

<p style="text-align: center;"><b>Приложение №3/ Appendix #3</b> <b>к Приказу № 163 от 08.09.2020/</b> <b>to the Order #163 dated 08.09.2020</b></p> <p><b>Типовая форма Договор об использовании электронного средства платежа</b> <b>(Система «ИШБАНК-Онлайн»)</b></p> <p><b>Model form of Agreement on electronic payment facilities (ISBANK-Online System)</b></p>	<p style="text-align: right;"><b>УТВЕРЖДАЮ</b> <b>APPROVED</b></p> <p style="text-align: right;"><b>Председатель Правления/</b> <b>Chairman of the Management Board</b></p> <p style="text-align: right;"><b>/Р. Хаки/R. Haki/</b> <b>«08» сентября 2020</b></p>
--	--

## **Договор об использовании электронного средства платежа (Система «ИШБАНК-Онлайн»)**

### **1. Термины и определения, применяемые в Договоре**

Термины и определения, применяемые в тексте настоящего Договора (далее – Договор), используются в следующем значении:

- **Акт регистрации учетной записи, Акт регистрации** – приложение к Заявлению, содержащее Логин и справочную информацию для входа в Систему «ИШБАНК-Онлайн». Акт регистрации является неотъемлемой частью Договора и является приложением к Заявлению.
- **Активная пара ключей электронной подписи, Активная Пара ключей ЭП** – пара ключей ЭП, зарегистрированных Банком в Системе «ИШБАНК-Онлайн», и используемых Клиентом для работы в Системе «ИШБАНК-Онлайн».
- **Авторизация в Системе «ИШБАНК-Онлайн», Авторизация** – процедура, в результате которой подтверждаются полномочия Клиента на получение услуг с использованием Системы «ИШБАНК-Онлайн» путем ввода Клиентом Логина и Пароля (Временного пароля). Авторизация производится при каждом обращении Клиента в Систему «ИШБАНК-Онлайн».
- **Аутентификация** – проверка подлинности пользователя путем сравнения введенного им пароля с паролем, сохраненным в базе данных пользователей.
- **Аутентификационные данные – Логин, Временный пароль, Пароль, Одноразовый пароль, Код доступа.**
- **Банк** – Акционерное общество «ИШБАНК» (АО «ИШБАНК»); ИНН 7706195570; КПП 997950001; ОГРН 1027739066354; БИК 044525624; к/с 30101810945250000624 в ГУ Банка России по Центральному федеральному округу; Генеральная лицензия Банка России №2867; место нахождения: 117420, Российская Федерация, г. Москва, ул. Наметкина, д. 13Д.
- **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.
- **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.
- **Временный пароль** – уникальная последовательность символов, направляемая Клиенту посредством SMS-сообщения на зарегистрированный номер мобильного телефона и используемая Клиентом в качестве Пароля при первой Аутентификации в Системе «ИШБАНК-Онлайн», либо во время Аутентификации, совершаемой после восстановления доступа к Системе «ИШБАНК-Онлайн» в случае повторного подключения к услуге.
- **Дистанционное банковское обслуживание (ДБО)** – предоставление Банком Клиенту информационных, финансовых и других услуг, включая проведение финансовых операций по поручению Клиента, с использованием Системы «ИШБАНК-Онлайн». Предоставление Банком услуг осуществляется при условии наличия соответствующей технической возможности, а также при условии, что Клиенту были подключены необходимые услуги в порядке, предусмотренном Договором ДБО.
- **Зарегистрированный номер** – телефонный номер, обслуживаемый оператором мобильной связи, оформленный на имя Клиента и указанный им в Приложении №4 при заключении Договора в целях получения Клиентом от

Банка SMS-сообщений или Push-уведомлений, в том числе с указанием Одноразовых Паролей, и/или для осуществления Операций в рамках СБП.

- **Заявление** – заявление о присоединении к системе дистанционного банковского обслуживания по форме Приложения №2 Договора.
  - **Идентификация** – совокупность мероприятий по установлению определенных в соответствии с законодательством Российской Федерации сведений о Клиенте.
  - **Карта** – банковская карта, выпущенная Банком в рамках договора, заключенного между Сторонами в соответствии с «Правилами выпуска и обслуживания дебетовых карт АО «ИШБАНК».
  - **Клиент** – физическое лицо, заключившее с Банком настоящий Договор предусмотренным способом.
  - **Ключ проверки электронной подписи, Ключ проверки ЭП** – уникальная последовательность символов, однозначно связанная с Ключом ЭП и предназначенная для проверки подлинности Усиленной ЭП.
  - **Ключ электронной подписи, Ключ ЭП** – уникальная последовательность символов, предназначенная для создания Усиленной ЭП.
  - **Код доступа** – код, устанавливаемый Клиентом в Мобильном приложении и предназначенный для оперативной Аутентификации в мобильной версии Системы «ИШБАНК-Онлайн».
  - **Кодовое слово** – цифровой и/или буквенный код, позволяющий осуществить Аутентификацию Клиента при его обращении по телефону в Контакт-Центр Банка. Кодовое слово указывается Клиентом в Приложении №2. Кодовое слово может быть изменено Клиентом в порядке, предусмотренном правилами Банка.
  - **Компрометация Средства подтверждения** – утрата/хищение Средства подтверждения, несанкционированное копирование Ключа ЭП, передача Ключа ЭП по открытым каналам связи, любые другие признаки осуществления несанкционированных действий в Системе «ИШБАНК-Онлайн», а также случаи, когда нельзя достоверно установить, что произошло со Средством подтверждения.
  - **Компьютерное устройство** – персональный компьютер, ноутбук, планшет, устройство мобильной связи или иное устройство, предназначенное для выхода в Интернет, и используемое Клиентом для доступа к Системе.
  - **Логин** – имя учетной записи Клиента в виде уникальной комбинации символов, присваивается Клиенту при регистрации в Системе «ИШБАНК-Онлайн» и не меняется в период действия Договора. Логин используется вместе с Паролем для Аутентификации Клиента в Системе «ИШБАНК-Онлайн». Логин указывается в Приложении №2 к Договору.
  - **Лимит на количество Операций, Лимит** – ограничения на максимальные суммы Операций Клиента, устанавливаемые Тарифами Банка, проводимые с использованием Системы «ИШБАНК-Онлайн».
  - **Мобильное устройство** – смартфоны, мобильные телефоны, планшеты и прочие устройства, на которых есть доступ в Интернет и установлено Мобильное приложение, либо которые привязаны к зарегистрированному в «ИШБАНК-Онлайн» номеру мобильного телефона.
  - **Мобильное приложение** – специальное программное обеспечение, предназначенное для удобного входа в мобильную версию Системы «ИШБАНК-Онлайн» через Мобильное устройство и адаптированное под операционные системы iOS и Android. Мобильное приложение устанавливается на Мобильное устройство бесплатно путем скачивания из интернет-магазина App Store для iOS и Google Play для Android.
  - **Одноразовый пароль** – динамическая аутентификационная информация (последовательность символов) для создания Простой ЭП, генерируемая для единичного использования. Одноразовый пароль направляется Банком в составе SMS-сообщения или Push-уведомления на Зарегистрированный номер или генерируется клиентом самостоятельно с помощью OTP-токена.
  - **Операционное подразделение Банка, ОП** – Операционный департамент Банка с дополнительными и кредитно-кассовыми офисами Банка.
  - **Операционное время** – время работы Подразделений Банка, в течение которого осуществляется обслуживание Клиентов, которое установлено в условиях Основных договоров с Клиентом.
  - **Операция** – распоряжение Клиентом денежными средствами, находящимися на Счетах и Картах с использованием Системы «ИШБАНК-Онлайн», включая перевод 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.
  - **Отправитель** – физическое лицо, являющееся резидентом в соответствии с валютным законодательством, со Счёта которого списываются денежные средства по Операции в рамках СБП.
  - **Основной договор** – договоры или соглашения между Банком и Клиентом на услуги, управление которыми возможно с использованием ДБО, включая, но, не ограничиваясь: договор банковского счета, договор об эмиссии Карты.
  - **Отпечаток пальца** – однозначное цифровое представление рисунка кожи на пальце руки Клиента. Отпечаток пальца обеспечивает однозначную Идентификацию Клиента.
  - **Пара ключей электронной подписи, Пара ключей ЭП** – Ключ ЭП и соответствующий ему Ключ проверки ЭП.
  - **Пароль** – уникальная последовательность символов, созданная Клиентом самостоятельно и используемая для Аутентификации Клиента в Системе «ИШБАНК-Онлайн».
- Минимальные требования к безопасности Пароля:
- длина Пароля – не менее 6 символов;
  - Пароль не должен совпадать ни с одним из последних трех Паролей, ранее использованных Клиентом;
  - Пароль не должен совпадать с Логинном;
  - В Пароле должны присутствовать символы из разных регистров и цифры;

- Пароль не должен целиком состоять из комбинации символов, несущей смысловую нагрузку;
- не рекомендуется использовать имена, названия, общепринятые аббревиатуры, адреса или другие общеизвестные слова и их сочетания;
- последовательность символов Пароля не должна иметь очевидных закономерностей;
- **Подлинная электронная подпись, Подлинная ЭП** – Усиленная ЭП в ЭД, проверка которой с использованием соответствующего Ключа проверки ЭП дает положительный результат.
- **Подтверждение ЭД** – процедура установки Простой или Усиленной ЭП на ЭД.
- **Получатель** - физическое лицо (в том числе, Отправитель), являющееся резидентом в соответствии с валютным законодательством, на счёт которого зачисляются денежные средства по Операции в рамках СБП.

**Порядок использования электронного средства платежа, Порядок использования ЭСП** – обязанности и условия, которые должен выполнять Клиент при использовании ЭСП Системы «ИШБАНК-Онлайн» в соответствии с Договором и приложениями к нему.

- **Простая ЭП** – аналог собственноручной подписи Клиента, удостоверяющий факт составления и подписания ЭД, передаваемого в Банк от имени Клиента с использованием Системы «ИШБАНК-Онлайн», удостоверяющий подлинность такого ЭД, включая все его обязательные реквизиты, позволяющий достоверно установить, что ЭД исходит от Клиента. Для создания Простой ЭП используется Одноразовый пароль.
- **Протоколы Операций** – файлы или записи базы данных Системы «ИШБАНК-Онлайн», содержащие в хронологическом порядке сведения о действиях Клиента и событиях, возникающих в ходе работы различных модулей и сервисов Системы «ИШБАНК-Онлайн».
- **Рабочий день** – календарный день, в который Банк открыт для проведения Операций.
- **Сайт Банка** – официальный сайт Банка в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу <https://www.isbank.com.ru/>.
- **СБП (Система быстрых платежей)** – сервис платежной системы Банка России, позволяющий в режиме 24 часа в сутки/7 дней в неделю по Зарегистрированному номеру мгновенно:
  - осуществлять переводы денежных средств в режиме реального времени со счета Отправителя, открытого в Банке отправителя, на счет Получателя, открытый в Банке получателя;
  - получать переводы денежных средств в режиме реального времени на счет Получателя, открытый в Банке получателя.
- **Сертификат ключа проверки электронной подписи, Сертификат** – документ на бумажном носителе, выданный удостоверяющим центром, заверенный подписью Клиента. Сертификат является Приложением к Договору.
- **Система дистанционного банковского обслуживания «ИШБАНК-Онлайн», Система «ИШБАНК-Онлайн», Система** – электронное средство платежа, позволяющее Клиенту составлять, удостоверить и передавать распоряжения в целях осуществления перевода денежных средств в рамках применяемых форм безналичных расчетов с использованием информационно-коммуникационных сетей, а также возможность заключать договоры с Банком. Возможность совершения Операций по Счету, а также получения услуг Банка посредством Системы «ИШБАНК-Онлайн» определяется условиями Договора / Договором на обслуживание банковской карты / Договором банковского счета и техническими возможностями Системы. Аутентификационные данные являются неотъемлемой частью Системы «ИШБАНК-Онлайн».
- **Средство подтверждения** - электронное или иное средство, используемое для подтверждения распоряжений с помощью электронной подписи или Одноразового пароля. В качестве Средства подтверждения в Системе «ИШБАНК-Онлайн» используется Средство усиленной ЭП, Мобильное устройство или OTP-токен. Средство подтверждения считается действительным на определенный момент времени, если одновременно выполнены следующие условия:
  - на этот момент времени между Банком и Клиентом заключен Договор;
  - Средство подтверждения было выдано Клиенту Банком или зарегистрировано в Системе по заявлению Клиента;
  - Средство подтверждения не было отменено Клиентом.
- **СКЗИ** - Средство криптографической защиты информации.
- **Средство усиленной электронной подписи, Средство усиленной ЭП** – специализированное аппаратное средство, предназначенное для генерации Пары ключей ЭП, хранения сгенерированных Ключей ЭП, формирования Усиленной ЭП в документах в соответствии с утвержденными стандартами (ГОСТ Р34.10-2012, ГОСТ Р34.11-2012) с использованием встроенного в устройство СКЗИ.
- **Стороны** – совместное упоминание Банка и Клиента в тексте Договора.
- **Счет** – текущий счет или счет по вкладу, открытый Клиенту в Банке на основании заключенного Договора банковского счета/вклада по форме Банка.
- **Тарифы** – документ, устанавливающий стоимость услуг, оказываемых Банком по Договору, а также устанавливающий размер ответственности за неисполнение условий соответствующего Договора. Тарифы являются неотъемлемой частью Договора.
- **Удостоверяющий центр, УЦ** – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, осуществляющие функции по созданию и выдаче Сертификатов, а также иные функции, предусмотренные Федеральным законом Российской Федерации от 06 апреля 2011 г. N 63-ФЗ «Об электронной подписи». В рамках Договора функции Удостоверяющего центра выполняются Банком.
- **Усиленная ЭП** – аналог собственноручной подписи Клиента, который создается с помощью Ключа ЭП и Средства усиленной ЭП.

- **Электронное средство платежа, ЭСП** – средство и (или) способ, позволяющие Клиенту 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.
- **Электронный документ, ЭД** – документированная информация, представленная в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин, а также для передачи по информационно-телекоммуникационным сетям или обработки в информационных системах. Перечень ЭД, используемых в Системе «ИШБАНК-Онлайн» приведен в Приложении №6 к данному Договору.
- **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. В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 06 апреля 2011 г. N 63-ФЗ «Об электронной подписи» различают Простую ЭП и Усиленную ЭП.
- **Push-сообщение** – оперативное сообщение Банка, направляемое Клиенту через сеть Интернет на указанный Клиентом номер мобильного телефона с использованием возможностей мобильных приложений.
- **IVR** (англ. Interactive Voice Response) – система программно-аппаратных комплексов Банка, обеспечивающая Дистанционное банковское обслуживание и позволяющая Клиенту после его успешной Идентификации и Аутентификации посредством телефонного канала в автоматизированном порядке (без участия оператора – сотрудника Банка) получать справочную информацию о банковских услугах, совершать предусмотренные Договором действия.

## **2. Предмет Договора**

- 2.1.** Банк оказывает Клиенту услуги по дистанционному распоряжению средствами на Счетах и Картах Клиента с использованием ЭСП – Системы «ИШБАНК-Онлайн», а также по обмену ЭД между Сторонами Договора.
- 2.2.** Настоящий Договор является договором присоединения в соответствии со ст.428 ГК РФ. Заключение Договора между Сторонами осуществляется путем подачи Клиентом в Банк заявления о присоединении Клиента к Договору по форме Приложения №2, составленного на бумажном носителе, и принятия заявления Банком.
- 2.3.** Условием предоставления услуг по дистанционному распоряжению средствами на Счетах и Картах Клиента с использованием ЭСП является наличие у Клиента Счета или/Карты в Банке.
- 2.4.** Настоящий Договор распространяется на все Счета и Карты Клиента, подключенные к Системе «ИШБАНК-Онлайн».

## **3. Соглашения Сторон**

### При использовании Усиленной ЭП:

- 3.1.** Стороны признают, что применяемое в Системе «ИШБАНК-Онлайн» СКЗИ, обеспечивающее контроль целостности и создание ЭП с использованием Средств усиленной ЭП, достаточно для защиты информации от несанкционированного доступа, подтверждения подлинности и авторства ЭД.
- 3.2.** Стороны признают, что применяемая в Средствах усиленной ЭП технология генерации и хранения Ключа ЭП, формирования Усиленной ЭП под Электронным документом с использованием Средства усиленной ЭП полностью исключает возможность получения прямого доступа к Ключу ЭП с целью его копирования, переноса на внешний носитель или использования для формирования Усиленной ЭП вне устройства.
- 3.3.** Средства усиленной ЭП являются собственностью Банка и предоставляются для использования Клиенту на возмездной основе в соответствии с действующими Тарифами Банка на день оказания услуги.
- 3.4.** Подтверждение Электронного документа Усиленной ЭП осуществляется Клиентом с использованием полученного по форме Приложения №3 к Договору Средства усиленной ЭП.
- 3.5.** Стороны признают, что при произвольном изменении Электронного документа, подтвержденного Усиленной ЭП, Электронная подпись становится не подлинной, то есть проверка ее подлинности дает отрицательный результат.
- 3.6.** Стороны признают, что подделка Усиленной ЭП Клиента, то есть создание Подлинной ЭП в Электронном документе от имени Клиента, невозможна без использования Ключа ЭП Клиента.
- 3.7.** Стороны признают, что Ключ проверки ЭП Клиента, содержащийся в Сертификате, принадлежит Клиенту.
- 3.8.** Срок хранения Сертификатов с истекшим сроком действия определяется Банком самостоятельно в соответствии с требованиями документации на СКЗИ, но составляет не менее 3 (Трех) лет.

### При использовании Простой ЭП:

- 3.9.** Стороны признают, что применяемые в Системе «ИШБАНК-Онлайн» механизмы Простой ЭП, являются надежными.
- 3.10.** Подтверждение Электронного документа Простой ЭП осуществляется Клиентом с использованием полученного по форме Приложения №3 к Договору или зарегистрированного по форме Приложения №4 Средства подтверждения (Зарегистрированный номер для получения Одноразовых паролей; OTP-токен – устройство для генерации Одноразовых паролей).
- 3.11.** Стороны признают, что подпись Электронного документа Простой ЭП от имени Клиента, практически невозможна без владения соответствующим Средством подтверждения.
- 3.12.** Стороны признают, что Простая ЭП содержится в самом Электронном документе.
- 3.13.** В Системе «ИШБАНК-Онлайн» в автоматизированном режиме определяется лицо, подписавшее Электронный документ Простой ЭП. В Электронном документе указан идентификатор Клиента, подписавшего ЭД.

### Общие условия для Усиленной ЭП и Простой ЭП:

- 3.14.** Стороны признают, что Электронные документы с Усиленной/Простой ЭП Клиента, полученные Банком по Системе «ИШБАНК-Онлайн», являются доказательным материалом для решения спорных вопросов в соответствии с действующим Положением о процедуре разбора конфликтных ситуаций (Приложение №5 к Договору).

**3.15.** Стороны признают, что Электронные документы, заверенные Усиленной/Простой ЭП, юридически эквивалентны соответствующим документам на бумажном носителе, оформленным в установленном порядке, обладают юридической силой и подтверждают наличие правовых отношений между Сторонами.

**3.16.** Стороны признают в качестве единой шкалы времени при работе с Системой «ИШБАНК-Онлайн» Московское поясное время. Контрольным является время системных часов аппаратных средств Банка.

**3.17.** Стороны признают, что возможность воспроизведения в электронном виде и на бумажных носителях принятого к исполнению и исполненного платежного распоряжения с отметками Банка осуществляется с использованием Системы «ИШБАНК-Онлайн». Получение платежного распоряжения на бумажном носителе с отметками Банка может осуществляться также в ОП Банка по месту обслуживания Счета Клиента в соответствии с графиком работы ОП Банка.

**3.18.** Перечень ЭД, передаваемых по Системе «ИШБАНК-Онлайн», приведен в Приложении №6 к Договору.

**3.19.** 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 №8 к Договору).

**3.20.** Стороны признают, что Протоколы Операций, заполняемые посредством Системы «ИШБАНК-Онлайн», могут использоваться в качестве доказательства авторства проводимых Клиентом Операций, а также в качестве доказательства нарушения Клиентом требований по защите от Вредоносного кода или Порядка использования электронного средства платежа.

**3.21.** Предоставление Банком Клиенту неисключительного права на использование клиентской части Системы «ИШБАНК-Онлайн» в объеме, предусмотренном настоящим Договором, осуществляется на основании Лицензионного договора № ЛД-1117 от 22.09.2011 года о передаче прав на использование программы для ЭВМ «iBank2», заключенного между Банком и АО «БИФИТ».

**3.22.** Неисключительное право на использование клиентской части Системы «iBank2» не включает права на:

- декомпилирование, изучение кода, модификацию и изменение клиентского модуля или любой его части;
- передачу полученного права третьим лицам;
- изготовление не предусмотренных руководством пользователя экземпляров Системы «iBank2», за исключением резервных, используемых в архивных целях.

**3.23.** Неисключительное право на использование клиентской части Системы «ИШБАНК-Онлайн» предоставляется Клиенту на срок действия Договора.

**3.24.** Банк гарантирует, что он вправе передавать Клиенту неисключительные права на использование клиентской части Системы «ИШБАНК-Онлайн», и что такое предоставление не повлечет предъявления к Клиенту исков со стороны третьих лиц.

#### **4. Права Клиента**

##### При использовании Усиленной ЭП

**4.1.** На основании имеющихся у Банка лицензий ФСБ России Клиент имеет право осуществлять эксплуатацию предоставленных Банком сертифицированных ФСБ России Средств усиленной ЭП в Системе «ИШБАНК-Онлайн».

**4.2.** Клиент имеет право досрочно прекратить действие своей Активной пары ключей ЭП и потребовать от Банка заблокировать эту Пару ключей ЭП, оформив соответствующее уведомление по форме Приложения №11 к Договору.

**4.3.** Клиент имеет право по своему усмотрению генерировать новые Пары ключей ЭП и регистрировать в Банке новые Ключи проверки ЭП.

##### Общие условия для Усиленной ЭП и Простой ЭП:

**4.4.** Клиент имеет право прекратить действие Средства подтверждения, зарегистрированного согласно Заявлению о регистрации Средства подтверждения или предоставленного Банком Клиенту по Акту передачи, оформив соответствующее уведомление по форме Приложения №11 к Договору.

**4.5.** Клиент имеет право пользоваться услугами Системы «ИШБАНК-Онлайн» с учетом ограничений, установленных настоящим Договором, Основным договором, Тарифами Банка и техническими возможностями Системы.

**4.6.** Клиент имеет право в случае изменения Банком перечня услуг пользоваться новыми услугами, используя Логин, указанный в Заявлении.

**4.7.** Клиент имеет право контролировать исполнение Банком ЭД Клиента, в том числе путем получения в Банке выписки по соответствующему Счету.

**4.8.** Клиент имеет право изменять Пароль для доступа к Системе «ИШБАНК-Онлайн» неограниченное число раз. Смену Пароля можно осуществить следующими способами: самостоятельно в Системе «ИШБАНК-Онлайн»; обратиться в ОП Банка; обратиться в Банк по телефону, указанному в Акте регистрации и на сайте Банка.

**4.9.** Клиент имеет право в случае утери Аутентификационных данных для получения доступа к Системе «ИШБАНК-Онлайн» обратиться в Банк любым из способов, перечисленных в п.5 Приложения №9.

**4.10.** Клиент имеет право изменять в Системе «ИШБАНК-Онлайн» параметры созданного им ЭД на совершение регулярных платежей со Счета/Карты, а также полностью отменять его действие до момента наступления даты очередного списания. Клиент имеет право отменить действие ранее созданного ЭД на совершение регулярных платежей со Счета/Карты, оформив в ОП Банка соответствующие требованиям Банка заявление.

**4.11.** Клиент имеет право приостановить или отказаться от использования ЭСП, подав в ОП Банка письменное заявление по форме Приложения № 12 к Договору, позвонив в ОП Банка по телефону, в том числе воспользоваться сервисом самостоятельной блокировки с помощью системы IVR. Для возобновления доступа к ЭСП Клиент имеет право обратиться в ОП Банка.

**4.12.** Клиент имеет право заблокировать Средство подтверждения или свою учетную запись, подав в ОП Банка письменное заявление по форме Приложения № 11 к Договору, или позвонив в ОП Банка по телефону. Для возобновления доступа к ЭСП Клиент имеет право обратиться в ОП Банка.

- 4.13.** Клиент имеет право изменить Зарегистрированный номер и/или Кодовое слово, оформив в ОП Банка соответствующее заявление.
- 4.14.** Клиент имеет право установить/отключить Код доступа для входа в Мобильное приложение.
- 4.15.** Клиент имеет право установить/отключить Push-уведомления. В случае невозможности направить Push-уведомление Клиенту, оно будет заменено SMS-сообщением. Push-уведомление может приходиться только на одно мобильное устройство, установленное Клиентом как приоритетное в web-версии Системы «ИШБАНК-Онлайн».
- 4.16.** Клиент имеет право осуществлять вход в Систему «ИШБАНК-Онлайн» с использованием персонального компьютера, ноутбука, планшета, устройства мобильной связи, прочих устройств, предназначенных для выхода в Интернет. Ввод Логина и Пароля (Временного пароля) осуществляется в целях Аутентификации, Идентификации и последующей Авторизации Клиента.
- 4.17.** Клиент имеет право установить/отключить вход по Отпечатку пальца в Мобильное приложение.

## **5. Обязанности Клиента**

- 5.1.** Перед началом эксплуатации Системы «ИШБАНК-Онлайн» Клиент обязан самостоятельно установить на своем Компьютерном устройстве программные модули Системы «ИШБАНК-Онлайн» и/или Мобильное приложение, получить в Банке и/или зарегистрировать Средства подтверждения.
- 5.2.** Клиент обязуется использовать предоставленные Средства усиленной ЭП только в Системе «ИШБАНК-Онлайн» без права их продажи или передачи каким-либо способом третьим лицам, обеспечивать возможность контроля со стороны уполномоченных органов за соблюдением требований и условий осуществления деятельности, связанной с использованием криптографических средств.
- 5.3.** Клиент обязан обеспечивать сохранность предоставленных Средств усиленной ЭП.
- 5.4.** Клиент обязан обеспечивать информационную безопасность (в том числе защиту от Вредоносного кода) своих Компьютерных устройств, используемых для взаимодействия с Банком, а также доверенную среду исполнения клиентской части системы «ИШБАНК-Онлайн», исключающую наличие вредоносных программ. Клиент предупрежден, что при невыполнении данного условия у него могут возникнуть неблагоприятные последствия в виде несанкционированного списания денежных средств со Счетов/Карт третьими лицами. Клиент обязан исключить или максимально ограничить доступ к Компьютерным устройствам посторонних лиц.
- 5.5.** Клиент обязан ознакомиться с описанием механизмов защиты Системы «ИШБАНК-Онлайн» и памяткой Клиенту об обеспечении информационной безопасности своего рабочего места (Приложение №1 Договора). Описание доступно на Сайте Банка. В случае если знаний Клиента недостаточно для адекватной оценки механизмов защиты Системы «ИШБАНК-Онлайн» и (или) обеспечения информационной безопасности своих Компьютерных устройств, Клиент вправе обратиться к специалистам Банка.
- 5.6.** Клиент обязан заполнять ЭД в Системе «ИШБАНК-Онлайн» в соответствии с действующим Положением Банка России от 19 июня 2012 г. № 383-П «О правилах осуществления перевода денежных средств» или аналогичным документом, утвержденным вместо указанного Положения.
- 5.7.** Клиент обязан хранить в секрете пароль к Ключу ЭП и Аутентификационные данные и не передавать третьим лицам Средство подтверждения, используемое в Системе «ИШБАНК-Онлайн», а также обеспечить защиту Средства подтверждения от несанкционированного использования третьими лицами. Клиент обязан соблюдать строгую конфиденциальность полученных/созданных Одноразовых паролей.
- 5.8.** При использовании Усиленной ЭП Клиент обязан по требованию Банка прекратить использование указанного Банком Ключа ЭП, сгенерировать новую Пару ключей ЭП и зарегистрировать новый Ключ проверки ЭП в Банке.
- 5.9.** Клиент обязан предоставить Банку достоверную информацию для связи и информирования о совершенных Операциях.
- 5.10.** В случае изменения информации для связи Клиент обязан своевременно предоставить Банку обновленную информацию. Обязанность Банка по направлению Клиенту уведомлений считается исполненной при направлении уведомления в соответствии с имеющейся у Банка информацией для связи с Клиентом.
- 5.11.** 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 №9 к Договору.
- 5.12.** Клиент обязан хранить Аутентификационные данные в недоступном для третьих лиц месте и не сообщать их работникам Банка, в том числе по телефону, по электронной почте или иным способом. Использование Аутентификационных данных допускается только Клиентом в Системе «ИШБАНК-Онлайн» без участия третьих лиц, в том числе работников Банка.
- 5.13.** Клиент обязан изменить Пароль при поступлении соответствующего требования от Банка в Системе «ИШБАНК-Онлайн».
- 5.14.** Клиент обязан уведомлять Банк об изменении фамилии, имени, отчества, данных документа, удостоверяющего личность, контактных данных, и иных сведений, необходимых для ведения Счета/Карты, и представлять в Банк документы, подтверждающие произошедшие изменения, при первом после изменения этих данных обращении в Банк, но не позднее 3 (Трех) календарных дней, с даты указанных изменений.
- 5.15.** Клиент обязан предоставлять Банку документы и информацию, необходимые для осуществления Операций по Счету и контроля за проведением Клиентом Операций в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации и нормативными актами Банка России.
- 5.16.** Клиент обязан не использовать Счет/Карту для проведения Операций, связанных с предпринимательской деятельностью.
- 5.17.** Клиент обязан самостоятельно отслеживать поступление от Банка уведомлений об Операциях по Счету/Карте в целях контроля за проведенными Операциями.

**5.18.** Клиент обязан периодически самостоятельно изменять Пароль к Системе «ИШБАНК-Онлайн» для исключения его Компрометации третьими лицами путем полного или частичного перебора. Смена должна выполняться не реже одного раза в 6 (Шесть) месяцев.

**5.19.** Клиент обязан по возможности исключить случаи работы в Системе «ИШБАНК-Онлайн» на устройствах, размещенных в общественных местах (библиотеки, интернет-киоски, интернет-кафе). После вынужденного входа в Систему «ИШБАНК-Онлайн» с таких устройств при первой возможности сменить Пароль, войдя в Систему на доверенном устройстве.

**5.20.** В случае получения от Банка Временного пароля на зарегистрированный номер мобильного телефона, Клиент обязан удалить с мобильного телефона SMS-сообщение с Временным паролем после его прочтения и исключить к нему доступ третьих лиц.

**5.21.** В случае получения от Банка Временного пароля на зарегистрированный номер мобильного телефона, Клиент обязан осуществить первый вход в Систему «ИШБАНК-Онлайн» в течении 30 дней с даты активации, изменив Временный пароль и самостоятельно создав постоянный Пароль, которым он будет пользоваться впоследствии для входа в Систему «ИШБАНК-Онлайн», при этом предоставленный Клиенту Временный пароль аннулируется.

**5.22.** Клиент обязан исполнять обязательства, возникшие до момента приостановления или прекращения использования Клиентом ЭСП.

**5.23.** Клиент обязан оплачивать услуги Банка по Договору на основании утвержденных Банком Тарифов.

**5.24.** Клиент в процессе работы по Системе «ИШБАНК-Онлайн» обязан соблюдать требования по защите от Вредоносного кода (Приложение №10 к Договору), а также по запросу Банка подтверждать выполнение требований с указанием конкретных средств защиты от Вредоносного кода и проведенных мероприятий.

## **6. Права Банка**

**6.1.** Банк имеет право отказать Клиенту в заключении Договора об использовании электронного средства платежа.

**6.2.** Банк имеет право при использовании Клиентом Усиленной ЭП по своему усмотрению без уведомления Клиента заблокировать Активную пару ключей ЭП Клиента и потребовать от Клиента смены Пары ключей ЭП.

**6.3.** Банк имеет право отказать в исполнении ЭД, если:

- на соответствующем Счете/Карте Клиента отсутствует доступный для осуществления данного платежа остаток денежных средств с учетом комиссии за его исполнение (при наличии);
- имеется подозрение на нарушение безопасности при использовании Системы «ИШБАНК-Онлайн», в том числе если Банк имеет основания считать, что исполнение ЭД может повлечь убытки для Банка либо Клиента, или платеж, оформленный ЭД, связан с осуществлением Клиентом предпринимательской деятельности;
- сумма ЭД превышает Лимит, установленный Тарифами Банка;
- Банком получена информация о возможном недобросовестном поведении Клиента в отношении Банка, нарушения Клиентом условий Договора;
- исполнение ЭД повлечет нарушение действующего законодательства Российской Федерации или условий соглашений, заключенных между Банком и Клиентом;
- распоряжение Клиента о совершении Операции вызывает у Банка подозрения, что Операция совершается в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, или финансирования терроризма;
- в иных случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

Банк обязан незамедлительно, но не позднее 24 (Двадцати четырех) часов, любым способом сообщить Клиенту о возникновении подобных подозрений и необходимости предоставить ЭД на бумажном носителе.

В случаях выявления Банком операций, соответствующих признакам осуществления перевода денежных средств без согласия Клиента, определяемым Центральным банком Российской Федерации, Банк приостанавливает использование Клиентом ЭСП и исполнения соответствующего распоряжения о совершении Операции на срок не более 2 (Двух) рабочих дней, о чем сообщает Клиенту, и предоставляет Клиенту иную информацию в объеме и порядке, определенном Основным договором и законодательством Российской Федерации. При получении от Клиента подтверждения возобновления исполнения распоряжения, Банк незамедлительно возобновляет использование Клиентом ЭСП. При неполучении от Клиента подтверждения возобновления исполнения распоряжения, Банк возобновляет использование Клиентом ЭСП электронного средства платежа по истечении двух рабочих дней после дня уведомления Банком Клиента о приостановлении использования ЭСП.

**6.4.** 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 ЭД, полученных от Клиента.

**6.5.** Банк имеет право не возмещать Клиенту сумму Операции, совершенной без согласия Клиента при условиях:

- Банк исполняет обязанность по информированию Клиента о совершенной Операции в соответствии с п. 1.1 Приложения №8 Договора;
- Клиент не направил Банку уведомление о прекращении действия/утрате ЭСП или его использовании без согласия Клиента не позднее дня, следующего за днем получения от Банка уведомления о совершенной Операции в соответствии с п. 4 Приложения №9 Договора;
- Клиент нарушил Порядок использования Системы «ИШБАНК-Онлайн»

**6.6.** 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.

**6.7.** Банк имеет право по собственному усмотрению изменять перечень услуг, предоставляемых Клиенту в Системе «ИШБАНК-Онлайн». При этом соответствующая информация размещается на Сайте Банка.

**6.8.** Банк имеет право отключить Клиента от Системы «ИШБАНК-Онлайн» или приостановить Операции по Счетам/Картам (с последующим ограничением в Системе «ИШБАНК-Онлайн» на отдельные ЭД) в следующих случаях:

- при выявлении в деятельности Клиента сомнительных Операций (сделок);
- при предоставлении Клиентом недостоверных документов;
- при непредставлении затребованных у Клиента документов и информации в сроки, установленные Банком (в случае если право требования таких документов и информации предусмотрено законодательством Российской Федерации и настоящим Договором);
- в иных случаях, установленных законодательством и Основным договором.

**6.9.** Банк имеет право вводить постоянные или временные ограничения на исполнение ЭД Клиента, передаваемых при помощи Системы «ИШБАНК-Онлайн». О наличии ограничений Банк информирует Клиента путем размещения соответствующей информации на сайте Банка до принятия ЭД к исполнению.

**6.10.** Банк имеет право потребовать от Клиента изменения созданного Клиентом Пароля.

**6.11.** Банк имеет право в соответствии с условиями Договора банковского счета/карты на условиях заранее данного акцепта списывать со Счетов/Карт Клиента в Банке, по которым совершены Операции / оказаны платные услуги на основании ЭД, суммы вознаграждения Банка, согласно Тарифам.

**6.12.** Банк имеет право без предварительного уведомления Клиента временно приостановить или ограничить доступ Клиента к Системе «ИШБАНК-Онлайн» при наличии у Банка подозрений, что по используемому Клиентом каналу доступа возможна попытка несанкционированного доступа от имени Клиента.

**6.13.** Банк имеет право запрашивать у Клиента любые документы, касающиеся осуществления Операций с использованием Системы «ИШБАНК-Онлайн».

**6.14.** Банк имеет право разрабатывать, внедрять и предоставлять Клиенту для последующего использования и применения:

- новые версии Системы «ИШБАНК-Онлайн»;
- новые средства ЭП и Средства подтверждения, используемые в Системе «ИШБАНК-Онлайн»;
- новую техническую и регламентную документацию по Системе «ИШБАНК-Онлайн»;
- новые механизмы защиты от Вредоносного кода, используемые в Системе «ИШБАНК-Онлайн».

## **7. Обязанности Банка**

**7.1.** Банк обязан принимать к исполнению ЭД, полученные по Системе «ИШБАНК-Онлайн» от Клиента, соответствующие требованиям Договора и действующего законодательства Российской Федерации.

**7.2.** Банк обязан информировать Клиента о совершенных Операциях с использованием ЭСП одним из способов, установленных в Положении о порядке и способах информирования Клиента о совершенных Операциях с использованием ЭСП (Приложение №8 к Договору).

**7.3.** Банк обязан предоставлять Клиенту необходимые рекомендации для работы с Системой «ИШБАНК-Онлайн» (Приложение №1 и Приложение №10 к Договору).

**7.4.** До начала работы Клиента в Системе «ИШБАНК-Онлайн» Банк обязан передать Клиенту Средства подтверждения и/или зарегистрировать Клиенту Средство подтверждения. Факт передачи Средства подтверждения фиксируется в Акте передачи по форме Приложения №3 к Договору. Факт регистрации Средства подтверждения фиксируется в Заявлении по форме Приложения №4 к Договору.

**7.5.** Банк обязан в случае получения от Клиента надлежащим образом заверенного уведомления о прекращении действия/утрате Средства подтверждения и (или) об использовании ЭСП без согласия Клиента по форме Приложения №11 к Договору заблокировать все ключи ЭП/Средства подтверждения и прекратить обработку ЭД, подписанных/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.

**7.6.** В случае получения от Клиента уведомления о прекращении действия/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 №5 к Договору) при условии подтверждения по результатам работы комиссии факта получения Банком соответствующего уведомления Клиента и совершения Операции без согласия Клиента.

**7.7.** 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 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 №5 к Договору) при условии подтверждения по результатам работы комиссии факта неисполнения Банком обязанности по информированию Клиента об оспариваемой Операции.

**7.8.** Банк обязан фиксировать полученные от Клиента уведомления о прекращении действия/утрате Средства подтверждения и (или) об использовании ЭСП без согласия Клиента и подтверждать получение указанного уведомления на бумажном носителе путем проставления на экземпляре Клиента отметки о приеме уведомления.

**7.9.** Банк обязан хранить направленные Клиенту и полученные от Клиента уведомления о прекращении действия/утрате Средства подтверждения и (или) об использовании ЭСП без согласия Клиента не менее 3 (Трех) лет.



**7.10.** Банк обязан соблюдать конфиденциальность созданных Одноразовых паролей, а также принимать необходимые меры организационного и технического характера для обеспечения режима конфиденциальности в отношении Временного пароля и Логина.

**7.11.** Банк обязан передать Клиенту Логин и/или Временный пароль для работы в Системе «ИШБАНК-Онлайн» одним из способов:

- в SMS-сообщении на номер мобильного телефона, указанного Клиентом в Заявлении;
- по электронной почте, указанной Клиентом в Заявлении;
- под роспись на бумажном носителе.

#### **8. Совместные обязательства и ответственность Сторон**

**8.1.** Ответственность за достоверность информации, правильность составления ЭД и подлинность ЭП в Электронном документе несет Сторона, отправившая ЭД.

**8.2.** Банк не несет ответственности за ущерб, причиненный Клиенту в результате использования третьими лицами Средств подтверждения Клиента.

**8.3.** При расторжении Договора Стороны несут ответственность по всем ЭД, сформированным в Системе «ИШБАНК-Онлайн», в соответствии с настоящим Договором и действующим законодательством Российской Федерации.

**8.4.** В случае возникновения конфликтных ситуаций между Клиентом и Банком при использовании Системы «ИШБАНК-Онлайн», Стороны обязуются участвовать в рассмотрении споров в соответствии с действующим Положением о процедуре разбора конфликтных ситуаций (Приложение №5 к Договору), 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.

**8.5.** 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.

**8.6.** В случае не достижения Сторонами согласия, споры решаются в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

**8.7.** Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение своих обязательств по Договору в случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы. Обстоятельства непреодолимой силы понимаются в соответствии с п. 3 ст. 401 Гражданского кодекса Российской Федерации. Сторона, ссылающаяся на обстоятельства непреодолимой силы, обязана незамедлительно, но не позднее 48 (Сорока восемь) часов, 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.

**8.8.** Банк не несет ответственности за техническое состояние Компьютерных устройств Клиента, возможные помехи на линии связи, плохое соединение или невозможность установить соединение, отключение электроэнергии и другие, не зависящие от Банка неисправности, делающие невозможным обмен ЭД.

**8.9.** Банк не несет ответственности за обеспечение информационной безопасности на Компьютерном устройстве Клиента.

**8.10.** Банк не несет ответственности за просрочку в выполнении своих обязательств, произошедшую из-за отсутствия инициативы Клиента в установлении сеанса связи с Банком.

**8.11.** Банк не несет ответственности за ущерб, причиненный Клиенту в результате нарушения или ненадлежащего исполнения Клиентом требований по защите от Вредоносного кода Компьютерного устройства Клиента.

**8.12.** Обмениваясь ЭД с использованием Системы «ИШБАНК-Онлайн», Стороны признают ЭД равнозначными документам, составленным на бумажном носителе и подписанным Сторонами собственноручно.

**8.13.** Банк не несет ответственности за невыполнение, несвоевременное или неправильное исполнение ЭД Клиента, если это было вызвано предоставлением Клиентом недостоверной информации, потерей актуальности информации, ранее предоставленной Клиентом и используемой при Авторизации Клиента, или вводом Клиентом неверных данных.

**8.14.** Банк не несет ответственности за ущерб, возникший вследствие несанкционированного использования третьими лицами Аутентификационных данных Клиента.

**8.15.** Банк не несет ответственности за невыполнение или несвоевременное исполнение ЭД Клиента, если их исполнение зависит от действий третьей стороны.

**8.16.** Клиент несет ответственность за конфиденциальность и сохранность Аутентификационных данных.

**8.17.** Клиент несет ответственность за все Операции по своим Счетам/Картам, совершенные с использованием Аутентификационных данных Клиента, в том числе третьими лицами, до момента обращения в Банк с целью приостановления/прекращения его доступа к Системе «ИШБАНК-Онлайн» и исполнения Банком такого обращения.

**8.18.** Клиент несет ответственность за убытки, возникшие у Банка в результате исполнения ЭД, переданных в Банк от имени Клиента неуполномоченным им лицом.

#### **9. Процедуры приема к исполнению, отзыва, возврата (аннулирования) распоряжений и порядок их выполнения**

**9.1.** Банк осуществляет прием ЭД, передаваемых по Системе «ИШБАНК-Онлайн», круглосуточно. При невозможности передачи ЭД в Банк с использованием Системы «ИШБАНК-Онлайн» Клиент может подать документы в Банк на бумажном носителе.

**9.2.** ЭД считается полученным Банком после присвоения ему в Системе «ИШБАНК-Онлайн» статуса «Доставлен».

**9.3.** Сформированные Клиентом и поступившие в Банк в Рабочий день за 1 (один) час до окончания Операционного времени ЭД, принимаются к исполнению в тот же день, а поступившие позже – на следующий Рабочий день. Решение по принятым к исполнению ЭД Банк формирует в тот же день до окончания Операционного времени.

**9.4.** При получении от Клиента ЭД, содержащего распоряжение, Банк производит следующие процедуры:

**9.4.1.** При использовании Клиентом Усиленной ЭП в автоматизированном режиме производится проверка подлинности ЭП Клиента в электронном документе. При положительном результате проверок распоряжение считается произведенным Клиентом. Целостность распоряжения считается подтвержденной.

**9.4.2.** В автоматизированном режиме производится структурный контроль распоряжения и проверка правильности заполнения реквизитов распоряжения в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и нормативными актами Банка России.

**9.4.3.** В автоматизированном режиме производится проверка достаточности денежных средств на Счете/Карте Клиента и проверка на выполнение условий по Лимитам на проведение Операций, установленным в Тарифах Банка.

**9.5.** В случае положительного результата проведения проверок, указанных в п. 9.4., распоряжение принимается Банком к исполнению.

**9.6.** Распоряжение не принимается Банком к исполнению в случае отбраковки такого ЭД по критериям, указанным в п. 9.4. ЭД при этом аннулируется Банком.

**9.7.** Стороны признают надлежащим способ уведомления Клиента об аннулировании Банком распоряжений и иных ЭД путем присвоения статуса «Отвергнут», присвоенного ЭД в Системе «ИШБАНК-Онлайн». В электронной форме документа Клиенту доступна информация, позволяющая идентифицировать аннулируемое распоряжение, дату его аннулирования и причину.

**9.8.** ЭД считается принятым Банком к исполнению после присвоения ему в Системе «ИШБАНК-Онлайн» статуса «На обработке» («На исполнении»).

**9.9.** ЭД считается исполненным Банком после присвоения ему в Системе «ИШБАНК-Онлайн» статуса «Исполнен».

**9.10.** Стороны признают надлежащим способ уведомления Клиента о получении и/или исполнении Банком распоряжений и иных ЭД путем присвоения соответствующего статуса ЭД в Системе «ИШБАНК-Онлайн». В электронной форме документа Клиенту доступна информация, содержащая реквизиты Банка, идентификатор Системы «ИШБАНК-Онлайн», вид Операции, дату Операции, сумму Операции, идентификатор Операции с использованием Системы «ИШБАНК-Онлайн», а также электронные отметки Банка об исполнении ЭД.

**9.11.** Характеристики переводов денежных средств: безотзывность, безусловность и окончательность трактуются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Данные характеристики переводов денежных средств, осуществляемых Банком на основании распоряжений Клиентов, имеют следующие особенности:

**9.11.1.** Безотзывность перевода денежных средств наступает с момента списания денежных средств со Счета/Карты Клиента.

**9.11.2.** Безусловность перевода денежных средств означает отсутствие условий или выполнение всех условий для осуществления перевода денежных средств в определенный момент времени.

**9.11.3.** 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.

**9.12.** 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 «ИШБАНК-Онлайн», с возможностью указания причины отзыва документа. Заявление об отзыве служит основанием для отзыва Банком распоряжения.

**9.13.** Способом уведомления Клиента об отзыве распоряжения Стороны признают присвоенный ЭД в Системе «ИШБАНК-Онлайн» статус «Отвергнут». В электронной форме документа Клиенту доступна информация, позволяющая идентифицировать аннулируемое распоряжение, дату его аннулирования и причину.

#### **10. Порядок предоставления документов и информации, связанных с использованием ЭСП**

**10.1.** Клиент имеет право запрашивать у Банка документы, связанные с использованием ЭСП:

**10.1.1.** копию договора об использовании электронного средства платежа;

**10.1.2.** копию руководства пользователя по использованию электронного средства платежа;

**10.1.3.** копию лицензии ФСБ России Банка на осуществление деятельности, связанной с использованием шифровальных (криптографических) средств;

**10.1.4.** копию акта разрешительной комиссии по участию в процедуре разбора конфликтной ситуации (если ранее между Клиентом и Банком проводилась процедура разбора конфликтной ситуации);

**10.1.5.** копию экспертного заключения о подлинности электронной подписи (если ранее в рамках разбора конфликтной ситуации проводилась экспертиза подлинности ЭП).

**10.2.** При необходимости Клиент направляет в Банк заявление в письменном виде в свободной форме с требованием о предоставлении одного или нескольких вышеуказанных документов.

**10.3.** Банк в течение 5 (Пяти) Рабочих дней направляет Клиенту запрашиваемые им документы по адресу, указанному в заявлении.

#### **11. Стоимость услуг и порядок оплаты**

**11.1.** Стоимость использования Клиентом услуг ЭСП рассчитывается согласно Тарифам Банка, размещенным на Сайте Банка.

**11.2.** Оплата услуг по Договору производится путем списания денежных средств с текущего счета Клиента без дополнительного распоряжения Клиента с оформлением, по усмотрению Банка, банковских ордеров либо посредством платежных требований, не требующих акцепта Клиента.

#### **12. Срок действия Договора**

**12.1.** Настоящий Договор вступает в силу с момента подачи в Банк заявления о присоединении Клиента к Договору, составленного на бумажном носителе, и принятия Заявления Банком.

**12.2.** Настоящий Договор считается заключенным на срок в 1 (Один) год и пролонгируется на срок в 1 (Один) год, если ни одна из Сторон не изъявила желания расторгнуть настоящий Договор в порядке, установленном п. 13.1.

**12.3.** Действие Договора прекращается в следующих случаях:

- обращение Клиента с заявлением на отключение от всех Систем ДБО, используемых по Договору Клиентом, при этом Основные договоры могут не расторгаться;
- расторжение всех Основных договоров или закрытия всех Счетов;
- неиспользование (не осуществление входа в систему) Клиентом Системы «ИШБАНК-Онлайн» в течение 370 дней подряд (данный порядок не применяется к Клиенту, если у Клиента в Системе «ИШБАНК-Онлайн» оформлен действующий Автоплатеж (Долгосрочное заявление));
- заключение соглашения о расторжении Договора.

**12.4.** Действие Договора может быть приостановлено в случае совершения Клиентом с использованием Системы «ИШБАНК-Онлайн» операций, дающих основания полагать, что сделки осуществляются в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, или финансирования терроризма.

### **13. Порядок изменения, расторжения Договора**

**13.1.** Клиент вправе расторгнуть Договор в одностороннем порядке. Договор считается расторгнутым на следующий Рабочий день после получения заявления Банком от Клиента по форме Приложения №12 к Договору.

**13.2.** Изменения, вносимые в настоящий Договор и/или Тарифы Банка, осуществляются Банком в одностороннем порядке при условии, что такие изменения не повлекут возникновение новых или увеличения существующих денежных обязательств Клиента по Договору. Банк уведомляет Клиента о произошедших изменениях путем размещения информации для ознакомления на сайте Банка, а также путем направления электронного сообщения с использованием Системы «ИШБАНК-Онлайн». Банк вправе предложить Клиенту изменить настоящий Договор и/или Тарифы Банка путем:

- направления письменного предложения (оферты) об изменении положений Договора/или Тарифов Банка посредством почтового отправления на адрес, указанный в Заявлении;
- посредством направления Клиенту SMS-сообщения по телефону, указанному в Заявлении;
- посредством отправления письменного предложения (оферты) об изменении положений Договора и/или Тарифов Банка на адрес электронной почты, указанной в Заявлении;
- посредством размещения предложения (оферты) об изменении положений Договора и/или Тарифов Банка на сайте Банка;
- размещением в Системе «ИШБАНК-Онлайн».

Предложение (оферта) подлежит направлению Клиенту за 15 календарных дней до предполагаемой даты вступления в силу изменений Договора и/или Тарифов Банка (далее – Дата изменений). Соответствующие изменения будут считаться принятыми Клиентом (то есть Клиент будет считаться совершившим акцепт предложенных Банком изменений), если Клиент по истечению 15 (Пятнадцати) календарных дней с даты направления Клиенту письменного предложения не направит Банку заявление с отказом от принятия предложенных Банком изменений и с Даты изменений продолжит пользоваться Системой «ИШБАНК-Онлайн» на предложенных Банком в оферте условиях.

**13.3.** В случае несогласия Клиента с изменениями и/или дополнениями, указанными в п.13.2, Клиент имеет право расторгнуть настоящий Договор в порядке, предусмотренном пунктом 13.1. Договора.

**13.4.** Договор считается расторгнутым автоматически в случае прекращения всех Основных договоров без письменного уведомления Банком Клиента или без письменного заявления Клиента.

**13.5.** Клиент обязан не реже одного раза в 15 (Пятнадцать) календарных дней знакомиться с информацией, публикуемой Банком на сайте Банка, а также в Системе «ИШБАНК-Онлайн». При необходимости получения дополнительных разъяснений по изменениям в условиях Договора и/или Тарифов Банка Клиент вправе обратиться за ними в Банк.

**13.6.** Банк не несет ответственности, если информация об изменении условий, указанных в п.13.2, размещенная в установленном порядке и сроки, не была своевременно получена и/или изучена и/или правильно понята Клиентом.

**13.7.** Любые изменения и дополнения в Договор и/или Тарифы Банка, в том числе утвержденная Банком новая редакция условий Договора и/или Тарифов с даты вступления их в силу распространяются на всех лиц, присоединившихся к Договору, в том числе присоединившихся к Договору ранее даты вступления изменений в силу.

### ПРАВИЛА ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ЭЛЕКТРОННОГО СРЕДСТВА ПЛАТЕЖА (СИСТЕМЫ «ИШБАНК-Онлайн»)

В настоящих Правилах понятия Вредоносный код, Компьютерное устройство и Средство подтверждения используются в соответствии с Договором об использовании электронного средства платежа. Во исполнение п. 3 статьи 9 Федерального закона «О национальной платежной системе» Банк настоящим информирует Клиента о следующем:

1. Использование клиентской части Электронного средства платежа Системы «ИШБАНК-Онлайн» (далее – Система) допускается из любых мест и любыми возможными способами с учетом указанных ниже ограничений. Для доступа к Системе «ИШБАНК-Онлайн» необходимо Компьютерное устройство, подключенное к сети Интернет.

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. на Компьютерном устройстве Клиента не установлены полученные из доверенных источников сертифицированные ФСБ России средства криптографической защиты информации (СКЗИ) при принятии решения об их использовании;

2.3. Клиент не обеспечил надежное хранение и защиту от Компрометации Средств подтверждения.

2.4. Клиент не ознакомился с правилами работы с Системой и правилами работы с СКЗИ при принятии решения об их использовании;

2.5. Клиент не обеспечил периодическую (но не реже 1 раза в полгода) смену паролей для доступа к своему Компьютерному устройству или к Ключу ЭП;

2.6. Клиентом был обнаружен отказ специализированного ПО, используемого для защиты информации, или отказ клиентской части Системы;

2.7. Клиентом не обеспечен запрет использования на Компьютерном устройстве средств удаленного управления (R-Admin, TeamViewer и аналоги), администрирования и модификации операционной системы и ее настроек (службы терминалов, удаленных рабочих столов и аналоги);

2.8. у Клиента не настроены каналы 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 Протоколов Операций в качестве доказательства при разбирательстве по факту нарушений настоящих Правил и требований по защите от Вредоносного кода.

6. Банк информирует Клиента о следующих случаях повышенного риска, связанных с использованием Системы:

6.1. Использование Системы с помощью Компьютерного устройства, размещенного в общественном месте. В случае необходимости такого использования Клиент может максимально обезопасить себя, выполнив условия обеспечения безопасности соединения в сети Интернет: собственноручно набирать в адресной строке браузера адрес Системы [https://dbo.isbank.com.ru/web\\_banking](https://dbo.isbank.com.ru/web_banking), либо переходить по ссылке, размещенной на официальном Сайте Банка; не переходить на сайт Системы по ссылкам, размещенным в электронных письмах или размещенным на сайтах в сети Интернет (кроме Сайта Банка);

6.2. Кража или потеря Мобильного устройства, на которое приходят SMS-сообщения/Push-уведомления с Одноразовыми паролями для подтверждения Операций по Счету/Карте посредством Системы. В случае подозрения на кражу или потерю Мобильного устройства Клиент обязан незамедлительно обратиться в ОП Банка любым из способов, перечисленных в п.5 Приложения №9, для временной блокировки доступа к Системе (до восстановления SIM-карты) или изменить номер мобильного телефона (при личном обращении Клиента в ОП Банка);

6.3. Невыполнение условий обеспечения безопасности Компьютерного устройства, с которого осуществляется доступ в Систему;

6.4. Использование Пароля, не соответствующего минимальным требованиям к безопасности Пароля (раздел 1 Договора).

6.5. Получение доступа к Системе посредством браузера с Компьютерного устройства, содержащего Вредоносный код или модифицированный код, а также с Компьютерных устройств, на которых произведена модификация системы с целью получения доступа к файловой системе или иных прав, не предусмотренных разработчиками операционной системы.

**Приложение №2 к Договору об использовании электронного средства платежа (Система «ИШБАНК-Онлайн»)**

**ЗАЯВЛЕНИЕ № \_\_\_\_\_ О ПРИСОЕДИНЕНИИ К ДОГОВОРУ ОБ ИСПОЛЬЗОВАНИИ ЭЛЕКТРОННОГО СРЕДСТВА ПЛАТЕЖА (ЭСП) от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.**

1.	Фамилия	Имя	Отчество
2.	Пол (нужное отметить знаком — X)		мужской <input type="checkbox"/> женский <input type="checkbox"/>
3.	3.1. Дата рождения	3.2. Гражданство	
	3.3. Место рождения		
4.	Адрес регистрации		
	4.1. Почтовый индекс	4.2. Страна	
	4.3. Округ, область	4.4. Район	
	4.5. Город, населенный пункт		
	4.6. Улица (проспект, переулок и т.д.)		
	4.7. Дом (владение)	4.8. Корпус (строение) / Квартира	
5.	Адрес проживания совпадает с адресом регистрации <input type="checkbox"/>		иной <input type="checkbox"/>
	5.1. Почтовый индекс	5.2. Страна	
	5.3. Округ, область	5.4. Район	
	5.5. Город, населенный пункт		
	5.6. Улица (проспект, переулок и т.д.)		
	5.7. Дом (владение)	5.8. Корпус (строение) / Квартира	
6.	Документ, удостоверяющий личность:		Паспорт гражданина РФ <input type="checkbox"/> Иностраннй паспорт <input type="checkbox"/>
	6.1. Серия	6.2. Номер	
	6.3. Дата выдачи	6.4. Код подразделения	
	6.5. Кем выдан		
7.	Контакты:	номер мобильного телефона:	
		+ 7 _____	
		e-mail:	
		_____	
8.	Кодовое слово	_____	
9.	Логин	_____	

1. Клиент заявляет о присоединении к действующей в АО «ИШБАНК» редакции Договора об использовании электронного средства платежа (далее – Договор) и подтверждает, что все положения (условия) действующей в АО «ИШБАНК» редакции Договора ему известны и разъяснены в полном объеме. Клиент подтверждает, что до заключения Договора проинформирован Банком об условиях использования ЭСП (Приложения №1, 5, 8-10 к Договору) и иных условиях Договора, размещенных на общедоступных ресурсах Банка: информационных стендах в операционных подразделениях Банка и/или Сайте Банка [https://dbo.isbank.com.ru/web\\_banking](https://dbo.isbank.com.ru/web_banking). В частности, Клиент проинформирован о требованиях по защите Компьютерного устройства от Вредоносного кода, об ограничениях способов и мест использования, мерах безопасного использования ЭСП, случаях повышенного риска использования ЭСП, способах и сроках уведомления о совершении каждой Операции с использованием ЭСП. Клиент просит начать предоставление услуг в рамках Договора и подключить к Системе «ИШБАНК-Онлайн» в отношении всех Счетов и Карт, открытых в АО «ИШБАНК». Клиент соглашается с тем, что использование его Аутентификационных данных является надлежащим и достаточным для установления его личности и подтверждения права проводить Операции по Счетам/Картам Клиента, а также получения информации в рамках услуг Системы «ИШБАНК-Онлайн». Клиент соглашается на получение услуги с использованием Системы «ИШБАНК-Онлайн», осознавая, что сеть Интернет не всегда является безопасным каналом связи и передачи информации, и осознает риски, связанные с возможным нарушением конфиденциальности, и иные риски, возникающие вследствие использования такого канала доступа, в частности риск осуществления переводов денежных средств Клиента лицами, не обладающими правом распоряжения этими денежными средствами. Настоящим Клиент предоставляет/не предоставляет (нужное подчеркнуть) Банку безусловное согласие (акцепт) на осуществление списания со всех Счетов/Карт Клиента, открытых в Банке, денежных средств, причитающихся Банку согласно Договору. Заранее данный акцепт предоставлен с правом частичного исполнения Банком. Сумма акцепта соответствует размеру обязательств Клиента по Договору и определяется Банком самостоятельно путем указания в соответствующих расчетных (платежных) документах.

2. Банк вправе осуществлять видео и иное наблюдение, а также использовать иные способы фиксации информации в подразделении Банка (включая наружное наблюдение), а равно осуществлять телефонную запись разговоров между Клиентом и работниками Банка в целях обеспечения безопасности, а также надлежащего обслуживания Клиента, включая улучшение качества обслуживания, и без его дополнительного уведомления. Клиент выражает свое согласие, что указанные в настоящем пункте способы фиксации информации могут использоваться Банком в целях, не противоречащих законодательству Российской Федерации, в том числе в качестве доказательств, и в любых процессуальных действиях с участием и/или в интересе Банка, а также при рассмотрении жалоб и заявлений с участием Клиента.

\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_  
(подпись) (ФИО)

**ОТМЕТКА БАНКА:**

Заявление принято к исполнению в Банке «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. в \_\_\_\_ : \_\_\_\_

<b>РУКОВОДИТЕЛЬ БАНКА:</b>	<b>ОТМЕТКА ОП:</b>	<b>АДМИНИСТРАТОР СИСТЕМЫ:</b>
М.П.		

**АКТ № \_\_\_\_\_ ПЕРЕДАЧИ ПРОГРАММНЫХ СРЕДСТВ, СРЕДСТВ УСИЛЕННОЙ ЭП,  
СРЕДСТВ ПОДТВЕРЖДЕНИЯ И СОПРОВОДИТЕЛЬНОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ**

г. \_\_\_\_\_

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Акционерное общество «ИШБАНК», именуемое в дальнейшем «Банк», имеющее Лицензию ФСБ № 13966 Н от 08 декабря 2014 года на разработку, производство, распространение шифровальных (криптографических) средств, информационных систем и телекоммуникационных систем, защищенных с использованием шифровальных (криптографических) средств, выполнение работ, оказание услуг в области шифрования информации, техническое обслуживание шифровальных (криптографических) средств, информационных систем и телекоммуникационных систем, защищенных с использованием шифровальных (криптографических) средств, в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_, с одной стороны, и \_\_\_\_\_, именуемый (-ая) в дальнейшем «Клиент», с другой стороны, вместе в дальнейшем именуемые «Стороны», составили настоящий Акт о нижеследующем:

1. Банком надлежащим образом переданы, а Клиентом получены следующие Средства подтверждения:

- **Средство усиленной ЭП (СКЗИ «MS-KEY К» - «АНГАРА»)**

Идентификатор (заполняется Банком):

1.																			
----	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

- **ОТР-токен**

Идентификатор (заполняется Банком):

1.			-																	-	
----	--	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	--

2. Банком надлежаще передан, а Клиентом получен носитель Рег. №2227/\_\_\_\_\_ со следующими программными средствами и документацией:

- драйвер для Средства усиленной ЭП («MS-KEY К» - «АНГАРА»);
- документация к СКЗИ;
- документация по использованию Средств подтверждения.

В случае изменений версий драйвера для Средства усиленной ЭП актуальные версии драйвера могут быть загружены с Сайта Банка.

Настоящий Акт составлен в 2 (Двух) экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по одному экземпляру для каждой из Сторон.

**БАНК:**

**КЛИЕНТ:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(должность)

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/

(подпись)

(ФИО)

(подпись)

(ФИО)

М.П.

**ЗАЯВЛЕНИЕ  
О РЕГИСТРАЦИИ СРЕДСТВА ПОДТВЕРЖДЕНИЯ**  
(нужное отметить знаком – «V»)

г. \_\_\_\_\_

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

<b>Ф.И.О. Клиента:</b>	
<b>Данные документа, удостоверяющего личность:</b>	

Прошу Банк с « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г. зарегистрировать в Системе «ИШБАНК-Онлайн» Средства подтверждения:

**1. Номер мобильного телефона в качестве средства получения Одноразовых паролей:**

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

Настоящим подтверждаю принадлежность мне указанного номера мобильного телефона и согласие на получение в любое время суток Одноразовых паролей на мобильный телефон с вышеуказанным номером.

**2. Номер мобильного телефона для использования в СБП:**

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

Настоящим подтверждаю принадлежность мною указанного номера мобильного телефона для входящих платежей СБП.

**КЛИЕНТ:**

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(ФИО)

**ОТМЕТКА БАНКА:**

Заявление принято к исполнению в Банке « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г. в \_\_\_\_ : \_\_\_\_

<b>РУКОВОДИТЕЛЬ БАНКА:</b>	<b>ОТМЕТКА ОП:</b>	<b>АДМИНИСТРАТОР СИСТЕМЫ:</b>
М.П.		

**ПОЛОЖЕНИЕ  
О ПРОЦЕДУРЕ РАЗБОРА КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ В РАМКАХ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ  
ЭЛЕКТРОННОГО СРЕДСТВА ПЛАТЕЖА (СИСТЕМЫ «ИШБАНК-Онлайн»)**

Настоящее Положение о процедуре разбора конфликтной ситуации в рамках использования электронного средства платежа Система «ИШБАНК-Онлайн» (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.

**1. Термины, применяемые в Положении**

1.1. В рамках 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 Положения используются понятия Электронная подпись (далее – ЭП), Ключ электронной подписи (далее – Ключ ЭП), Ключ проверки электронной подписи (далее – Ключ проверки ЭП), Электронный документ (далее – ЭД) в соответствии с Федеральным Законом от 6 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи».

1.3. В рамках Положения используются понятия Сертификат ключа проверки электронной подписи (далее – Сертификат), Система «ИШБАНК-Онлайн», пара ключей электронной подписи (далее – Пара ключей ЭП) в соответствии с Договором об использовании электронного средства платежа.

1.4. Термины, применяемые в рамках Положения, используются в следующих значениях:

- Конфликтная ситуация – спор между Клиентом и Банком по причине перевода денежных средств, в рамках которого Клиентом оспаривается подлинность ЭП 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.

**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 ЭП 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 Положения.

2.6. В качестве эксперта к работе Разрешительной комиссии может быть привлечен представитель разработчика Системы «ИШБАНК-Онлайн».

**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:

- дату и номер заявления;
- дату и номер заявления о присоединении к Договору об использовании ЭСП;
- реквизиты Клиента (ФИО, ИНН, адрес, контактная информация);
- суть претензии с подробным изложением обстоятельств, на которых основана претензия, и сведений о подтверждающих ее доказательствах;
- обоснованный расчет заявленных в претензии требований;
- 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).

По требованию Банка Клиент обязан предоставить до начала работы Комиссии:

- документы, подтверждающие приобретение и установку средств защиты от Вредоносного кода;
- документы, подтверждающие приобретение лицензионного системного и прикладного программного обеспечения;

• журналы (протоколы) работы средств защиты от Вредоносного кода, прикладного и системного программного обеспечения за 30 (Тридцать) дней, предшествовавших оспариваемому переводу денежных средств;

• журналы Интернет-провайдера о соединениях Клиента за 30 (Тридцать) дней, предшествовавших оспариваемому переводу денежных средств.

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.



3.2.1. 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.

3.2.2. В случае неполучения от экспертной организации положительного ответа в указанный срок, Банк привлекает к работе Разрешительной комиссии представителя разработчика Системы «ИШБАНК-Онлайн».

3.3. 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 ее составе.

3.4. 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.

3.5. В случае если Клиент не направит своих представителей для участия в работе Разрешительной комиссии, разбор Конфликтной ситуации осуществляется без представителей Клиента.

3.6. 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.

#### **4. Разбор Конфликтной ситуации, в рамках которой оспаривается подлинность ЭП**

4.1. При возможности доступа в ходе работы Разрешительной комиссии к базе данных Системы «ИШБАНК-Онлайн», описанные ниже действия осуществляются с использованием штатного программного обеспечения Системы «ИШБАНК-Онлайн» АРМ «Операционист» и/или АРМ «Администратор».

4.2. При невозможности доступа в ходе работы Разрешительной комиссии к базе данных Системы «ИШБАНК-Онлайн», описанные ниже действия осуществляются с использованием материалов, предварительно полученных (распечатанных, выгруженных) Банком из базы данных Системы «ИШБАНК-Онлайн».

##### **Этап 1:**

4.3. Банк предъявляет на обозрение Разрешительной комиссии выписку по Счету Клиента.

4.4. Клиент с помощью выписки по Счету определяет оспариваемый перевод денежных средств.

4.5. Банк предъявляет ЭД, на основании которого совершен оспариваемый перевод денежных средств.

4.6. 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 Положения.

##### **Этап 2:**

4.7. Разрешительная комиссия определяет Ключ ЭП/Средство подтверждения, посредством которого был подписан ЭД.

4.8. Банк предъявляет на обозрение Разрешительной комиссии Сертификат, соответствующий вышеуказанному Ключу ЭП Клиента/заявление о регистрации или акт передачи Средства подтверждения Клиента.

4.9. Разрешительная комиссия делает запись о факте предъявления/не предъявления Банком указанных документов, при этом:

- В случае если Банк предъявляет указанные документы, Конфликтная ситуация рассматривается далее по существу. Разрешительная комиссия переходит к Этапу 3 Раздела.
- В случае если Банк не предъявляет указанные документы, Конфликтная ситуация далее по существу не рассматривается. Разрешительная комиссия переходит к Разделу 6 Положения.

##### **Этап 3 (не проводится в случае использования Простой ЭП):**

4.10. Разрешительная комиссия просматривает Ключ проверки ЭП, использующийся при проверке ЭП в электронном документе, на основании которого совершен оспариваемый перевод денежных средств.

4.11. Разрешительная комиссия производит сверку шестнадцатеричного представления Ключа проверки ЭП, содержащегося в Сертификате, с шестнадцатеричным представлением Ключа проверки ЭП, использующегося при проверке ЭП.

4.12. Разрешительная комиссия делает запись о факте наличия/отсутствия расхождения между шестнадцатеричным представлением Ключа проверки ЭП в Сертификате, и шестнадцатеричным представлением Ключа проверки ЭП, использующегося при проверке ЭП, при этом:

- В случае если между шестнадцатеричными представлениями Ключей проверки ЭП расхождение не обнаружится, Конфликтная ситуация рассматривается далее по существу. Разрешительная комиссия переходит к Этапу 4 настоящего Раздела.
- В случае если обнаружится расхождение между шестнадцатеричными представлениями Ключей проверки ЭП, Конфликтная ситуация далее по существу не рассматривается. Разрешительная комиссия переходит к Разделу 6 Положения.

##### **Этап 4:**

4.13. Клиент предъявляет на обозрение Разрешительной комиссии уведомление о прекращении действия/утрате средства подтверждения и (или) об использовании ЭСП без согласия Клиента (при наличии).

4.14. Разрешительная комиссия определяет действительность Сертификата/Средства подтверждения на момент получения Банком перевода денежных средств:

- Сертификат/Заявление сверяется с оспариваемым переводом денежных средств. Предметом сверки выступают даты начала и окончания действия Сертификата/дата регистрации Заявления и дата получения Банком от Клиента распоряжения на осуществление перевода денежных средств. При необходимости может учитываться и время указанных событий.
- Уведомление о прекращении действия/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.

4.15. Разрешительной комиссией делается запись о действительности/недействительности Сертификата/Средства подтверждения на момент получения Банком от Клиента распоряжения на перевод денежных средств, при этом:

- В случае действительности Сертификата/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 5 настоящего Раздела.
- В случае недействительности Сертификата/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 Положения.

**Этап 5:**

4.16. Разрешительная комиссия проводит проверку подлинности ЭП в Электронном документе (для Простой ЭП – проверку наличия простой ЭП в Электронном документе).

4.17. Разрешительной комиссией может использоваться специализированная утилита от разработчика Системы «ИШБАНК-Онлайн» для автономной проверки подлинности ЭП. Настоящее условие не применяется в случае использования Простой ЭП.

4.18. Разрешительной комиссией делается запись о подлинности/нарушении подлинности ЭП в Электронном документе, при этом Разрешительная комиссия переходит к Разделу 6 Положения.

**5. Разбор Конфликтной ситуации, в рамках которой оспаривается факт уведомления о переводе денежных средств (о совершенной Операции)**

**Этап 1:**

5.1. Банк предъявляет на обозрение Разрешительной комиссии выписку по Счету Клиента.

5.2. Клиент с помощью выписки по Счету определяет оспариваемый перевод денежных средств.

5.3. 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 могут использоваться архивы уведомлений, хранящиеся в базе данных и журналах Системы «ИШБАНК-Онлайн», Протоколы операций и (или) архивы уведомлений, полученные от оператора связи, предоставляющего услугу по передаче уведомлений.

5.4. Банк определяет в архиве уведомление, соответствующее рассматриваемому переводу денежных средств.

5.5. Комиссия определяет реквизиты, по которым было направлено уведомление. При использовании для информирования Клиента изменения поля «Статус» в Системе «ИШБАНК-Онлайн», данный пункт не рассматривается.

5.6. Банк предъявляет действовавший на момент осуществления перевода и заверенный Клиентом документ, в котором указаны реквизиты для информирования Клиента (информация для связи с Клиентом).

5.7. 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.

5.8. Разрешительная комиссия делает запись о факте соответствия/несоответствия 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 Положения.

**Этап 2:**

5.9. Комиссия определяет срок отправки уведомления. При рассмотрении архивов, хранящихся в базе данных Системы «ИШБАНК-Онлайн», может использоваться АРМ «Операционист».

5.10. В случае использования для информирования Клиента изменения поля «Статус», по истории документа определяется момент присвоения ЭД статуса «На обработке» / «На исполнении».

5.11. Разрешительная комиссия делает запись о соблюдении/не соблюдении срока отправки уведомления (информирования Клиента), при этом Разрешительная комиссия переходит к Разделу 6 Положения.

**6. Исследование соблюдения Клиентом Порядка использования электронного средства платежа Система «ИШБАНК-Онлайн»**

6.1. Разрешительная комиссия рассматривает действовавший на момент получения Банком от Клиента распоряжения на осуществление перевода денежных средств Порядок использования ЭСП Система «ИШБАНК-Онлайн».

6.2. Стороны, ориентируясь на представленные Клиентом в соответствии с п.3.1. Положения документы (материалы) и Протоколы Операций, подтверждают/опровергают факт соблюдения Клиентом Порядка использования ЭСП Система «ИШБАНК-Онлайн».

6.3. Разрешительная комиссия оценивает предъявленные доказательства и делает запись о факте соблюдения/не соблюдения Клиентом Порядка использования ЭСП Система «ИШБАНК-Онлайн» и переходит к Разделу 7 Положения.

### **7. Подведение итогов разбора Конфликтной ситуации**

7.1. По результатам работы Разрешительной комиссии составляется акт, в котором содержится краткое изложение выводов комиссии и решение комиссии по рассматриваемому разногласию.

7.2. 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 ЭП в оспариваемом ЭД и его обоснование – в случае оспаривания Клиентом подлинности ЭП;
- вывод об уведомлении/не уведомлении Клиента о совершенной Операции - в случае оспаривания Клиентом факта уведомления о переводе денежных средств;
- вывод о соблюдении/не соблюдении Клиентом Порядка использования ЭСП;
- указание на особое мнение члена Разрешительной комиссии (при наличии);
- собственноручные подписи членов Разрешительной комиссии.

7.3. В случае если проводилась экспертиза подлинности ЭП или анализ архивов на предмет подтверждения факта уведомления Клиента, к акту прилагается подготовленное экспертом заключение о подлинности ЭП или результат анализа архивов соответственно.

7.4. 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.

7.5. Решение Разрешительной комиссии по результатам разбора Конфликтной ситуации, в рамках которой оспаривается подлинность ЭП:

7.5.1. Разрешительная комиссия признает Банк исполнившим платеж без согласия Клиента, в случае, когда имела место хотя бы одна из следующих ситуаций:

- Банк не предъявил ЭД, подписанный Клиентом, на основании которого Банк совершил перевод денежных средств Клиента.
- При использовании Усиленной ЭП - Банк не предъявил Сертификат, соответствующий Ключу ЭП Клиента, которым был подписан ЭД.
- При использовании Усиленной ЭП - в случае обнаружения расхождения между шестнадцатеричным представлением Ключа проверки ЭП в Сертификате, и шестнадцатеричным представлением Ключа проверки ЭП, использующегося при проверке ЭП.
- Хотя бы одна ЭП Клиента в Электронном документе оказалась не подлинной.
- Сертификат/Средство подтверждения было недействительным на момент получения Банком от Клиента распоряжения на осуществление перевода денежных средств.

7.5.2. В иных случаях, за исключением определенных в пункте 7.5.1, Банк признается Разрешительной комиссией обоснованно исполнившим ЭД и несет ответственность перед Клиентом в соответствии с п. 7.6. Договора.

7.6. Решение Разрешительной комиссии по результатам разбора Конфликтной ситуации, в рамках которой оспаривается факт уведомления о переводе денежных средств (о совершенной Операции):

7.6.1. Разрешительная комиссия признает Банк не исполнившим обязанность по информированию Клиента о совершенной Операции, 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.

7.6.2. В иных случаях, за исключением определенных в пункте 7.6.1, Банк признается Разрешительной комиссией исполнившим обязанность по информированию Клиента и несет ответственность перед Клиентом в соответствии с п. 7.7. Договора.

7.7. Решение Разрешительной комиссии по результатам исследования факта соблюдения Клиентом Порядка использования ЭСП:

7.7.1. Разрешительная комиссия признает Клиента соблюдающим Порядок использования ЭСП, когда на основании предоставленных Клиентом документов (материалов) и Протоколов Операций подтверждается, что Клиент выполнил все обязанности и условия при использовании ЭСП в соответствии с Договором и приложениями к нему.

7.7.2. Разрешительная комиссия признает Клиента не соблюдающим Порядок использования ЭСП, когда на основании предоставленных Клиентом документов (материалов) и Протоколов Операций подтверждается, что Клиент не выполнил все обязанности и условия при использовании ЭСП в соответствии с Договором и приложениями к нему.

7.8. 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 (Семи) рабочих дней с даты составления Акта

возместить Банку все указанные расходы. При нарушении Клиентом указанного выше условия, Банк имеет право взыскать указанные расходы в порядке, предусмотренном пунктом 11.2 Договора.

#### **8. Проверка подлинности электронной подписи экспертом**

8.1. По требованию Клиента и (или) Банка проведение проверки подлинности ЭП в Электронном документе может быть поручено экспертной организации.

8.2. При наличии требования о проверке подлинности ЭП в Электронном документе экспертной организацией Банк в течение 5 (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 «ИШБАНК-Онлайн»;
- заверенную копию Сертификата;
- в случае проведения экспертизы по инициативе Клиента - копию заявления Клиента, указанного в пункте 2.1 Положения.

8.3. По результатам экспертизы подлинности ЭП организация формирует заключение о подлинности ЭП в предоставленном ЭД и высылает его в адрес Банка.

8.4. Срок проведения экспертизы подлинности ЭП не должен превышать 10 (Десяти) рабочих дней с момента получения экспертной организацией всех необходимых материалов.

8.5. В случае принятия решения о проведении экспертизы подлинности ЭП в Электронном документе экспертом, срок организации заседания Разрешительной комиссии увеличивается на срок, необходимый эксперту для проведения экспертизы подлинности ЭП.

#### **9. Требования к эксперту, экспертной организации и экспертному заключению**

9.1. Экспертная организация должна:

- использовать на законных основаниях для проверки сертифицированные ФСБ России ЭП шифровальные (криптографические) средства, реализующие криптографические процедуры проверки ЭП и криптографическую процедуру вычисления хеш-функции по действующим ГОСТ Российской Федерации;
- использовать на законных основаниях для проверки ЭП программное обеспечение, разработанное организацией, имеющей лицензию ФСБ России на разработку защищенных с использованием шифровальных (криптографических) средств информационных систем, если для проверки ЭП используется программное обеспечение, разработанное сторонней организацией, или иметь лицензию ФСБ России на разработку защищенных с использованием шифровальных (криптографических) средств информационных систем, если для проверки ЭП используется программное обеспечение собственной разработки.

9.2. 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.

9.3. 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 «ИШБАНК-Онлайн»**

	<b>Наименование Электронного документа</b>
1	Рублевый перевод
2	Перевод между своими счетами
3	Валютный перевод
4	Конверсионные операции (обмен валюты)
5	Заявление на открытие счета
6	Заявление на открытие вклада
7	Заявление на досрочное изъятие вклада
8	Платежи в оплату услуг (сотовая связь, коммунальные платежи и др.)
9	Перевод на карту ИШБАНКА
10	Письмо
11	Переводы с использованием системы быстрых платежей (СБП)

**СЕРТИФИКАТ КЛЮЧА ПРОВЕРКИ ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСИ КЛИЕНТА  
В СИСТЕМЕ "ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ "ИШБАНК-Онлайн"  
АО "ИШБАНК"**

1. Фамилия, имя, отчество клиента \_\_\_\_\_  
2. Адрес места жительства \_\_\_\_\_  
3. Тел. \_\_\_\_\_ 4. ИНН\* \_\_\_\_\_  
5. Факс\* \_\_\_\_\_ 6. E-mail\* \_\_\_\_\_  
7. Документ, удостоверяющий личность \_\_\_\_\_, серия \_\_\_\_\_  
номер \_\_\_\_\_, дата выдачи " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ г.,  
кем выдан \_\_\_\_\_

\* обязательно для заполнения

Настоящим подтверждаю согласие на обработку банком моих персональных данных \_\_\_\_\_  
подпись

**Ключ проверки ЭП клиента (создан XX.XX.XXXX г.)**

Идентификатор ключа проверки ЭП \_\_\_\_\_ Идентификатор токена \_\_\_\_\_  
Наименование криптосредств \_\_\_\_\_  
Алгоритм \_\_\_\_\_ ID набора параметров алгоритма \_\_\_\_\_

Представление ключа проверки ЭП в шестнадцатеричном виде

XX XX XX XX XX XX XX XX XX XX XX XX XX XX XX  
XX XX XX XX XX XX XX XX XX XX XX XX XX XX XX  
XX XX XX XX XX XX XX XX XX XX XX XX XX XX XX  
XX XX XX XX XX XX XX XX XX XX XX XX XX XX XX

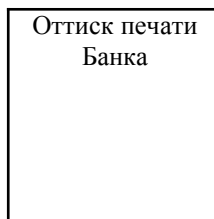
Срок действия (заполняется банком):  
с " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
по " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Сертификат ключа проверки ЭП клиента действует в рамках Договора об использовании электронного средства платежа (Система "ИШБАНК-Онлайн")

**Достоверность приведенных данных подтверждаю**

Клиент \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
подпись Ф.И.О.

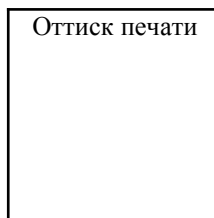
Уполномоченный представитель Банка \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
подпись Ф.И.О.



Дата приема сертификата ключа проверки ЭП

" \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Администратор системы \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
подпись Ф.И.О.



Дата регистрации сертификата ключа проверки ЭП

" \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**ПОЛОЖЕНИЕ  
О ПОРЯДКЕ И СПОСОБАХ ИНФОРМИРОВАНИЯ КЛИЕНТА О СОВЕРШЕННЫХ ОПЕРАЦИЯХ  
С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ЭЛЕКТРОННОГО СРЕДСТВА ПЛАТЕЖА**

**1. Способы информирования Клиента**

1.1. 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:

1.1.1. Путем отправки SMS-сообщения или Push-уведомления на указанный Клиентом номер мобильного телефона, зарегистрированный в Российской Федерации.

Обязанность Банка по информированию Клиента считается исполненной Банком при направлении SMS-сообщения или Push-уведомления о совершенной Операции на номер мобильного телефона, указанный Клиентом.

1.1.2. 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 30 (Тридцати) минут с момента отправки Банком сообщения электронной почты.

1.1.3. Путем изменения статуса, соответствующего ЭД в Системе «ИШБАНК-Онлайн». Присвоение ЭД в Системе «ИШБАНК-Онлайн» статуса «Доставлен» подтверждает получение Банком распоряжения Клиента. Присвоение ЭД статуса «На обработке» / «На исполнении» подтверждает прием Банком распоряжения Клиента к исполнению. Присвоение ЭД статуса «Исполнен» подтверждает исполнение Банком распоряжения Клиента. Присвоение ЭД статуса «Отвергнут» подтверждает аннулирование Банком распоряжения Клиента.

Обязанность Банка по информированию Клиента считается исполненной Банком при изменении статуса ЭД в Системе «ИШБАНК-Онлайн». Уведомление считается полученным Клиентом с момента изменения статуса ЭД в Системе «ИШБАНК-Онлайн».

1.2. Банк обязан проинформировать Клиента о совершенных Операциях с использованием ЭСП незамедлительно, но не позднее, чем через 24 часа после совершения соответствующей Операции.

1.3. Способы информирования, указанные в п. 1.1.1, 1.1.2, 1.1.3 применяются Банком для информирования Клиента об:

- исполнении Банком распоряжения на осуществление перевода денежных средств;
- аннулировании Банком распоряжения на осуществление перевода денежных средств.

**2. Порядок информирования Клиента**

2.1. При информировании Клиента путем отправки SMS-сообщений или Push-уведомлений и/или сообщений электронной почты, Стороны руководствуются приведенными ниже положениями.

2.2. Уведомление в виде SMS-сообщения или Push-уведомления и/или сообщения электронной почты может включать:

- 1) наименование Банка;
- 2) идентификатор ЭСП;
- 3) вид Операции;
- 4) дата Операции;
- 5) сумма Операции;
- 6) валюта Операции;
- 7) дополнительная информация о контрагенте;
- 8) идентификатор устройства при его применении для осуществления Операции с использованием ЭСП;
- 9) иная информация.

**3. Права и обязанности Сторон**

3.1. Клиент обязан предоставить Банку достоверную информацию для связи с Клиентом.

3.2. Клиент обязан предоставить в Банк письменное заявление в случае изменения номера мобильного телефона и/или адреса электронной почты. 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 дату отправки таких сообщений Банк не получил заявление Клиента об изменении номера мобильного телефона/адреса электронной почты.

3.3. Клиент обязан не реже одного раза в сутки проверять поступающие на номер мобильного телефона SMS-сообщения или Push-уведомления и/или сообщения электронной почты о совершенной Операции, проверять информацию о совершенной Операции, размещаемую Банком в Системе «ИШБАНК-Онлайн».

3.4. Клиент обязан самостоятельно обеспечить поддержку функции приема SMS-сообщений или Push-уведомлений на своем мобильном телефоне.

3.5. Клиент обязан самостоятельно и за свой счет поддерживать баланс средств на лицевом счете у оператора мобильной связи, необходимый для обеспечения непрерывности получения SMS-сообщений или Push-уведомлений о совершенных Операциях.

3.6. Клиент обязан самостоятельно обеспечить доступность получения SMS-сообщений или Push-уведомлений у своего оператора мобильной связи при нахождении мобильного телефона в междугороднем или международном роуминге.

3.7. В течение Рабочего дня, при условии направления платежных ЭД в Банк, Клиент обязан просматривать список ЭД в Системе «ИШБАНК-Онлайн» не реже, чем один раз в два-три часа. Просмотр необходимо осуществлять с Компьютерного устройства, отличного устройства, с которого производится подписание ЭД.

3.8. В течение Рабочего дня, при условии направления платежных ЭД в Банк, Клиент обязан запрашивать в Системе «ИШБАНК-Онлайн» выписки за текущий и предыдущий Рабочий день по открытым в Банке Счетам не реже, чем один раз в день. Просмотр необходимо осуществлять с Компьютерного устройства, отличного от устройства, с которого производится подписание ЭД.

3.9. Клиент вправе в любой момент изменить номер телефона, на который осуществляется уведомление в виде SMS-сообщения или Push-уведомления, предоставив Банку обновленную информацию для связи с Клиентом и направления ему уведомлений, установленным Банком способом.

3.10. 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.

#### **4. Ответственность Сторон**

4.1. В случае не предоставления 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 «ИШБАНК-Онлайн» и/или расторгнуть Договор с Клиентом.

4.2. 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/адрес электронной почты не используется (блокирован, отключен и др.), Банк не несет ответственности за неисполнение обязанности по направлению уведомления Клиенту.

4.3. Банк не несет ответственности в случае неполучения Клиентом SMS-сообщения или Push-уведомления и/или сообщения электронной почты о совершенной Операции, не ознакомления Клиентом в Системе «ИШБАНК-Онлайн» со списком ЭД/выпиской за текущий и предыдущий день по открытым в Банке Счетам/Картам.

#### **5. Иные условия**

5.1. Клиент согласен на передачу информации, связанной с Операциями по его Счету/Карте, путем отправки SMS-сообщений или Push-уведомлений и/или сообщений электронной почты. Клиент дает свое согласие на передачу информации о номере мобильного телефона и/или адресе электронной почты третьим лицам в целях информирования о совершенных Операциях.



**ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ ДЕЙСТВИЙ СТОРОН В СЛУЧАЕ КОМПРОМЕТАЦИИ СРЕДСТВА ПОДТВЕРЖДЕНИЯ**

1. События, которые могут быть расценены как Компрометация Средства подтверждения:

- утрата/хищение Средства подтверждения;
- 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);
- любые другие признаки осуществления несанкционированных действий в Системе «ИШБАНК-Онлайн».

2. Решение о Компрометации Средства подтверждения может быть принято Клиентом.

3. В случае Компрометации Средства подтверждения и обнаружения факта несанкционированного списания денежных средств Клиенту необходимо:

3.1. немедленно прекратить любые действия с Компьютерным устройством, обесточить его и отключить от информационных сетей или перевести в режим гибернации;

3.2. произвести фотосъемку Компьютерного устройства, обеспечить его сохранность, поместив в место с ограниченным доступом и обеспечив при этом защиту от вскрытия. При необходимости проведения Операций - задействовать другое Компьютерное устройство;

3.3. обратиться в Банк с уведомлением о Компрометации Средства подтверждения по форме Приложения №12 не позднее дня, следующего за днем получения уведомления о совершенной Операции;

3.4. предпринять меры для обеспечения сохранности и неизменности записей с внутренних и внешних камер систем видеонаблюдения, журналов систем контроля доступа, средств обеспечения и разграничения доступа в сеть Интернет за максимальный период времени;

3.5. провести сбор записей с межсетевых экранов и других средств защиты информации, коммуникационного оборудования и устройств, которые могут использоваться для удаленного управления Компьютерным устройством;

3.6. обратиться с письменным заявлением к своему Интернет-провайдеру или оператору связи для получения в электронной форме журналов соединений Компьютерного устройства или локальной вычислительной сети компании с сетью Интернет;

3.7. не предпринимать никаких действий для поиска и удаления компьютерных вирусов, восстановления работоспособности Компьютерного устройства, не отправлять Компьютерное устройство в сервисные службы для восстановления работоспособности;

3.8. зафиксировать в протокольной форме значимые действия и события, в том числе имена лиц, имеющих доступ к Компьютерному устройству, предпринимаемые действия с Компьютерным устройством, подготовить объяснения свидетелей в случае использования Компьютерного устройства в целях, отличных от осуществления Операций в Системе «ИШБАНК-Онлайн», посещаемых сайтах, перебоях в работе или отказах Компьютерного устройства, обращениях в службы сопровождения, в Банк, о сторонних лицах, побывавших в месте расположения Компьютерного устройства и т.д.

3.9. все действия с Компьютерным устройством протоколировать и документировать, в том числе с использованием фотосъемки.

4. В случае Компрометации Средства подтверждения, если факт несанкционированного списания средств не обнаружен, Клиенту необходимо обратиться в Банк с оригиналом уведомления о компрометации Средства подтверждения по форме Приложения № 11 не позднее дня, следующего за днем обнаружения факта Компрометации.

5. О Компрометации ключа ЭП/учетной записи Клиент уведомляет Банк следующими способами:

5.1. по телефону 8-800-500-19-24. Клиент уведомляет сотрудника службы технической поддержки Банка, при этом идентификация Клиента осуществляется по Кодовому слову, Логину, фамилии, имени, отчеству или паспортным данным. Банк не позднее 1 (Одного) часа с момента обращения Клиента по телефону и подтверждения его полномочий останавливает обработку ЭД и временно блокирует указанные ключи ЭП/учетную запись до получения от Клиента оригинала Уведомления о прекращении действия/утрате Средства подтверждения и (или) об использовании ЭСП без согласия Клиента по утвержденной форме (далее - Уведомление).

5.2. по электронной почте. Клиент заполняет Уведомление и отправляет скан-копию Уведомления на электронную почту [dbo@isbank.com.ru](mailto:dbo@isbank.com.ru). Клиент незамедлительно отправляет оригинал Уведомления в Банк. Банк не позднее 1 (Одного) часа с момента получения скан-копии Уведомления останавливает обработку ЭД и временно блокирует указанные ключи ЭП/учетную запись до получения от Клиента оригинала Уведомления.

5.3. путем передачи оригинала Уведомления в Операционное подразделение Банка, в котором обслуживается. Банк не позднее дня, следующего за днем получения оригинала Уведомления, останавливает обработку ЭД и блокирует указанные ключи ЭП/учетную запись. При наличии технической возможности, Банк может исполнить указанное уведомление в более короткий срок.

6. ЭД, находящиеся на момент получения/исполнения Уведомления в статусе «На исполнении» / «Исполнен», отзыву не подлежат.

**ТРЕБОВАНИЯ**  
**ПО ЗАЩИТЕ ОТ ВРЕДОНОСНОГО КОДА РАБОЧЕГО МЕСТА СИСТЕМЫ «ИШБАНК-Онлайн»**

К средствам защиты от Вредоносного кода относятся средства, используемые для:

- выявления и обезвреживания Вредоносного кода (антивирусы);
- межсетевое экранирование Компьютерного устройства или корпоративной сети;
- Web-фильтрации;
- обнаружения и предотвращения вторжений;
- контроля выполнения приложений.

Для обеспечения надлежащей защиты от Вредоносного кода Клиент обязан:

1. обеспечить непрерывное использование средств защиты от Вредоносного кода;
2. обеспечить периодический контроль целостности системного, прикладного и специального программного обеспечения;
3. ежедневно осуществлять проверку Компьютерного устройства на наличие Вредоносного кода;
3. обеспечить регулярное обновление средств защиты от Вредоносного кода, обновление прикладного программного обеспечения, установку пакетов обновления безопасности операционной системы;
4. использовать лицензионное программное обеспечение или программное обеспечение, полученное исключительно из доверенных источников;
5. использовать для работы в Системе «ИШБАНК-Онлайн» учетную запись, не входящую в группу «Локальные администраторы» или аналогичную группу пользователей;
6. осуществлять вход в сеть Интернет с Компьютерного устройства исключительно для подключения к сайту Банка или обновления антивирусной программы, прикладного или системного программного обеспечения;
7. предварительно на выделенном компьютере проверять съемные носители информации на наличие Вредоносного кода перед использованием на Компьютерном устройстве.

**УВЕДОМЛЕНИЕ  
О ПРЕКРАЩЕНИИ ДЕЙСТВИЯ/УТРАТЕ СРЕДСТВА ПОДТВЕРЖДЕНИЯ И(ИЛИ) ОБ ИСПОЛЬЗОВАНИИ ЭСП БЕЗ СОГЛАСИЯ  
КЛИЕНТА**

г. \_\_\_\_\_ « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Ф.И.О. Клиента:	
Данные документа, удостоверяющего личность:	

Настоящим уведомляем Банк о: *(нужное отметить знаком – «V»)*

- прекращении действия Средства подтверждения,  
 об утрате/компрометации Средства подтверждения,  
 использовании ЭСП без согласия Клиента.

Прошу с «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. заблокировать указанные ниже Средства подтверждения, использовавшиеся в рамках Договора об использовании электронного средства платежа с АО «ИШБАНК» согласно заявлению о присоединении № \_\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г., и остановить обработку ЭД, подписанных с использованием указанных средств:

- USB-токен «MS-KEY K» - «АНГАРА» с идентификатором (-ами) № \_\_\_\_\_,  
 содержащий(-ие) следующие ключи ЭП:

Ф.И.О. владельца Ключа ЭП	Идентификатор Ключа проверки ЭП

- мобильный телефон:

Ф.И.О. владельца мобильного телефона	Номер телефона

- OTP-токен с идентификатором (-ами) № \_\_\_\_\_ ,  
 \_\_\_\_\_ .

- Прошу заблокировать учетную запись. Логин: \_\_\_\_\_ .

**КЛИЕНТ:**

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
 (подпись) (ФИО)

**ОТМЕТКА БАНКА:**

Уведомление принято к исполнению в Банке «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. в \_\_\_\_ : \_\_\_\_

РУКОВОДИТЕЛЬ БАНКА:	ОТМЕТКА ОП:	АДМИНИСТРАТОР СИСТЕМЫ:
---------------------	-------------	------------------------

М.П.		
------	--	--

**Приложение №12** к Договору об использовании электронного средства платежа (Система «ИШБАНК-Онлайн»)

**УВЕДОМЛЕНИЕ  
О ПРИОСТАНОВЛЕНИИ/ПРЕКРАЩЕНИИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ЭСП**

г. \_\_\_\_\_

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.

<b>Ф.И.О. Клиента:</b>	
<b>Данные документа, удостоверяющего личность:</b>	

Настоящим уведомляю Банк о приостановлении/прекращении использования ЭСП в рамках Договора об использовании электронного средства платежа с АО «ИШБАНК» согласно заявлению о присоединении № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Прошу с « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 202\_\_ г. заблокировать все ключи ЭП и Средства подтверждения и прекратить обработку Электронных документов, подписанных указанными средствами.

**КЛИЕНТ:**

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
(подпись) (ФИО)

**ОТМЕТКА БАНКА:**

Уведомление принято к исполнению в Банке « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 202\_\_ г. в \_\_\_\_ : \_\_\_\_

РУКОВОДИТЕЛЬ БАНКА:	ОТМЕТКА ОП:	АДМИНИСТРАТОР СИСТЕМЫ:
М.П.		

