанием для возникновения гражданско-правовой ответственности Банка перед Клиентом за нарушение условий Договора.

6.6. Банк вправе в любой момент потребовать от Клиента подписания документов на бумажном носителе, соответствующих по смыслу и содержанию переданным Клиентом и зарегистрированным Банком Распоряжениям и Уведомлениям, независимо от того, были ли исполнены эти Распоряжения и Уведомления Банком, а также не регистрировать новые и не исполнять зарегистрированные Распоряжения до подписания Клиентом указанных выше документов.

6.7. При проведении на основании Распоряжений Клиента финансовых операций используются открытые в Банке Счета Клиента, в отношении которых нет запрета для использования в АБС.

7. Особенности предоставления отдельных видов финансовых операций

7.1. Особенности предоставления сервиса быстрых платежей (СБП) - финансовой операции «Перевод средств по номеру телефона», включая перевод со своего счета в другом Банке.

Переводы денежных средств через Систему быстрых платежей осуществляются только в рублях Российской Федерации на счета клиентов-физических лиц банков-участников СБП, открытые в рублях Российской Федерации (в том числе на счета и со счетов Клиента Банка, открытые в банках-участниках СБП). Банк предоставляет Клиентам возможность осуществлять в рамках СБП с использованием Системы «Энергобанк» переводы денежных средств, находящихся на Счетах Клиентов, в пользу Получателей, счета которых открыты в других кредитных организациях следующими способами посредством указания в качестве идентификатора реквизитов Получателя номера мобильного телефона Получателя – Финансовая операция «Перевод по номеру телефона», в том числе, по номеру телефона со своего счета в другом Банке.

Для обеспечения возможности осуществления переводов у Клиента Банка должны быть подключены в Системе «Энергобанк» исходящие переводы в рамках СБП.

7.1.1. Банк предоставляет Клиентам возможность получать в рамках СБП переводы денежных средств от Отправителей, счета которых открыты в других кредитных организациях. Для обеспечения возможности получения таких переводов у Клиента должны быть подключены в Системе «Энергобанк» входящие переводы в рамках СБП.

7.1.2. Клиент соглашается на использование его Номера мобильного телефона в качестве идентификатора номера Счета, на который будут зачисляться денежные средства по Операциям.

7.1.3. Переводы денежных средств через Систему быстрых платежей с Конверсией/Конвертацией денежных средств не осуществляются.

7.1.4. Финансовые операции «Переводы по номеру телефона» совершаются путем направления Клиентом в Банк соответствующего Распоряжения с указанием в нем номера мобильного (сотового) телефона получателя денежных средств, предоставленного последним Банку получателя, суммы перевода, наименование банка, обслуживающего получателя и иные параметры, если они запрошены Банком.

7.1.5. При формировании и направлении Распоряжения в Банк на совершение Финансовой операции «Перевод по номеру телефона», в случае если получатель является Клиентом Банка, Клиент - отправитель денежных средств поручает и уполномочивает Банк произвести по сообщенному (подтвержденному) им номеру телефона поиск Клиента - получателя денежных средств в базах данных Банка, поручает Банку определить номер Счета Клиента - получателя денежных средств, на который будут зачислены денежные средства, и осуществить перевод.

В случае, если получатель не является Клиентом Банка, направляя в Банк Распоряжение на совершение Финансовой операции «Перевод по номеру телефона», Клиент - отправитель денежных средств поручает и уполномочивает Банк, осуществить перевод денежных средств в рамках СБП, для чего дает согласие на передачу и обработку своих персональных данных Акционерному обществу «Национальная система платежных карт», Банку России, банкам-участникам СБП и получателю по операции.

7.1.6. Клиент, являющийся получателем при совершении финансовой операции «Перевод по номеру телефона» дает согласие на получение перевода денежных средств, а также на передачу и обработку своих персональных данных с целью получения перевода: Банку, Акционерному обществу «Национальная система платежных карт», Банку России, банкам-участникам СБП, плательщику.

7.1.7. Клиент, являющийся получателем при совершении Финансовой операции «Перевод по номеру телефона», при присоединении к настоящим Правилам, дает согласие на получение перевода денежных средств, передачу и обработку своих персональных данных в указанных целях Банком, в т.ч. передачу сведений о нем плательщику. В случае если Счет получателя – счет для зачисления денежных средств не был установлен Клиентом самостоятельно через систему Энергобанк, то Клиент поручает Банку определить номер счета для зачисления суммы перевода в соответствии с алгоритмом в п.7.1.8. настоящих Правил.

7.1.8. Алгоритм определения Счета получателя:

Банк определяет Счет Клиента-получателя для зачисления с учетом следующих правил:

7.1.8.1. если у получателя денежных средств имеется Банковская карта (на которую зачисляется заработная плата, срок действия которой не истек, не заблокированная), то денежные средства должны быть зачислены на счет этой Банковской карты;

7.1.8.2. если у получателя денежных средств нет Банковской карты, указанной в пп. 7.1.8.1, но имеется онлайн или несколько Банковских карт (дебетовая, срок действия которой на момент перевода не истек, не заблокированная), то денежные средства должны быть зачислены на один из счетов Банковских карт.

7.1.8.3. если у получателя денежных средств нет Банковских карт, указанных в пп. 7.1.8.1 и пп. 7.1.8.2, но имеется одна или несколько Банковских карт (кредитных), то денежные средства зачисляются на один из счетов Банковских карт (кредитных).

7.1.8.4. если у получателя денежных средств нет Банковских карт, указанных в пп. 7.1.8.1, пп. 7.1.8.2, пп.7.1.8.3, но имеется один или несколько Текущих счетов/счетов депозита (вклада), то денежные средства должны быть зачислены на один из Текущих счетов/счетов депозита, на котором в соответствии с условиями не имеется ограничений на пополнение счета.

7.1.8.5. если получатель не имеет ни одного из Банковских продуктов, перечисленных в пп. 7.1.8.1. – 7.1.8.4, то получатель не будет предложен в качестве доступных получателей в рамках Финансовой операций «Перевод по номеру телефона». В этом случае, а также, если указанные клиентом - отправителем сведения о получателе некорректны или Банком не

обнаружены совпадения сведений, содержащихся в базах данных Банка со сведениями, предоставленными Клиентом, Банк отказывает Клиенту в Регистрации Распоряжения.

7.1.9. Банк может отказать Клиенту в регистрации Распоряжения в случае отсутствия технической возможности выполнения операции.

7.1.10. Клиент-отправитель обязуется не осуществлять в рамках Финансовой операции «Перевод по номеру телефона» расчеты с Нерезидентами:

- по сделкам купли-продажи ценных бумаг, долей, паев, вкладов в имущество, взносов в уставный капитал и т.п;
- по операциям, связанным с предоставлением нерезидентам займов и возвратом от нерезидентов таких займов;
- по иным сделкам и операциям, запрет на осуществление которых установлен законодательством Российской Федерации.

7.1.11. Клиент соглашается:

- на использование его Номера мобильного телефона в качестве идентификатора номера Счета, на который будут зачисляться денежные средства по Операциям;
- на подключение услуги СПБ с разрешением исходящих и входящих переводов в рамках СБП одновременно с подключением к системе ДБО Энергобанк до момента отказа Клиента от услуги СПБ путем направления письменного заявления в Банк (Приложение №6 настоящих Правил).

7.1.12. Клиент имеет право:

7.1.12.1. Отключать услугу СПБ по исходящим и/или входящим переводам и вновь подключать услугу по волеизъявлению Клиента. Заявление на подключение вновь услуги СБП оформляется согласно Приложения №7 настоящих Правил.

7.1.12.2. Получать денежные средства по Операциям при условии указания Отправителем, обслуживаемым другой кредитной организацией, Банка в качестве Банка получателя, Номера мобильного телефона Клиента.

7.1.12.3. Осуществлять в Системе «Энергобанк» в рамках СБП переводы денежных средств в пользу Получателей, обслуживаемых другими кредитными организациями, участниками СБП.

7.1.13. За отправку и/или получение Переводов в рамках СБП Банк может взимать комиссию с Клиента в соответствии с тарифами Банка.

7.1.14. Лимиты на совершение Операций предусмотрены действующим законодательством Российской Федерации. Банк также по своему усмотрению вправе устанавливать лимиты на совершение Операций (разовый/ суточный/ месячный лимит).

7.1.15. Информация о порядке списания/ зачисления денежных средств Клиенту Банка при совершении Операций, о размере комиссии за совершение указанных переводов, об установленных Банком лимитов на совершение Операций (разовый/ суточный/ месячный лимит), размещена на официальном сайте Банка.

7.1.16. Клиент в любой момент вправе отказаться от услуги СПБ и отозвать согласие и поручение на обработку своих персональных данных при использовании СБП, обратившись в любой из офисов Банка и написав заявление на отказ от обработки персональных данных при использовании СБП. Заявление оформляется согласно Приложения №7 настоящих Правил.

7.1.17. Банк не несет ответственности за любые понесенные Клиентом Банка убытки, связанные с прерыванием или нарушением доступа к функционалу СБП, в том числе ввиду недоступности услуг связи, коммуникационных услуг, задержки в сети и/или прерывание сетевого соединения.

7.1.18. Банк не несет ответственности и не возвращает Отправителю полученную комиссию за перевод вследствие:

- указания Отправителем при совершении Операции ошибочных реквизитов Получателя, обслуживаемого другой кредитной организацией;

- отсутствия у кредитной организации, в пользу которой отправлен перевод, возможности зачислить/выплатить перевод Получателю;
- нарушения Клиентом требований законодательства Российской Федерации;
- в других случаях, когда по независящим от Банка причинам перевод не может быть зачислен/выплачен Получателю.

7.1.19. Стороны в рамках переводов платежей СПБ руководствуются настоящими Правилами, за исключением особенностей, предусмотренных настоящей главой.

8. Уведомление по операциям с ЭСП

8.1. Банк уведомляет Клиента обо всех операциях, совершенных им с использованием ЭСП. Данная обязанность считается исполненной Банком надлежащим образом при размещении информации об остатке(-ах) и операции(-ях) по Счету(-ам) в личном кабинете ДБО.

8.2. Клиент обязан не реже **1 (одного) раза в неделю** самостоятельно осуществлять контроль остатка(-ов) и операций, совершенных по Счету(-ам). Банк считается исполнившим обязанность об информировании Клиента о совершении операции с использованием ЭСП со дня, следующего за днем истечения недельного срока с момента последнего получения информации об остатке(ах) и операциях, совершенных по Счету(-ам), если иной порядок уведомления Клиента не предусмотрен соответствующим договором с Клиентом по его счету

8.3. Настоящими Правилами устанавливается следующий порядок уведомления Клиента по операциям с ЭСП:

8.3.1. информирование осуществляется Банком средствами самой Системы;

8.3.2. в системе отображаются соответствующие информационные сообщения и статусы распоряжений, полученных от Клиента в режиме реального времени;

8.3.3. информация обо всех произведенных в течение дня операциях фиксируется в виде выписок по расходным операциям с ЭСП по итогам каждого календарного дня, в котором наступили условия безотзывности по законодательству Российской Федерации для соответствующих переводов денежных средств по Распоряжению Клиента с использованием ЭСП, и в срок не позднее 23 часов 59 минут календарного дня, следующего за каждым днем подведения итогов по операциям с ЭСП;

8.3.4. Банк также вправе включить в вышеуказанное уведомление расходные операции по итогам каждого календарного дня, в котором в отношении таких операций пройдена процедура авторизации, предусмотренная договором о выпуске и обслуживании банковской карты;

8.3.5. При возникновении спорных ситуаций по операциям совершенным с использованием ЭСП Клиент обязан не позднее дня, следующего за днем получения уведомления от Банка о совершенной операции, направить письменное заявление о спорной операции в Банк по месту обслуживания.³

³Оспаривание операций по банковским картам производится в соответствии с Правилами выпуска, обслуживания и пользования банковскими картами АКБ «Энергобанк» (АО)

9. Приостановка и ограничение обслуживания

9.1. Клиент вправе в любое время в течение срока действия Договора приостановить обслуживание по Системе. Приостановление обслуживания осуществляется в порядке, описанном в п.3.7.1. настоящих Правил.

9.2. Банк ограничивает дистанционное обслуживание Клиента в течение рабочего дня, следующего за днем поступления письменного заявления от Клиента.

9.3. Банк возобновляет дистанционное обслуживание, приостановленного по инициативе Клиента, не позднее 1-го рабочего дня после получения соответствующего письменного заявления от Клиента (Приложение №3).

Банк вправе отказать в возобновлении обслуживания и снятии ограничений в случае нарушения Клиентом обязательств, предусмотренных настоящими Правилами. В этом случае возобновление обслуживания и снятие ограничений осуществляется в порядке, установленном п.п. 9.6, 9.7. Правил.

9.4. Банк имеет право без предварительного уведомления Клиента приостановить дистанционное банковское обслуживание Клиента, в любом из следующих случаев:

- выявления Банком попыток деструктивного воздействия на систему;
- при выявлении фактов и/или признаков нарушения информационной безопасности;
- нарушения Клиентом обязательств, предусмотренных настоящими Правилами;
- при наличии у Банка информации о том, что в отношении Клиента судом вынесено определение о признании обоснованным заявления о признании гражданина банкротом и введена процедура реструктуризации долгов или принято решение о признании гражданина банкротом и введена процедура реализации имущества;
- при возникновении подозрений об использовании ДБО в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, или финансирования терроризма либо осуществления предпринимательской деятельности, в том числе в следующих случаях:
выявления Банком в деятельности Клиента признаков сомнительных операций и сделок или при непредоставлении Клиентом дополнительной информации (документов) Банку, в том числе поясняющей экономический смысл проводимых по Счету операций (сделок).

9.5. При нарушении Клиентом обязательств, предусмотренных настоящими Правилами, в том числе в случае неполного и не подробного составления назначения платежа в соответствии с п.12.6.8. настоящих Правил, Банк вправе ограничить дистанционное банковское обслуживание с использованием Системы, а именно, отказать в регистрации и исполнении Распоряжений на совершение операций.

9.6. Возобновление обслуживания Клиента по Системе, снятие ограничений на дистанционное обслуживание, введенных по инициативе Банка, возможно только после получения соответствующего письменного заявления от Клиента (Приложение №2), выдачи Клиенту новых Средств идентификации и подтверждения, устранения задолженности по оплате услуг Банка, а также устранения Клиентом нарушений Правил, явившихся основанием для приостановления/ограничения дистанционного обслуживания Клиента.

9.7. Банк возобновляет обслуживание и/или снимает ограничения дистанционного обслуживания, приостановленного/ограниченного по инициативе Банка, не позднее 1-го рабочего дня после получения соответствующего письменного заявления от Клиента, а также устранения Клиентом нарушений Правил, явившихся основанием для приостановления/ограничения дистанционного обслуживания Клиента.

Банк вправе без объяснения причин отказать Клиенту в возобновлении доступа к ДБО или в снятии установленных Банком ограничений.

9.8. В случае если Банком не зафиксировано ни одного факта посещения Клиентом Системы в течение 3-х месяцев, Банк вправе отключить Клиента от Системы со дня, следующего за днем истечения 3-х месячного срока с момента последнего посещения Системы.

Информацию о дате последнего посещения Системы и дате фактического отключения от Системы Клиент может получить в Контакт-Центре Банка. Телефоны Контакт-центра 8 (800) 350-54-58. При этом в целях идентификации лица, запрашивающего информацию, Клиент обязан сообщить Кодовое слово либо данные документа, удостоверяющего личность.

9.9. Банк вправе приостановить/прекратить дистанционное банковское обслуживание Клиента в случае отсутствия у Клиента Счетов/вкладов. В этом случае возобновление обслуживания и снятие ограничений осуществляется в порядке, установленном п.п. 9.6, 9.7. Правил.

Банк информирует Клиента о приостановлении или прекращении использования Системы в день такого приостановления или прекращения, одним из следующих способов по выбору Банка, путем:

- отправки SMS-сообщения на номер мобильного телефона Клиента, зарегистрированный для доступа к SMS-банку (Мобильному банку), или
- отправки SMS-сообщения на иной номер мобильного телефона Клиента, сведения о котором Клиент передал Банку, или
- отображения информационного сообщения в Сбербанк Онлайн, или

При этом обязательство Банка по информированию Клиента о приостановлении или прекращении использования Системы путем направления Клиенту уведомления считается исполненным, а уведомление считается полученным Клиентом с момента направления Банком Клиенту соответствующего SMS-сообщения либо отображения Клиенту соответствующего информационного сообщения в Системе.

10. Стоимость услуг и порядок расчетов

10.1. Клиент дает согласие Банку (заранее данный акцепт) на списание денежных средств со Счетов Клиента, открытых в Банке, для взимания платы за услуги Банка.

10.2. Клиент дает согласие Банку (заранее данный акцепт) на списание денежных средств со Счетов Клиента, открытых в Банке, для взимания суммы вознаграждений, подлежащих оплате третьим лицам при исполнении Распоряжений Клиента.

10.3. Клиент дает согласие Банку (заранее данный акцепт) на списание денежных средств в случае ошибочного или необоснованного их зачисления на Счета Клиента.

10.4. В случае недостаточности средств на счетах Клиента для списания комиссионных вознаграждений в размере, предусмотренном Тарифами, Банк вправе производить списание комиссионных вознаграждений частями в пределах, имеющих на счетах средств.

10.5. В случае приостановки/ограничении дистанционного обслуживания Банк не возвращает полученную с Клиента плату за услуги, предоставление которых приостановлено/ограничено.

10.6. При списании Банком денежных средств со счета, открытого в валюте, отличной от валюты платежа, Банк осуществляет конвертацию валют по внутреннему курсу Банка, установленному на момент исполнения Банком соответствующего Распоряжения.

11. Урегулирование разногласий

11.1. При несогласии Клиента с действиями Банка по регистрации и исполнению Банком его Распоряжений, Клиент направляет в Банк письменную претензию или в электронном виде посредством Системы, которая должна быть рассмотрена в течение 30 (тридцати) рабочих дней и либо удовлетворена, либо отклонена Банком, за исключением операций по банковским картам. Урегулирование разногласий по операциям с банковскими картами предусмотрено Правилами выпуска, обслуживания и пользования банковскими картами АКБ «Энергобанк» (АО). Результат рассмотрения претензии доводится до Клиента в письменном виде.

11.2. При невозможности достижения взаимоприемлемого решения, споры между сторонами подлежат передаче на рассмотрение суда по месту нахождения Банка.

12. Права и обязанности сторон

12.1. Взаимные обязанности Клиента и Банка:

12.1.1. Клиент и Банк обязуются при проведении электронных расчетов с использованием Системы руководствоваться действующим законодательством Российской Федерации, а также настоящими Правилами;

12.1.2. Клиент и Банк обязуются за собственный счет поддерживать в рабочем состоянии свои программные и аппаратно-технические средства, используемые для проведения электронных расчетов по Системе в соответствии с настоящими Правилами;

12.1.3. Клиент и Банк обязуются не разглашать третьим сторонам (за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством), способы защиты информации, реализованные в используемой Системе;

12.1.4. Клиент и Банк обязуются немедленно информировать друг друга обо всех случаях утраты, хищения, несанкционированного использования средств идентификации и подтверждения и других способов защиты информации для принятия соответствующих мер.

12.2. Права Банка:

12.2.1. Устанавливать в Системе расчетные лимиты на совершение операций, определять состав и перечень услуг, а также реализовывать в Системе механизмы, снижающие риски Банка и Клиента, с уведомлением об этом Клиента в Системе.

В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Клиентом обязательств, приостановить исполнение своих обязательств по Договору либо отказаться от их выполнения в соответствии со ст. 328 Гражданского кодекса Российской Федерации;

12.2.2. Заблокировать доступ к ДБО Клиента по своей инициативе либо отказать в проведении Платежной операции. При этом для проведения данного платежа Клиент может обратиться в Банк лично.

12.2.3. При выявлении подозрений на совершение мошеннических операций, а также при проведении операции с риском нарушения действующего законодательства в одностороннем порядке вводить ограничения на исполнение документов Клиента, в частности:

- устанавливать различные виды лимитов на банковские операции в том числе:
 - на сумму банковской операции;
 - дневной лимит;
 - недельный лимит;
 - месячный лимит;
 - совокупный лимит;
- запрещать проведение некоторых видов операций по определенным каналам доступа;
- отказывать в проведении операций конвертации денежных средств;
- вводить другие ограничения, какие Банк сочтет необходимыми по соображениям безопасности.

В случае введения каких-либо ограничений для неограниченного круга клиентов, Банк доводит данную информацию путём размещения ее в Системе и/или на Официальном сайте Банка. В случае введения индивидуальных ограничений – Банк оповещает Клиента при его очередном входе в Систему.

12.2.4. Отказать в проведении Платежной операции через Систему. При этом Клиент для проведения данного платежа может обратиться в Банк лично.

12.3. Обязанности Банка:

12.3.1. Обеспечивать информационную поддержку Клиентов;

12.3.2. Обеспечивать сохранность и неразглашение со стороны Банка третьим лицам, в том числе, Поставщику платежного поручения, значения Средств идентификации и подтверждения Клиента, предоставлять сведения только в случаях и порядке, предусмотренных действующим законодательством РФ;

12.3.3. Заблаговременно оповещать Клиентов о вводе в действие новых методов защиты информации в сроки, указанные в настоящих Правилах. Банк оповещает Клиентов, размещая информационное сообщение на Официальном сайте Банка;

12.3.4. Контролировать оформление и корректность реквизитов в электронных документах Клиента в соответствии с Положением Центрального Банка России от 19 июня 2002 года N 383-П «О правилах осуществления перевода денежных средств»). Неправильно оформленные или содержащие некорректные реквизиты Электронные Документы Банк не редактирует и к исполнению не принимает;

12.3.5. Информировать Клиента при невозможности исполнить свои обязанности. Банк оповещает Клиентов, размещая информационное сообщение в Системе и/или на Официальном сайте Банка;

12.3.6. Информировать Клиента об исполнении платежных операций, выполненных в Системе, автоматическим проставлением статуса операции;

12.3.7. Рассматривать претензии Клиента, связанные с использованием Системы, в срок не более 30 дней со дня получения претензии;

12.3.8. В случае обнаружения информации о появлении в сети «Интернет» ложных (фальсифицированных) ресурсов и программного обеспечения, внешне маскирующихся под Интернет-банк, и (или) использующих зарегистрированные товарные знаки/наименование оператора по переводу денежных средств уведомлять Клиентов о появлении таких ресурсов в разделе «Новости» на странице входа в Систему.

12.4. Банк не несет ответственности:

12.4.1. За зачисление денежных средств на чужие счета в случае неверного ввода реквизитов по вине Клиента. При заполнении полей осуществляемого платежа необходимо проверять корректность введенных данных. При совершении Клиентом ошибки в реквизитах платежа произойдет списание средств с указанного Счета/Карточного счета Клиента и зачисление их на неправильные счета.

В случаях необоснованного или ошибочного перечисления Клиентом денежных средств получателям Клиент самостоятельно урегулирует вопрос возврата средств с их получателями.

12.4.2. Отзыв платежей с неверно указанными реквизитами невозможен.

12.5. Права Клиента:

12.5.1. Обратиться в Банк за получением официально заверенного подтверждения платежа, проведенного Клиентом в Системе;

12.5.2. Обратиться в Банк за получением разъяснений по существу спорной ситуации.

12.6. Обязанности Клиента:

12.6.1. Клиент обязуется предоставить достоверные сведения о себе сотруднику Подразделения. После присоединения к настоящим Правилам своевременно информировать Банк об их изменении;

12.6.2. Клиент обязуется хранить в недоступном для третьих лиц месте и не передавать другим лицам свои логин (идентификатор), пароли, средства идентификации и подтверждения, коды подтверждения, кодовое слово, смс-коды и пароли доступа, реквизиты счетов и карты, а также иную конфиденциальную информацию по ДБО и счетам/вкладам.

12.6.3. Не проводить с использованием Системы «Энергобанк» операции, связанные с ведением предпринимательской деятельности, а также использовать Систему «Энергобанк» в составе коммерческих продуктов и/или для предложения коммерческих продуктов или услуг третьим лицам, а также в иных коммерческих целях.

12.6.4. Использовать все предусмотренные Банком методы защиты информации, изложенные в Рекомендациях по безопасному использованию системы дистанционного банковского обслуживания «Энергобанк»;

12.6.5. Контролировать правильность оформления, корректность введенных реквизитов и содержание Электронных документов перед осуществлением операции;

12.6.6. Следить за изменениями, вносимыми Банком в действующие Правила. Неосведомленность Клиента об изменениях, внесенных Банком в действующие Правила, не является аргументом при разрешении спорных вопросов;

12.6.7. Оплачивать услуги Дистанционного банковского обслуживания, предоставляемую Банком, в соответствии с действующими Тарифами Банка;

12.6.8. Оформлять платежные поручения в строгом соответствии с Положением о правилах осуществления перевода денежных средств, утвержденных Банком России 19.06.2012 № 383-П, а именно в поле 24 платежного поручения клиентом Банка должны быть четко указаны: назначение платежа:

- расшифрованное наименование конкретного вида товаров, работ, услуг,
- номера и даты договоров, товарных документов,
- другая информация, в том числе об НДС.

Не допускается: неуказание договора/товарных документов, неуказание конкретного вида товара, использование сокращений как ТМЦ, ЛВИ, и т.п., не допускается обобщение как товар или продукция или услуги.

12.6.9. В случае изменения сведений, предоставленных клиентом Банку, в том числе в случае изменения налогового статуса "резидент / нерезидент", незамедлительно письменно уведомлять Банк с приложением подтверждающих документов.

12.6.10. Оплачивать услуги Банка, связанные с совершением операций в соответствии с Тарифами Банка, действующими на момент совершения операции.

13. Ответственность сторон

13.1. Банк несет ответственность перед Клиентом за убытки Клиента, возникшие в результате ошибок при использовании Системы и вызванных исключительно несоблюдением Банком требований настоящих Правил и действующего законодательства.

13.2. Банк не несет ответственности:

13.2.1. за неисполнение Распоряжения или Уведомления Клиента, если исполнение привело бы к нарушению требований настоящих Правил, в том числе, если Распоряжение или Уведомление не было подтверждено Клиентом, проверка подтверждения дала отрицательный результат, либо средств на Счетах Клиента недостаточно для исполнения Распоряжения.

13.2.2. за исполнение Распоряжений, ошибочно переданных Клиентом повторно;

13.2.3. за невыполнение, несвоевременное или неправильное выполнение Распоряжений или Уведомлений Клиента, если это было вызвано предоставлением Клиентом недостоверной информации, потерей актуальности информации, ранее предоставленной Клиентом и используемой при регистрации и исполнении Банком Распоряжения или Уведомления, или вводом Клиентом неверных данных.

13.2.4. за ущерб, возникший вследствие несанкционированного использования третьими лицами Средств идентификации и подтверждения Клиента, если такое использование стало возможным не по вине Банка.

13.2.5. за невыполнение или несвоевременное выполнение Распоряжений Клиентов, если выполнение этих Распоряжений зависит от определенных действий третьей стороны, которая не может или отказывается совершить необходимые действия, совершает их с нарушениями установленного порядка или недоступна для Банка.

13.2.6. за полное или частичное неисполнение, неправильное или несвоевременное исполнение своих обязательств, вытекающих из настоящих Правил, если такое неисполнение вызвано обстоятельствами непреодолимой силы, в том числе решениями органов

законодательной и/или исполнительной власти Российской Федерации, а также Центрального Банка Российской Федерации, которые делают невозможным для Банка выполнение своих обязательств; задержками платежей по вине Банка России; военными действиями, стихийными или иными бедствиями, происходящими в районах, официально признанными находящимися под влиянием вышеуказанных обстоятельств.

13.2.7. в случае если информация, связанная с использованием Клиентом Системы ДБО, станет известной третьим лицам во время использования Клиентом Системы в результате доступа к информации при передаче по каналам связи, находящимся вне пределов Банка.

13.2.8. в случаях невыполнения Клиентом настоящих Правил.

13.2.9. в случае если информация о счетах Клиента, реквизитах карты, кодовом слове, логине (идентификаторе), кодах подтверждения, паролях Системы ДБО, или проведенных Клиентом операциях, станет известной иным лицам в результате прослушивания или перехвата информации в каналах связи во время их использования.

13.2.10. в случае если информация о счетах Клиента, реквизитах карты, кодовом слове, логине (идентификаторе), кодах подтверждения, паролях Системы ДБО, или проведенных Клиентом операциях, станет известной иным лицам в результате сообщения (передачи) их Клиентом, или недобросовестного выполнения Клиентом условий их хранения и использования.

13.3. Клиент несет ответственность:

13.3.1. за несоблюдение требований и обязательств, предусмотренных настоящими Правилами и действующим законодательством

13.3.2. за убытки, возникшие у Банка, в результате исполнения Распоряжений, переданных в Банк от имени Клиента неуполномоченным лицом, при условии, что это стало возможно не по вине Банка.

13.4. Клиент несет риск убытков, возникших у него, в результате исполнения Распоряжений, переданных в Банк с использованием принадлежащих Клиенту Средств идентификации и подтверждения.

13.5. Банк освобождается от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящим Правилам, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы или чрезвычайного характера, которые Банк не мог ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами. К таким обстоятельствам относятся: коммуникационные сбои на стороне Клиента и/или всеобщего характера, наводнение, пожар, землетрясение и иные явления природы, а также война, военные действия, акты или действия государственных органов, террористические акты, диверсии и другие, не зависящие от воли сторон обстоятельства.

13.6. Банк обеспечивает размещение актуальной версии Мобильной системы «Энергобанк» на сайтах официальных магазинов Интернет-приложений, перечень которых определяется Банком. Клиенту доступна для скачивания и установки только актуальная версия Мобильной системы «Энергобанк».

13.7. Банк не несет ответственности за последствия исполнения поручений, выданных неуполномоченными лицами, и в тех случаях, когда с использованием предусмотренных банковскими правилами и ДБО процедур Банк не мог установить факта выдачи распоряжения неуполномоченными лицами.

13.8. Банк не несет ответственности за несвоевременное исполнение поручений Клиента по Договору, если операции по корреспондентскому счету Банка не осуществляются или их исполнение задерживается в результате действий (бездействия) Банка России, его подразделений, банков-корреспондентов или иных третьих лиц, обеспечивающих совершение операций по корреспондентскому счету Банка.

13.9. Банк не несет ответственности за сбои в работе электронной почты, сети Интернет, сетей связи, возникшие по не зависящим от Банка причинам и повлекшие за собой несвоевременное получение или неполучение Клиентом уведомлений Банка и отчетов по

Карте/ Выписок/Справок. Банк освобождается от имущественной ответственности в случае технических сбоев (отключение/повреждение электропитания и сетей связи, сбой программного обеспечения процессингового центра и Базы данных Банка, технические сбои в платежных системах), а также в иных ситуациях, находящихся вне сферы контроля Банка, повлекших за собой невыполнение Банком условий ДБО и/или договоров, заключаемых в рамках ДБО.

Банк не несет ответственности за искажение Отчетов по Карте/ Выписок/Справок или несанкционированный доступ к ним третьих лиц при передаче по сети Интернет на адрес электронной почты Клиента, указанный в заявлении установленной Банком формы.

14. Срок действия и расторжение Договора

14.1. Договор вступает в силу с момента его заключения и подключением в виде успешного прохождения регистрации в Системе в соответствии с п.2.5. Правил ДБО и действует без ограничения срока.

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

14.3. При расторжении Договора по инициативе Клиента Клиент обязан предоставить в Банк в письменном виде уведомление о расторжении Договора по утвержденной Банком форме (Приложение №1), либо в электронном виде в свободной форме посредством Системы.

14.4. Банк вправе в одностороннем порядке расторгнуть ДБО при отсутствии у Клиента Счетов/вкладов,, открытых/предоставляемых в рамках ДБО, письменно уведомив Клиента о своем решении.

14.5. Настоящий Договор действует в течение срока действия Договора комплексного банковского обслуживания или до расторжения Договора.

14.6. Банк прекращает прием Распоряжений и Уведомлений Клиента с момента расторжения Договора. Моментом расторжения Договора является момент получения Банком уведомления в соответствии с п.14.3 Правил ДБО.

14.7. Расторжение Договора не влечет прекращения обязательств по взаиморасчетам сторон и возмещению убытков, возникших до момента расторжения Договора.

14.8. Стороны признают, что в случае расторжения ДБО, отдельные договоры, соглашения и правила (условия) обслуживания, заключенные между Банком и Клиентом/ установленные Банком, регулирующие открытие и обслуживание отдельных видов Счетов, предоставление банковских услуг и продуктов, продолжают действовать как самостоятельные договоры, соглашения и правила (условия) обслуживания.

15. Заключительные положения

15.1. Настоящие Правила ДБО вступают в силу с момента их утверждения.

15.2. Договорные отношения между Банком и Клиентом по конкретному счету/вкладу определяются соответствующим Договором. Настоящие правила определяют возможность удаленного управления счетами через Систему.

Приложение № 1
к Правилам дистанционного банковского
обслуживания физических лиц в АКБ
«Энергобанк» (АО) с использованием Системы
«Энергобанк»

Председателю Правления
АКБ «Энергобанк» (АО)

От _____
(фамилия, имя, отчество)

Паспорт: _____

Адрес регистрации: _____

УВЕДОМЛЕНИЕ
о расторжении Договора дистанционного банковского обслуживания с использованием
Системы «Энергобанк»

Настоящим уведомляю АКБ «Энергобанк» (АО) о расторжении с “_____” _____
_____ г. по моей инициативе Договора дистанционного банковского обслуживания с
использованием Системы «Энергобанк», заключенного “_____” _____ г, путем
присоединения к Правилам дистанционного банковского обслуживания физических лиц в
АКБ «Энергобанк» (АО).

Клиент: _____ (_____) «_____» _____ г.
Ф. И. О.

Заполняется Банком

Уведомление зарегистрировано в Банке в _____ часов _____ минут “_____” _____ г.

Уполномоченный сотрудник Банка: _____ (_____) _____
Ф. И. О.

Председателю Правления
АКБ «Энергобанк» (АО)

Паспорт:

Адрес регистрации:

В связи с _____

Клиент: _____ (_____) _____ Г.
Ф. И. О.

Заявление зарегистрировано в Банке в _____ часов _____ минут “_____” _____ г.

Уполномоченный сотрудник Банка: _____ (_____)
Ф. И. О.

От _____
(фамилия, имя, отчество)

Адрес регистрации:

Новый номер телефона +7

☐ изменен номер телефона для получения Сеансовых ключей с помощью сервиса «SMS-код» на номер:

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

Клиент: _____ (_____) “ ____ ” _____ Г.
Ф. И. О.

Уполномоченный сотрудник Банка: _____ (_____) ф. и. о.

Председателю Правления
АКБ «Энергобанк» (АО)

Адрес регистрации: _____

Клиент: _____ (_____) “ ” ____ Г.
 Ф. И. О.

Уполномоченный сотрудник Банка: _____ (_____)
Ф. И. О.

Приложение № 6
к Правилам дистанционного банковского обслуживания
физических лиц в АКБ «Энергобанк» (АО) с
использованием Системы «Энергобанк»

Председателю Правления
АКБ «Энергобанк» (АО)

От _____
(фамилия, имя, отчество)

Паспорт: _____

Адрес регистрации: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

на отказ от обработки персональных данных при использовании СБП и отключение услуги СБП

Настоящим уведомляю АКБ «Энергобанк» (АО) об отказе от использования переводов денежных средств через систему быстрых платежей, а также обработки моих персональных данных при его использовании:

☐ Входящих и Исходящих переводов денежных средств

☐ Входящих переводов денежных средств

☐ Исходящих переводов денежных средств

Клиент: _____ (_____) «____» _____ г.
Ф. И. О.

Заполняется Банком

Уведомление зарегистрировано в Банке в _____ часов _____ минут “____” _____ г.

Уполномоченный сотрудник Банка: _____ (_____)

Приложение № 7
к Правилам дистанционного банковского обслуживания
физических лиц в АКБ «Энергобанк» (АО) с
использованием Системы «Энергобанк»

Председателю Правления
АКБ «Энергобанк» (АО)

От _____
(фамилия, имя, отчество)

Паспорт: _____

Адрес регистрации: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

на согласие обработки персональных данных при использовании СБП и подключение услуги СБП

Настоящим уведомляю АКБ «Энергобанк» (АО) о согласии подключения услуги переводов денежных средств через систему быстрых платежей, а также обработки моих персональных данных при его использовании:

☐ **Входящих и Исходящих переводов денежных средств**

☐ **Входящих переводов денежных средств**

☐ **Исходящих переводов денежных средств**

Клиент: _____ (_____) «___» _____ г.
Ф. И. О.

Заполняется Банком

Уведомление зарегистрировано в Банке в _____ часов _____ минут “___” _____ г.

Уполномоченный сотрудник Банка: _____ (_____)
Ф. И. О.

Приложение № 8
к Правилам дистанционного банковского обслуживания
физических лиц в АКБ «Энергобанк» (АО) с
использованием Системы «Энергобанк»

**Рекомендации по безопасному использованию системы дистанционного
банковского обслуживания «Энергобанк»**

Уважаемый Клиент!

АКБ «Энергобанк» (АО) (далее - Банк) обеспечивает безопасность системы дистанционного банковского обслуживания «Энергобанк» (далее - Система) со своей стороны, вместе с тем, рекомендуем Вам соблюдать следующие рекомендации, которые позволят максимально безопасно работать с Системой и свести риски мошенничества к минимуму.

Общие рекомендации по обеспечению безопасности Системы

1. Убедиться, что установлено безопасное соединение с сайтом Системы, адресная строка начинается с «https://», и соединение установлено именно с сайтом Системы Банка, в адресной строке браузера указано **https://digital.energobank.ru**.
2. Проверить дату и время последнего успешного входа в Систему.
3. В целях предотвращения несанкционированного доступа посторонних лиц к Системе Клиент осуществлять периодическую (минимум раз в квартал, но не менее одного раза в год) замену пароля.
4. Не передавайте/не сообщайте средства доступа к Системе (логин, пароль, одноразовых паролях и иных средствах доступа) другим лицам (родственникам, знакомым, работникам Банка).
5. Не храните пароль в текстовых файлах на компьютере или на съемных носителях, а также на бумажном носителе, **постарайтесь запомнить свой пароль**.
6. Используйте надежные пароли - длиной не менее 8 символов, содержащие буквы из различных регистров (заглавные и строчные), специальные символы (*, &, ^, % и т.п.) и цифры. Не используйте очевидные сочетания (имя, фамилия, дата рождения, номер телефона).
7. Не следуйте по «ссылкам», указанных в письмах (включая ссылки на сайт Банка), так как они могут вести на сайты-двойники.
8. Избегайте работы с Системой в публичной среде (интернет-кафе, социальные точки доступа в интернет и др.).
9. Применяйте на своем электронном устройстве (компьютер/ноутбук/планшет) лицензионное системное, прикладное и антивирусное программное обеспечение.
10. Регулярно производите полную проверку электронных устройств на наличие/отсутствие вредоносных программ.

11. При работе в сети Интернет никогда не соглашайтесь на установку каких-либо дополнительных программ, если Вы не знаете для чего это нужно. Исключите посещение сайтов сомнительного содержания.

12. Регулярно проверяйте состояние своих счетов в Системе. и незамедлительно сообщайте сотрудникам Банка по телефону Контакт - Центра **8 (800) 350-54-58** обо всех подозрительных операциях.

13. При длительном бездействии в Системе ДБО выходите из нее.

14. Подключите услугу «СМС-информирование». Услугу «СМС-информирование» можно подключить в дополнительных офисах Банка и в Системе. Это позволит Вам в реальном времени получать информацию об операциях по картам.

15. Обязательно сверяйте данные об операциях, указанные в полученных от Банка СМС-сообщениях, с данными по фактически совершенным операциям на предмет выявления несанкционированных операций.

16. При завершении работы с Системой используйте кнопку «Выход».

Меры безопасности при использовании Мобильного приложения

1. Устанавливайте мобильное приложение «Энергобанк» и его обновления только из приложений Apple AppStore / Google Play Market. Ссылки для установки указаны на сайте Банка www.energobank.ru.

2. При потере мобильного телефона с подключенным Мобильным сервисом «Энергобанк» (приложение для доступа к Системе при помощи мобильного устройства) следует срочно обратиться к оператору сотовой связи для блокировки SIM – карты и в Контакт – Центр Банка по номеру **8 (800)350-54-58** для блокировки мобильного сервиса «Энергобанк».

3. Будьте внимательны – не оставляйте свой телефон без присмотра, чтобы исключить несанкционированный доступ посторонних лиц к Системе. Установите на телефоне пароль.

4. При установке на телефон дополнительных программ обращайте внимание на полномочия, которые необходимы программе. Если программе требуются излишние полномочия это повод проявить настороженность. Обращайте внимание на такие опасные разрешения: доступ и отправка sms, доступ к сети Интернет.

5. Установите на телефон антивирусное программное обеспечение и своевременно его обновляйте.

6. При внезапном прекращении работы или блокировке SIM-карты необходимо обратиться к оператору сотовой связи за уточнением причин. Возможно, в отношении Вас произведены мошеннические действия третьими лицами.

7. Не «взламывайте» систему защиты iPhone (jailbreak) и не открывайте «root» доступ для устройств на операционной системе Android, так как это отключает защитные механизмы, заложенные производителем. В результате этой операции телефон становится уязвимым к заражению вирусным программным обеспечением.

8. Не переходите по ссылкам и не устанавливайте приложения/обновления безопасности, пришедшие по SMS/электронной почте.

Остерегайтесь мошенничества.

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.

2. Не открывайте подозрительные файлы, присланные Вам по электронной почте. При получении подозрительного сообщения от имени Банка не отвечайте на него, не переходите по ссылкам указанным в подозрительном сообщении.

3. При работе с Системой обращайте 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 (800) 350 54 58** (никогда не связывайтесь по телефону, указанному на подозрительной странице).

4. 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.

5. 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 или одноразовый пароль

6. 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 (800) 350 54 58** (никогда не связывайтесь с Банком по телефону, указанному в подозрительном сообщении).

Помните! Вся ответственность за конфиденциальность и сохранность паролей лежит на Клиенте.