



УТВЕРЖДЕНО
Правлением АКБ «Держава» ПАО
Протокол б/н от 23 мая 2025 г.
Председатель Правления

Введено в действие с 29 мая 2025 г.

**Правила использования системы дистанционного банковского
обслуживания для физических лиц в АКБ «Держава» ПАО**

Москва 2025 г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	3
2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	6
3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН	9
4. ПОРЯДОК ДОСТУПА В СИСТЕМУ ДБО И РАБОТА В СИСТЕМЕ ДБО	14
5. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ОПЕРАЦИЙ	15
6. ПОРЯДОК ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ПЕРЕВОДОВ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ СИСТЕМЫ БЫСТРЫХ ПЛАТЕЖЕЙ	17
7. ПОРЯДОК УВЕДОМЛЕНИЯ КЛИЕНТА ОБ ОПЕРАЦИЯХ, СОВЕРШЕННЫХ ПО СЧЕТУ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ СИСТЕМЫ ДБО	19
8. МЕРЫ ПО БЕЗОПАСНОСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СИСТЕМЫ ДБО	20
9. ВОЗНАГРАЖДЕНИЕ БАНКА	21
10. УРЕГУЛИРОВАНИЕ РАЗНОГЛАСИИ	21
11. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН	22
12. СРОК ДЕЙСТВИЯ И ПОРЯДОК РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА	24
13. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ	24
Приложение №1 Рекомендации по безопасности работы в Системе ДБО	25

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Анкета - анкета, полученная посредством официального сайта Банка в сети интернет или мобильного приложения, содержащая сведения о Клиенте, достоверность которых подтверждены с использованием единой системы идентификации и аутентификации и единой биометрической системы.

Аутентификация клиента (Аутентификация) - совокупность мероприятий по проверке лица на принадлежность ему идентификаторов посредством сопоставления их со сведениями о лице, которыми располагает лицо, проводящее аутентификацию, и установлению правомочности владения лицом идентификаторами посредством использования аутентифицирующих признаков в рамках процедуры аутентификации, в результате чего лицо считается установленным. Положительный результат Аутентификации подтверждает то, что Финансовая операция и/или подача Распоряжения на получение Клиентом от Банка иных услуг производится самим Клиентом.

Банк - «Акционерный коммерческий банк «Держава» публичное акционерное общество» (АКБ «Держава» ПАО).

Бенефициарный владелец - физическое лицо, которое в конечном счете прямо или косвенно (через третьих лиц) имеет возможность контролировать действия Клиента. Бенефициарным владельцем Клиента - физического лица считается это лицо, за исключением случаев, если имеются основания полагать, что бенефициарным владельцем является иное физическое лицо.

Договор о предоставлении банковских услуг физическим лицам с использованием Системы дистанционного банковского обслуживания (Договор ДБО/Договор) - договор, заключенный между Банком и Клиентом, устанавливающий правовые отношения между Банком и Клиентом при предоставлении Банком доступа к услугам, оказываемым Клиенту с использованием Системы ДБО. Договор состоит из следующих неотъемлемых частей:

- Заявления о присоединении к Правилам дистанционного банковского обслуживания для физических лиц (Заявление) - документ по форме Банка, надлежащим образом заполненный и подписанный Клиентом, о заключении Договора ДБО, содержащий согласие Клиента на присоединение в соответствии со ст. 435 Гражданского кодекса Российской Федерации к настоящим Правилам в целом либо согласие Клиента о присоединении к Правилам дистанционного банковского обслуживания для физических лиц при самостоятельной регистрации в Системе ДБО;
- Правила - настоящие Правила обслуживания физических лиц с использованием Системы ДБО;
- Тарифы – Тарифы комиссионного вознаграждения АКБ «Держава» ПАО за расчетно-кассовое обслуживание физических лиц.

Документ, удостоверяющий личность - паспорт или иной документ, удостоверяющий личность физического лица в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Выписка - отчет по операциям, проведенным по Счетам Клиента открытым в Банке, за определенный период времени.

Временный пароль - Пароль, который присваивается Банком Клиенту при регистрации Клиента в Системе ДБО, действующий до момента присвоения Клиентом Пароля при первом входе в Систему ДБО.

Выгодоприобретатель - лицо, к выгоде которого действует Клиент, в том числе на основании агентского договора, договоров поручения, комиссии и доверительного управления, при проведении операций с денежными средствами и иным имуществом.

Идентификация - совокупность мероприятий Банка по установлению определенных законодательством Российской Федерации сведений о клиентах, их представителях, выгодоприобретателях, бенефициарных владельцах и подтверждению достоверности этих

сведений с использованием оригиналов документов и (или) надлежащим образом заверенных копий и (или) государственных и иных информационных систем. Установление личности Клиента в Системе ДБО осуществляется при использовании Пароля, а также определение Клиента Системой ДБО на основании Логина/Пароля, используемых при входе в Систему ДБО.

Канал связи - система технических средств передачи данных (информации) от отправителя (Банк или Клиент) к получателю (Клиент или Банк) с использованием информационно - телекоммуникационного канала общего доступа в сети «Интернет», поддерживаемого Системой ДБО.

Клиент - физическое лицо, резидент или нерезидент Российской Федерации, имеющее Счет в Банке и заключившее с Банком Договор ДБО.

Ключ - значение, представляющее собой набор символов, используемый для идентификации Клиента, включающие такие понятия как Логин, Пароль и SMS-код.

Кодовое слово - секретное слово, назначаемое Клиентом самостоятельно, не подлежащее разглашению третьим лицам и используемое для идентификации Клиента при его обращении в Банк по телефону (в т.ч. для блокировки Логина и Пароля на вход в Систему ДБО). Кодовое слово указывается Клиентом в Заявлении и может использоваться многократно.

Компрометация - утрата доверия к тому факту, что используемый Ключ (или его составляющие) обеспечивает безопасность информации, передаваемой Клиентом в Банк с использованием Системы ДБО; возникновение подозрений в том, что Ключ стал известен третьим лицам в результате утраты, хищения, несанкционированного копирования и т.п.

Лимит на проведение операций - предельно допустимый размер денежных средств на проведение Операций через Систему ДБО в соответствии с Тарифами. Лимит на проведение операции может быть изменен на основании согласованного с Банком письменного заявления Клиента.

Логин - основной уникальный идентификатор Клиента, представляющий собой последовательность символов (буквы латинского алфавита и/или цифры), позволяющий Банку идентифицировать Клиента в Системе ДБО и многократно используемый в дальнейшем для идентификации в Системе ДБО. Логин выдается Клиенту в Банке в момент подключения к Системе ДБО и/или при самостоятельной регистрации Клиента на Сайте Банка.

Операция - действия, совершаемые в Системе ДБО. В рамках настоящих Правил различают следующие виды операций:

- Финансовая операция - операция по распоряжению денежными средствами Клиента с помощью Системы ДБО, осуществляемая на основании Распоряжений Клиента, передаваемых посредством Системы ДБО в соответствии с условиями настоящих Правил и других договоров, заключенных между Банком и Клиентом;
- Информационная операция - предоставление Банком Клиенту информации:
 - о состоянии и использовании Счета Клиента, в том числе об остатках денежных средств на Счете, проведенных операциях по Счету, а также выписки по Счету;
 - о проведенных операциях или заключенных сделках в случаях, предусмотренных соответствующим договором между Банком и Клиентом;
 - иной информации, связанной с операциями, проведенными Клиентом в Банке;
- Сервисная операция - предоставление Клиенту возможности изменения Логина и/или Пароля, возможности отзыва неисполненного Банком Распоряжения.

Несанкционированная операция - Финансовая операция, совершенная без добровольного согласия Клиента на её совершение.

Пароль - секретная совокупная последовательность символов, формируемая Банком и передаваемая Клиенту в целях аутентификации Клиента при каждом входе в Систему и подтверждения авторства всех совершаемых им Операций после входа в систему на основании п. 4 ст. 847 Гражданского кодекса Российской Федерации. При первичном обращении в Банк для заключения Договора Клиенту высылается Временный пароль в виде sms-сообщения, который должен быть изменен Клиентом при первом входе в Систему ДБО.

Представитель клиента (Представитель) - лицо, при совершении операций действующее от имени и в интересах или за счет Клиента, полномочия которого основаны на доверенности, договоре, акте уполномоченного государственного органа или органа местного самоуправления, законе.

Рабочий день - любой календарный день, кроме установленных федеральными законами выходных и праздничных дней, а также выходных дней, перенесенных на рабочие дни решением Правительства Российской Федерации, в течение которого Банк осуществляет обслуживание Клиентов.

Распоряжение - электронный документ, дающий указание от Клиента Банку о совершении операций, переданный по Каналу связи, составленный в электронно-цифровом виде и подтвержденный SMS-кодом. К Распоряжениям относятся заявления и уведомления Клиента, переданные по Каналу связи.

Регистрация распоряжений - автоматическое внесение в электронной форме записи о получении Банком распоряжения Клиента в реестр распоряжений Системы ДБО, который формируется и ведется в Системе ДБО.

Сайт Банка - официальный сайт Банка в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <https://www.derzhava.ru>

Система дистанционного банковского обслуживания (Система ДБО) - система дистанционного банковского обслуживания («Интернет банк» и/или «Мобильный банк») обмена электронными документами, включающая комплекс программно - аппаратных средств и организационных мероприятий для составления, удостоверения, передачи и обработки электронного документа по телекоммуникационным каналам связи, используемая Клиентом и Банком. Банк предоставляет своим Клиентам дистанционное обслуживание с использованием Интернет-банка и/или Мобильного банка:

- **Интернет-банк** - автоматизированная банковская система, обеспечивающая через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» (далее - сеть «Интернет») дистанционное банковское обслуживание Клиента;
- **Мобильный банк** - автоматизированная банковская система, предоставляющая Клиенту возможность доступа к системе Интернет-банк, в виде мобильного приложения для установки на мобильное устройство на базе операционной системы iOS или Android.

Система быстрых платежей (далее - СБП) - сервис платежной системы Банка России, посредством которого осуществляется перевод денежных средств в валюте Российской Федерации. Оператором и расчетным центром СБП является Банк России, операционным и платежным клиринговым центром — Национальная система платежных карт (АО «НСПК»). Идентификатором клиента банка — участника СБП является актуальный Номер мобильного телефона Клиента.

Средство аутентификации - Пароль, служащий для подтверждения Клиентом своего права распоряжаться Счетами.

Средство идентификации - Логин, используемый Клиентом при входе в Систему ДБО, и служащий для выделения Клиента среди других пользователей Системой ДБО.

Средство подтверждения - Одноразовый пароль, для подтверждения Клиентом неизменности, подлинности и целостности передаваемого по Системе ДБО Распоряжения, формируется Системой ДБО и направляется Клиенту на указанный им номер мобильного телефона посредством sms-сообщения/PUSH-уведомления для удостоверения права

распоряжения средствами на счетах при совершении операций и является аналогом собственноручной подписи Клиента в соответствии с Федеральным законом № 63-ФЗ.

Стороны - Банк и Клиент.

Счет - счет Клиента, открытый в Банке для осуществления операций, в т.ч. в Системе быстрых платежей, в порядке и на условиях, предусмотренных соответствующим договором банковского счета/договором банковского вклада, на основании которого открыт счет. Под Счетом понимается банковский (текущий) счет, счет по вкладу (депозиту), счет, предусматривающий совершение операций с использованием Банковской карты. Счет не может быть использован Клиентом для проведения операций, связанных с осуществлением предпринимательской деятельности или частной практикой.

Торгово-сервисное предприятие (ТСП) - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, за товары/услуги которого оплата осуществляется с использованием СБП.

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

Электронный документ (ЭД) - одна из форм представления Распоряжений Клиента Банку в Системе ДБО. ЭД составляется в электронном виде и содержит все необходимые реквизиты, подписывается Средством подтверждения Клиента, имеет равную юридическую силу с документами, составленными на бумажных носителях, подписанными собственноручной подписью Клиента, и является основанием для совершения операций по счетам или иных указанных в ЭД действий.

SMS-код - шестизначная последовательность цифр, сгенерированная сервером Банка с целью удостоверения права Клиента на составление Распоряжения или подписание заявления.

PUSH-уведомление - сообщение передаваемое на мобильное устройство. Для получения PUSH-уведомлений Клиенту необходимо иметь на мобильном устройстве установленную мобильную версию Системы ДБО.

QR-код СБП - графическое изображение, при расшифровке которого становится доступной необходимая платежная информация – банковские реквизиты, сумма и назначение платежа.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Настоящие Правила устанавливают порядок обслуживания физических лиц с использованием Системы ДБО в целях предоставления услуг по Дистанционному банковскому обслуживанию и определяют возникающие в этой связи права, обязанности, в том числе, порядок использования Клиентом Системы ДБО как электронного средства платежа, ответственность Сторон.

2.2. До заключения Договора Клиент обязан представить Банку достоверные сведения и информацию в соответствии с законодательством Российской Федерации, а в случае их изменения - предоставлять обновленные сведения и информацию в соответствии с Договором.

2.3. Дистанционное банковское обслуживание Клиента с использованием Системы ДБО производится в соответствии с законодательством Российской Федерации и Правилами. В случае изменения законодательства Российской Федерации Правила, до момента их изменения Банком, применяются в части, не противоречащей требованиям законодательства Российской Федерации.

2.4. Банк с целью ознакомления Клиентов с текстом настоящих Правил, а также Тарифами доводит информацию о Правилах и Тарифах путем размещения информации на стендах/стойках, расположенных в офисе Банка и на Сайте Банка.

Банк вправе изменять и дополнять в одностороннем порядке настоящие Правила и/или Тарифы, за исключением случаев, когда одностороннее изменение Банком условий Правил/Тарифов запрещено законодательством Российской Федерации.

Уведомление Клиентов об изменении и/или дополнении Тарифов и/или Правил осуществляется не позднее, чем за 3 (три) рабочих дня до даты введения в действие новых Тарифов и/или новой редакции настоящих Правил путем размещения соответствующих изменений и дополнений или новых редакций указанных документов в общедоступных для Клиентов местах, указанных в настоящем пункте, и на Сайте Банка.

В случае несогласия с изменениями или дополнениями, внесенными в Правила и/или Тарифы, Клиент имеет право до вступления в силу таких изменений или дополнений обратиться в Банк с заявлением о расторжении Договора.

Клиент обязуется самостоятельно ознакомиться с текущей редакцией Правил и/или Тарифов, следить за изменениями и/или дополнениями, вносимыми Банком в Правила и/или Тарифы. Проведение операции в Системе ДБО Клиентом, ознакомившимся с Правилами и Тарифами, на Сайте Банка в день ее проведения, свидетельствует о принятии Клиентом условий Правил и Тарифов с учетом всех изменений и дополнений, действующих на дату проведения Операции.

2.5. Заключение Договора для первоначального подключения к Системе ДБО осуществляется путем присоединения Клиента к настоящим Правилам любым нижеперечисленным способом:

2.5.1. путем личного обращения Клиента в офис Банка;

2.5.2. путем самостоятельного подключения услуги дистанционного банковского обслуживания (далее - ДБО) в Интернет-банке или в Мобильном Банке. Присоединение Клиента к части Правил, а также внесение Клиентом изменений и/или дополнений в текст настоящих Правил не предусматривается;

2.5.3. путем направления Анкеты в Банк в порядке, установленном п.2.8 настоящих Правил.

2.6. Для заключения Договора способом, перечисленным в п. 2.5.1. настоящих Правил, Клиент предоставляет письменное Заявление по форме Банка, надлежащим образом заполненное и подписанное, в офисе Банка.

Договор считается заключенным с момента приема Заявления уполномоченным работником Банка.

Дата приема Банком Заявления является датой заключения Договора.

2.7. Для заключения Договора способом, перечисленным в п. 2.5.2 настоящих Правил, Клиент осуществляет следующие действия:

2.7.1. на сайте Интернет-банка или в Мобильном Банке в разделе Регистрация вводит уникальные данные, позволяющие однозначно установить наличие его договорных отношений с Банком: фамилия, имя, отчество, а также сведения о номере Счета или реквизиты документа, удостоверяющего личность, подтверждает факт ознакомления с настоящими Правилами и согласие на присоединение к ним и заключение Договора путем проставления соответствующей отметки (без наличия указанной отметки продолжение процедуры регистрации невозможно);

2.7.2. самостоятельно создает Логин, используя разрешенные символы, и направляет в Банк запрос на получение Временного пароля. В ответ на полученный запрос Клиенту направляется Временный пароль, сформированный Банком, в виде sms-сообщения на номер мобильного телефона, указанный Клиентом при открытии Счета;

2.7.3. для доступа в Систему ДБО Клиент вводит самостоятельно им сформированный Логин и полученный от Банка в виде sms-сообщения Временный пароль на сайте Интернет-банка или в Мобильном Банке. После ввода указанных данных Система ДБО предлагает Клиенту сформировать постоянный Пароль, который позволяет провести Аутентификацию Клиента в Системе ДБО.

Договор считается заключенным с момента введения Клиентом Логина и Временного пароля.

Банк считает достаточным основанием полагать, что Договор заключен непосредственно с Клиентом, если лицом, обратившемся за получением услуги ДБО, были предоставлены в вышеуказанном порядке все необходимые сведения, а также введен Временный пароль, направленный в виде sms-сообщения на номер мобильного телефона Клиента. Риск убытков и иных неблагоприятных последствий вследствие доступа третьих лиц к сведениям, необходимым для самостоятельной регистрации в Системе ДБО, а также к номеру мобильного телефона Клиента и/или Логину, Паролю, несет Клиент.

2.8. Для заключения Договора способом, указанным в п. 2.5.3. настоящих Правил, Клиент на сайте Интернет-банка в разделе Единая биометрическая система проходит Идентификацию, подтверждает факт ознакомления с условиями подписания ДБО, что включает в себя ознакомление с настоящими Правилами, согласие на присоединение к ним и заключение Договора путем проставления соответствующей отметки (без наличия указанной отметки продолжение процедуры регистрации невозможно).

После успешного прохождения Идентификации – в Банк автоматически направляется Анкета.

Договор считается заключенным с момента регистрации Клиента в Системе ДБО уполномоченным работником Банка.

2.9. Клиент признает, что информационная безопасность Системы ДБО и алгоритмы достаточны для подтверждения подлинности, целостности и авторства распоряжений (в т.ч. Электронных документов).

2.10. Не допускается заключение Договора в пользу третьего лица. Не допускается уступка прав, принадлежащих Клиенту по Договору.

2.11. За обслуживание и использование Системы ДБО, совершение Операций в Системе ДБО Банк взимает комиссионное вознаграждение в соответствии с Тарифами.

2.12. Клиент предоставляет Банку право списывать без дополнительных распоряжений Клиента (заранее данный акцепт) с любых Счетов Клиента в Банке комиссионное вознаграждение за оказанные услуги по Договору в соответствии с Тарифами, а также другие расходы, понесенные Банком, в том числе комиссионные вознаграждения, выплачиваемые Банком третьим лицам, стоимость телефонных переговоров, факсимильных сообщений и почтовых отправок, связанных с обслуживанием Клиента в Системе ДБО, за исключением случаев, когда такие списания противоречат условиям договора соответствующего счета.

2.13. В случае, когда передача конфиденциальной информации по Каналам доступа осуществляется по требованию или в соответствии с Распоряжением Клиента, Банк не несет ответственности за несанкционированный доступ третьих лиц к такой информации при ее передаче. Банком предпринимаются все возможные меры для обеспечения безопасности и защиты информации Клиента от несанкционированных попыток доступа, изменения, раскрытия или уничтожения, а также иных видов ненадлежащего использования.

2.14. Стороны договорились об использовании Системы ДБО для обмена между ними Распоряжениями и/или ЭД с применением аналогов собственноручной подписи для совершения Операций в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

2.15. Правилами устанавливается следующий порядок взаимодействия Банка и Клиента:

Банк осуществляет Финансовые операции и Информационные операции по Счету Клиента на основании полученных и принятых Распоряжений Клиента. Указанные Распоряжения передаются Клиентом Банку с использованием определенных Правилами Каналов связи.

Финансовые операции, Информационные операции осуществляются Банком в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, нормативными актами Банка России, Правилами и условиями договоров банковского счета, договоров банковского вклада, заключаемых между Банком и Клиентом, а также иных договоров

(соглашений), заключенных между Банком и Клиентом, и предусматривающих в том числе информационное обслуживание Клиентов.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

3.1. Банк обязуется:

3.1.1. Не позднее рабочего дня, следующего за днем присоединения Клиента к настоящим Правилам, предоставить Клиенту доступ к Системе ДБО и сообщить ему Временный пароль в определенном настоящими Правилами порядке.

3.1.2. Предоставить Клиенту возможность с использованием Каналов связи передавать Распоряжения, дающие право Банку составлять от имени Клиента расчетные документы в целях проведения операций по всем Счетам согласно действующему законодательству Российской Федерации, нормативным актами Банка России, договору банковского счета и настоящим Правилам, за исключением операций, подлежащих валютному контролю в соответствии с Федеральным законом от 10.12.2003 № 173-ФЗ «О валютном регулировании и валютном контроле».

3.1.3. Принять все необходимые меры организационного и технического характера для обеспечения режима конфиденциальности в отношении Логина и/или Пароля Клиента до сообщения его Клиенту, а также обеспечить невозможность доступа посторонних лиц к информации о Логинах и Паролях, находящейся в распоряжении Банка.

3.1.4. Принять меры для предотвращения несанкционированного доступа третьих лиц к конфиденциальной информации, связанной с использованием Системы ДБО. Любая информация такого рода может быть предоставлена третьим лицам в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

3.1.5. В случае, когда использование Средств аутентификации и/или Средств подтверждения предполагает передачу Клиенту либо хранение Банком какой-либо конфиденциальной информации, принять все необходимые меры организационного и технического характера для предотвращения доступа третьих лиц к конфиденциальной информации до передачи ее Клиенту, а также во время хранения.

3.1.6. Предоставлять с использованием Системы ДБО Клиенту документы, актуальную и достоверную информацию о переданных Клиентом ЭД, проведенных Операциях по его Счету(ам).

3.1.7. В соответствии с Федеральным законом от 27.06.2011 № 161-ФЗ «О национальной платежной системе» выявлять операции, соответствующие признакам осуществления Перевода денежных средств без добровольного согласия Клиента (далее - Признаки). Признаки устанавливаются Банком России и размещаются на его официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»¹.

3.1.8. Приостанавливать исполнение Распоряжения (за исключением Распоряжения на перевод денежных средств с использованием СБП), на основании которого совершается операция Клиента, соответствующая Признакам на срок 2 (Два) дня.

3.1.9. Отказывать в исполнении Распоряжения на перевод денежных средств с использованием СБП, на основании которого совершается операция Клиента, соответствующая Признакам.

3.1.10. Незамедлительно после выполнения действий, предусмотренных пунктами 3.1.8 и 3.1.9, направить на номер телефона, предоставленный Клиентом в Банк, sms-сообщение/Push-уведомление и/или уведомление на адрес электронной почты, указанный Клиентом в Заявлении и/или связаться с Клиентом по номеру телефона, предоставленного Клиентом в Банк:

- о совершенном действии, определенном в п.3.1.8 или 3.1.9 настоящих Правил;

¹ <https://www.cbr.ru/press/event/?id=18829>; <https://www.cbr.ru/Crosscut/LawActs/File/7760>

- о рекомендациях по снижению рисков повторного осуществления перевода денежных средств без добровольного согласия Клиента, путем размещения данной информации в составе рекомендаций по безопасности использования Систем ДБО на Сайте Банка²;

- о возможности Клиента подтвердить Распоряжение (за исключением Распоряжения на перевод денежных средств с использованием СБП) не позднее 1 (одного) дня, следующего за днем приостановления Банком приема к исполнению указанного Распоряжения;

- о возможности Клиента не позднее 1 (одного) дня, следующего за днем отказа Банком в исполнении Распоряжения с использованием СБП, совершить повторную операцию, содержащую те же реквизиты получателя (плательщика) и ту же сумму перевода (далее - Повторная операция).

3.1.11. Незамедлительно

3.1.11.1. возобновить исполнение Распоряжения, которое ранее было приостановлено в соответствии с п.3.1.8, при получении от Клиента подтверждения возобновления исполнения Распоряжения в порядке, предусмотренном пунктом 3.2.11. настоящих Правил.

3.1.11.2. принять к исполнению Повторную операцию при осуществлении Клиентом Повторной операции.

3.1.12. По истечении 2 (Двух) дней после приостановления исполнения Распоряжения при неполучении от Клиента подтверждения Распоряжения считать Распоряжение не принятым к исполнению.

3.1.13. В случае, если, несмотря на подтверждение Клиентом Распоряжения или осуществление действий по совершению Повторной Операции, Банк получил от Банка России информацию, о том что реквизиты получателя содержатся в базе данных о случаях и попытках осуществления переводов денежных средств без добровольного согласия, Банк приостанавливает прием к исполнению подтвержденного Распоряжения на 2 (два) дня со дня направления Клиентом подтверждения Распоряжения или отказывает в совершении Клиентом Повторной Операции. Банк незамедлительно уведомляет Клиента способом, описанным в пункте 3.1.10, о приостановлении приема к исполнению подтвержденного Распоряжения Клиента или об отказе в совершении Клиентом Повторной Операции с указанием причины такого приостановления (отказа) и срока такого приостановления, а также о возможности совершения Клиентом последующей Повторной Операции.

3.1.14. В случае приостановления приема к исполнению подтвержденного Распоряжения в соответствии с пунктом 3.1.13. Правил по истечении 2 (двух) дней со дня направления Клиентом подтверждения Распоряжения, Банк обязан незамедлительно принять к исполнению подтвержденное Распоряжение при отсутствии иных установленных законодательством Российской Федерации оснований не принимать подтвержденное Распоряжение к исполнению. В случае отказа в совершении Клиентом Повторной Операции в соответствии с пунктом 3.1.13. Правил по истечении 2 (двух) дней со дня осуществления действий по совершению Клиентом Повторной Операции Банк обязан совершить последующую Повторную Операцию Клиента при отсутствии иных установленных законодательством Российской Федерации оснований не совершать последующую Повторную Операцию Клиента.

3.1.15. Приостановить доступ Клиента в Систему ДБО при получении от Банка России информации о том, что сведения, относящиеся к Клиенту и (или) его электронному средству платежа, содержатся в базе данных о случаях и попытках осуществления переводов денежных средств без добровольного согласия клиента, в том числе сведения

² <https://derzhava.ru/personal/internet-bank/>

федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел о совершенных противоправных действиях. Незамедлительно проинформировать Клиента о приостановлении доступа в Систему ДБО способом, описанным в пункте 3.1.10.

3.1.16. В целях противодействия осуществлению переводов денежных средств без добровольного согласия Клиента уведомлять законного представителя (родителя, усыновителя или попечителя) несовершеннолетнего Клиента в возрасте от четырнадцати до восемнадцати лет о предоставлении такому Клиенту электронных средств платежа и о совершаемых таким Клиентом операциях с использованием электронных средств платежа путем направления информации на адрес электронной почты законного представителя.

3.1.17. Возобновлять доступ Клиента к Системе при личном обращении Клиента в Банк, после оформления им письменного Заявления о возобновлении обслуживания.

3.1.18. Отказать в заключении Договора и представлении банковского обслуживания, в случае непроведения в соответствии с требованиями, установленными Федеральным законом № 115-ФЗ и принимаемыми на его основе нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными актами Банка России, идентификации Клиента и/или Представителя клиента, Выгодоприобретателя, Бенефициарного владельца клиента.

3.2. Клиент обязуется:

3.2.1. Строго соблюдать условия настоящих Правил.

3.2.2. Уплачивать Банку комиссии в размере, установленном Тарифами.

3.2.3. Изменить Временный пароль при первом входе в Систему ДБО.

3.2.4. Осуществлять контроль за Операциями по Счету(ам) в целях своевременного выявления и предупреждения совершения Несанкционированных Операций путем получения и оперативной проверки уведомления, получаемого от Банка.

3.2.5. Самостоятельно и за свой счет обеспечить доступ в сеть «Интернет» для пользования услугами Банка с использованием Системы ДБО.

3.2.6. По требованию Банка предоставлять/обновлять сведения и документы (копии документов), представленные Банку при заключении Договора, а также сведения о представителях Клиента, выгодоприобретателях и бенефициарных владельцах. Непредоставление соответствующей информации Банк расценивает как неизменность сведений о Клиенте, установленных при его идентификации, за исключением случаев, когда у Банка возникают сомнения в надлежащем исполнении Клиентом своих обязательств, указанных в настоящем пункте.

Незамедлительно информировать Банк обо всех изменениях, относящихся к сведениям, сообщенным Клиентом ранее (за исключением номера мобильного телефона и адреса электронной почты), в том числе в связи с истечением срока действия документа, удостоверяющего личность Клиента, а для иностранных граждан и лиц без гражданства - также в связи с истечением срока действия документа, подтверждающего право иностранного гражданина или лица без гражданства на пребывание (проживание) в Российской Федерации (если наличие таких документов обязательно в соответствии с международными договорами Российской Федерации и законодательством Российской Федерации), об изменении адреса электронной почты и номера мобильного телефона, который используется для получения sms-сообщений/Push-уведомлений и использования Системы, о подаче Клиентом или в отношении него заявления о признании его банкротом, введении в отношении Клиента процедур банкротства, а также об утрате документа, удостоверяющего личность.

3.2.8. Представлять в Банк информацию и документы, необходимые для исполнения им Федерального закона № 115-ФЗ, включая информацию о своих Выгодоприобретателях, Бенефициарных владельцах и Представителях.

3.2.9. Ознакомиться с Рекомендациями по безопасности работы в Системе ДБО (Приложение № 1 к настоящим Правилам), а также соблюдать требования, изложенные в ней.

3.2.10. Самостоятельно обеспечить хранение Средства идентификации, Средства аутентификации и/или Средства подтверждения в Системе ДБО способом, делающим их недоступными третьим лицам, а также немедленно уведомлять Банк об их компрометации.

3.2.11. При получении от Банка звонка по телефону или sms-сообщения/Push-уведомления или уведомления на адрес электронной почты о приостановлении исполнения Распоряжения в соответствии с пунктами 3.1.10. или 3.1.13. настоящих Правил Клиент обязан предоставить Банку подтверждение Распоряжения. Подтверждение Распоряжения может быть направлено в адрес электронной почты Банка dp@derzhava.ru с электронного адреса Клиента, указанного в имеющемся в Банке Заявлении или составлен лично Клиентом в офисе Банка. Подтверждение Распоряжения может быть предоставлено устно по телефону при поступлении звонка от Банка.

3.2.12. Самостоятельно проверять статусы направленных в Банк Распоряжений и/или ЭД.

3.3. Банк вправе:

3.3.1. Требовать представления Клиентом и получать от Клиента документы, предусмотренные законодательством Российской Федерации, в том числе при проведении Идентификации Клиента и/или Представителя клиента, Выгодоприобретателя, Бенефициарного владельца и обновлении информации о них, в том числе документы, удостоверяющие личность, информации о страховом номере индивидуального лицевого счета застрахованного лица в системе обязательного пенсионного страхования.

3.3.2. Подтверждать достоверность сведений, полученных в ходе их идентификации, и обновлять информацию о них с использованием единой системы идентификации и аутентификации.

3.3.3. Проверять любую информацию о Клиенте, которую Банк сочтет необходимой для надлежащего исполнения им своих обязательств в рамках настоящих Правил, любыми способами и средствами, не противоречащими действующему законодательству Российской Федерации.

3.3.4. Производить обслуживание Клиента, в отношении которого введена процедура банкротства, только по месту нахождения Банка. Контакты и реквизиты Банка размещены на Сайте Банка.

3.3.5. Приостановить или прекратить доступ Клиента в Систему ДБО в следующих случаях:

- При нарушениях Клиентом условий Договора, Правил;
- При выявлении фактов и признаков нарушения информационной безопасности работы Клиента с Системой ДБО;
- При недостаточности средств на Счете, с которого Банком удерживается плата за услуги в соответствии с Тарифами, для единовременного полного списания платы в соответствии с Тарифами;
- При несоблюдении Клиентом правил и рекомендаций по безопасности работы в Системе ДБО, определенных настоящими Правилами;
- Непредставления Клиентом документов, необходимых для фиксирования информации в соответствии с положениями Федерального закона №115-ФЗ, а также в случае непредставления сведений и/или документов по запросу Банка в целях обновления сведений, полученных при идентификации Клиента и/или Представителя клиента, Выгодоприобретателя, Бенефициарного владельца;
- Обнаружения Банком Несанкционированных Операций с использованием Системы ДБО, а также в случае получения уведомления о Компрометации Средства аутентификации, Средства идентификации и/или Средства подтверждения (в том числе утраты, незаконного использования третьими лицами и т. д.) и/или их использования без добровольного согласия Клиента;

- Получения от Банка России информации о наличии сведений, относящихся к клиенту, в базе данных о случаях и попытках осуществления переводов денежных средств без добровольного согласия Клиента, при отсутствии сведений федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел о совершенных противоправных действиях. Незамедлительно проинформировать Клиента о приостановлении доступа в Систему ДБО способом, описанным в пункте 3.1.10.

3.3.6. Отказать в совершении операции/приостановить выполнение Распоряжения Клиента в случае:

- Неподтверждения Распоряжения Клиентом;
- Выявления Банком Финансовой операции, соответствующей признакам осуществления перевода денежных средств без добровольного согласия Клиента;
- Недостаточности денежных средств на Счете Клиента для исполнения Распоряжения;
- В случае превышения установленного Лимита на проведение операций;
- В случае выявления подозрительных операций Клиента. При этом Банк принимает от таких Клиентов только надлежащим образом оформленные расчетные документы на бумажном носителе;
- В случае осуществления перевода, получателем которого является иностранная или международная неправительственная организация, включенная в перечень иностранных и международных неправительственных организаций, деятельность которых признана нежелательной на территории Российской Федерации.

3.3.7. Ограничить перечень видов Финансовых и Информационных операций, а также устанавливать и/или изменять Лимиты на проведение операций, осуществляемых через Систему ДБО. Лимиты на проведение операций и перечень операций, которые возможно осуществить в Системе ДБО, приведены в Тарифах.

3.3.8. Отказать в возобновлении использования Клиентом Системы ДБО, приостановленного как по инициативе Банка, так и по инициативе Клиента, без объяснения причин.

3.3.9. В случае недостаточности средств на Счетах Клиента для списания сумм комиссионного вознаграждения и иных вознаграждений в соответствии с Правилами и Тарифами, производить частичное списание данных сумм в пределах имеющихся на Счетах Клиента средств, за исключением случаев, когда такое списание противоречит условиям договора соответствующего Счета.

3.3.10. Направлять запросы и уведомления Клиенту в рамках исполнения Договора ДБО с использованием Системы ДБО.

3.3.11. Заблокировать совершение Клиентом Финансовых операций в Системе ДБО с даты вынесения арбитражным судом определения о признании Клиента банкротом.

3.3.12. В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» осуществлять обработку персональных данных Клиента, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение, обновление, изменение, использование, обезличивание, блокирование, уничтожение.

Клиент выражает свое согласие на обработку персональных данных (фамилия, имя, отчество, адрес места жительства, реквизиты основного документа, удостоверяющего личность (серия, номер, орган его выдавший, дата выдачи), контактные телефоны и иные сведения, необходимые для исполнения настоящих Правил) путем предоставления в Банк письменного Заявления о присоединении к Правилам.

Согласие на обработку персональных данных предоставляется в целях:

- заключения Договора и исполнения обязательств по Договору, открытие соответствующих счетов, осуществления банковского обслуживания;
- принятия решений или совершения иных действий, порождающих юридические последствия в отношении Клиента и других лиц;
- предоставления Клиенту информации об оказываемых Банком услугах;

- продвижения на рынке (в том числе путем осуществления прямых контактов с Клиентом с помощью средств связи, включая почтовые отправления, телефонную связь, электронные средства связи, в том числе sms-сообщения, факсимильную связь, электронную почту и другие средства связи) продуктов (услуг) Банка, совместных продуктов Банка и третьих лиц, продуктов (товаров, работ, услуг) третьих лиц.

3.3.13. Согласие Клиента на обработку персональных данных действует 5 (пять) лет с момента прекращения договорных отношений с Банком.

3.3.14. Данное согласие может быть отозвано в любой момент времени по письменному заявлению Клиента с одновременным аннулированием доступа в Систему ДБО.

3.3.15. В целях обеспечения безопасности и улучшения качества обслуживания Клиентов осуществлять аудиозапись телефонных переговоров Клиентов/Представителей с Банком.

3.4. Клиент имеет право:

3.4.1. Осуществлять операции в Системе ДБО в рамках настоящих Правил.

3.4.2. Направлять в Банк заявления об установлении лимитов либо ограничений на операции.

3.4.3. Приостановить использование Системы ДБО, подав в Банк соответствующее заявление.

3.4.4. В случае несогласия с изменениями/дополнениями, внесенными в Правила и/или Тарифы, расторгнуть Договор в порядке, установленном настоящими Правилами.

4. ПОРЯДОК ДОСТУПА В СИСТЕМУ ДБО И РАБОТА В СИСТЕМЕ ДБО

4.1. Доступ к Системе ДБО предоставляется Клиентам, заключившим Договор с Банком в соответствии с настоящими Правилами, не позднее рабочего дня, следующего за днем заключения Договора.

4.2. Доступ Клиента к системе «Интернет-банк» осуществляется по Каналу доступа, поддерживаемому Системой ДБО.

4.3. Доступ Клиента в систему «Мобильный банк»³ осуществляется путем загрузки Клиентом мобильного приложения на мобильный телефон.

4.4. Банк предоставляет Клиенту доступ к Системе ДБО для совершения Финансовых и/или Информационных и/или Сервисных операций, принимает к исполнению Распоряжения Клиента только при условии выполнения Идентификации Клиента с помощью предусмотренных Договором Средств идентификации, Средств подтверждения и Средств аутентификации.

4.5. Вход Клиента в Систему ДБО осуществляется после выполнения Банком процедуры Идентификации Клиента.

4.6. В процессе регистрации Клиента в Системе ДБО Клиенту присваивается Временный пароль, действующий до момента изменения его Клиентом на Пароль при первом доступе в Систему ДБО. Временный пароль направляется Банком в виде sms - сообщения на номер мобильного телефона, указанный Клиентом в Заявлении (при заключении Договора в офисе Банка)/ указанный клиентом при открытии Счета.

4.7. В случае превышения лимита попыток неверного ввода Клиентом Логина и/или Пароля при входе в Систему ДБО доступ в Систему ДБО автоматически блокируется. Возобновление доступа в Систему ДБО осуществляется любым нижеперечисленным способом:

4.7.1. путем предоставления Клиентом письменного заявления на возобновление доступа к Системе ДБО в офис Банка;

³ Предоставляется при наличии технической возможности

4.7.2. путем самостоятельного возобновления доступа к Системе ДБО на Сайте Банка.

4.8. Банк вправе приостановить использование Клиентом Пароля на основании требования Клиента, переданного способом, позволяющим Банку установить, что требование исходит от Клиента, а также в случае наличия у Банка оснований считать, что возможно несанкционированное использование Системы ДБО от имени Клиента.

4.9. Для подтверждения Клиентом Финансовых операций, а также отправки информационных сообщений в Банк используется Одноразовый пароль, направляемый в виде sms-сообщения/push-уведомления на номер мобильного телефона Клиента.

4.10. Клиент обязан проверять текст sms-сообщения/push-уведомления, содержащий Одноразовый пароль, а также краткую информацию о совершаемой операции. Клиент не должен подтверждать операцию Одноразовым паролем, если информация в sms-сообщении не совпадает с Финансовой операцией, которую ему необходимо подтвердить.

4.11. Клиент вправе приостановить использование им Системы ДБО, подав в Банк соответствующее заявление.

4.12. Для возобновления использования Системы ДБО, приостановленного по инициативе Клиента, Клиент передает в Банк заявление о возобновлении доступа к Системе ДБО.

4.13. Возобновление использования Клиентом Системы ДБО осуществляется Банком не позднее рабочего дня, следующего за днем подачи Клиентом заявления.

5. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ОПЕРАЦИЙ

5.1. Предоставление Банком услуг с использованием Системы ДБО может осуществляться по Счетам Клиента, открытым в Банке.

5.2. Проведение Операций с использованием Системы ДБО должно осуществляться Клиентом в строгом соответствии с Договором. Операции с использованием Системы ДБО совершаются в пределах остатка средств на Счете, выбранном Клиентом при совершении Операции.

5.3. Для выполнения Финансовой операции с помощью Системы ДБО Клиент заполняет форму Распоряжения в Системе ДБО, подписывает Распоряжение Средством подтверждения и производит отправку Распоряжения в Банк.

5.4. Не подписанное Средством подтверждения Распоряжение и/или ЭД не регистрируется, и считается, что Клиент отказался от передачи Распоряжения, даже если им были произведены все остальные действия, необходимые для его передачи.

5.5. Моментом поступления в Банк Распоряжения и/или ЭД считается момент регистрации Распоряжения и/или ЭД с внесением времени и даты записи Распоряжения и/или ЭД в реестр распоряжений Системы ДБО. Время определяется по времени системных часов аппаратных средств Банка, настроенных на московское время.

5.6. В случае, если по каким-либо не зависящим от Банка и/или Клиента причинам (разрыв связи и тому подобное), Клиент не получил подтверждение о регистрации Распоряжения и/или ЭД либо уведомление об отказе в регистрации Распоряжения и/или ЭД, ответственность за установление окончательного результата передачи Распоряжения и/или ЭД возлагается на Клиента.

5.7. Клиент и Банк признают, что Электронные документы, удостоверенные Средством подтверждения:

- равнозначны, в том числе имеют равную юридическую и доказательную силу с аналогичными по содержанию и смыслу расчетными документами, подписанными собственноручной подписью Клиента;
- не могут быть оспорены Банком, Клиентом и третьими лицами, или быть признаны недействительными по основанию, что они переданы в Банк с использованием Системы ДБО через сеть «Интернет», или составлены в электронной форме;

- могут использоваться в качестве доказательства в суде и в других государственных, и негосударственных органах, и организациях;

- достаточным и надлежащим образом удостоверяют право Клиента распоряжаться средствами, размещенными на Счетах Клиента, подключенных к Системе ДБО.

5.8. Стороны признают, что переданные Банком Информационные операции, в том числе содержащие в установленных настоящими Правилами случаях электронные и иные средства, используемые Банком для подтверждения подлинности и/или неизменности и целостности направляемых Клиенту информационных сообщений, признаются равными по юридической силе соответствующим документам в письменном виде, подписанным уполномоченными лицами, оформляемым при совершении аналогичных операций в Банке лично Клиентом, и порождают аналогичные им права и обязанности сторон и могут служить доказательством в суде.

5.9. Распоряжения и/или ЭД Клиентов на выполнение Операций по Счету(ам) исполняются в соответствии со сроками выполнения Распоряжений и/или ЭД Клиентов, установленными действующим законодательством Российской Федерации для распоряжений такого рода. Банк вправе исполнять отдельные распоряжения Клиентов в режиме реального времени.

5.10. Банк вправе отказать в исполнении зарегистрированного Распоряжения и/или ЭД в случаях, указанных в п. 3.3.5 настоящих Правил, а также в следующих случаях/при условии:

- Клиент нарушил требования настоящих Правил;
- проводимая Операция не соответствует режиму Счета и/или исполнение Распоряжения и/или ЭД повлекло бы нарушение условий/соглашений, заключенных между Банком и Клиентом;
- Распоряжение и/или ЭД противоречит действующему законодательству, настоящим Правилам, нормативным актам Банка России и/или внутренним документам Банка;
- по основаниям, предусмотренным Федеральным законом от 10.12.2003 № 173-ФЗ «О валютном регулировании и валютном контроле».
- в результате реализации правил внутреннего контроля у работников Банка, возникают подозрения, что операция совершается в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, или финансирования терроризма.

5.11. Клиент несет полную ответственность за правильность реквизитов Операции, указанных им при ее проведении. В случае если Операция была произведена Банком по реквизитам, ошибочно указанным Клиентом, Клиент самостоятельно обращается к получателю платежа с целью возврата денежных средств или в кредитную организацию, обслуживающую получателя перевода.

5.12. Все операции в Системе ДБО отражаются по московскому времени.

5.13. Банк исполняет Информационные операции по Счету Клиента на основании полученных и принятых к исполнению распоряжений Клиента. Наличие в Банке ЭД Клиента, содержащего распоряжение Клиента на исполнение Информационной операции и надлежащим образом подтвержденного Средством подтверждения, является для Банка достаточным основанием (если иное не предусмотрено настоящими Правилами) для осуществления Информационной операции.

5.14. Банк подтверждает исполнение Распоряжений Клиента не позднее рабочего дня, следующего за днем исполнения Распоряжений посредством:

- представления по требованию Клиента исполненного платежного поручения на бумажном носителе с указанием даты исполнения, проставлением штампа Банка и подписи уполномоченного лица Банка;
- изменением статуса документа в Системе ДБО;
- представления Клиенту выписки по Счету.

5.15. Банк вправе в любой момент потребовать от Клиента подписание документов на бумажном носителе, эквивалентных по смыслу и содержанию переданным Клиентом и зарегистрированным Банком Распоряжениям.

6. ПОРЯДОК ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ПЕРЕВОДОВ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ СИСТЕМЫ БЫСТРЫХ ПЛАТЕЖЕЙ

6.1. Клиенту, присоединившемуся к Правилам предоставления дистанционного банковского обслуживания с использованием системы Интернет-Банк для физических лиц, доступна возможность совершать переводы с использованием СБП. Переводы с использованием СБП осуществляются по территории Российской Федерации, круглосуточно (в режиме реального времени), в валюте Российской Федерации в пределах лимитов и ограничений, установленных Тарифами Банка, Банком России и законодательством Российской Федерации.

6.2. Проведение перевода возможно в случае, если банк отправителя и банк получателя денежных средств являются участниками СБП.

6.3. Банк предоставляет Клиенту возможность осуществлять в Системе ДБО следующие операции с использованием СБП:

- отправлять переводы денежных средств со своего банковского (текущего) счета открытого в Банке на счет получателя - физического лица, открытый в Банке или иной кредитной организации, являющейся участником СБП;
- отправлять переводы денежных средств со своего счета, открытого в сторонней кредитной организации, являющейся участником СБП, на свой банковский (текущий) счет, открытый в Банке;
- отправлять переводы денежных средств со своего банковского (текущего) счета в счет оплаты товаров/услуг ТСП;
- отправлять переводы денежных средств со своего банковского (текущего) счета в бюджетную систему Российской Федерации;
- получать переводы денежных средств, поступившие посредством СБП, на свой банковский (текущий) счет.

Банк не принимает переводы денежных средств для зачисления в адрес Клиента в случае, если у Клиента отсутствует открытый в Банке банковский (текущий) счет (на момент совершения отправителем соответствующего перевода в пользу Клиента посредством СБП).

6.4. За проведение переводов с использованием СБП Банком может взиматься комиссионное вознаграждение согласно Тарифам, действующим на момент перевода. При переводах самому себе с использованием СБП дополнительно может взиматься комиссионное вознаграждение сторонней кредитной организации.

6.5. Банк предоставляет Клиенту в Системе ДБО возможность установить АКБ «Держава» ПАО в качестве банка по умолчанию. Установка Банка по умолчанию осуществляется в разделе «Меню» → «Настройки системы быстрых платежей» или в разделе «Настройки» → «Система быстрых платежей» в мобильном приложении.

6.6. Банк предоставляет Клиенту в мобильном приложении Системы ДБО возможность установить Счет, по которому запросы на списание денежных средств будут выполняться в автоматическом режиме без ввода одноразового пароля. Выбор Счета осуществляется в разделе «Настройки» → «Система быстрых платежей».

6.7. Для осуществления перевода с использованием СБП Клиент оформляет в Системе ДБО соответствующее Распоряжение о переводе денежных средств (путем заполнения необходимых для совершения перевода сведений в последовательно отображаемых экранных формах), кроме переводов в счет оплаты товаров/услуг ТСП:

- указывает Счет, с которого будет произведен перевод или на который будет произведено зачисление перевода;

- указывает Идентификатор (номер мобильного телефона получателя денежных средств) при переводе себе или другому физическому лицу. При совершении перевода в мобильном приложении номер телефона может быть выбран из списка контактов;

- выбирает один из доступных банков-участников СБП в качестве банка получателя (стороннего банка, в котором открыт счет получателя) или банка отправителя (сторонней кредитной организации, в которой открыт счет Клиента) при переводах самому себе. При этом, если получателем средств в СБП установлен банк по умолчанию, Клиенту предлагается выбранный получателем банк. В случае, если счет получателя денежных средств открыт в кредитной организации, не являющейся участником СБП, совершение перевода с использованием СБП на указанный счет невозможно. Актуальный список банков-участников СБП размещен на сайте НСПК;

- маскированное ФИО получателя определяется автоматически после выбора банка получателя;

- указывает сумму перевода. При вводе суммы перевода отображается размер комиссии. Банками-участниками СБП могут быть установлены дополнительные лимиты по суммам перевода;

- при необходимости указывает сообщение получателю (сообщение будет отображаться в назначении платежа).

Распоряжение о переводе денежных средств в счет оплаты товаров/услуг ТСП формируется Клиентом в Системе ДБО путем сканирования соответствующего QR-кода СБП.

Распоряжение о переводе денежных средств в бюджетную систему формируется Клиентом в системе ДБО путем указания уникального идентификатора начисления (УИН).

После подтверждения перевода Паролем Клиент может просмотреть статус перевода в истории операций или выписке по счёту или карте, с которой был совершён перевод.

6.8. Банк на основании полученного от Клиента Распоряжения:

- для подтверждения информации о получателе денежных средств согласно указанному Клиентом в Системе Идентификатору, направляет соответствующий запрос в НСПК. Отправление перевода денежных средств осуществляется только в случае подтверждения информации о получателе денежных средств со стороны НСПК;

- осуществляет проверку достаточности денежных средств (суммы перевода и суммы комиссии (при наличии)) на Счете, указанном Клиентом в качестве источника перевода. При отсутствии на момент проверки на Счете денежных средств в сумме, достаточной для осуществления перевода и оплаты комиссии (при наличии), Банк не оказывает услугу по переводу и информирует об этом Клиента посредством отражения информации в экранной форме в Системе.

6.9. При поступлении запроса на списание денежных средств со счета Клиента, по которому не установлено согласие на списание в автоматическом режиме, согласно п. 6.6 настоящих Правил, подтверждение осуществляется в Системе ДБО по каждому из поступивших запросов.

При отправке запроса на списание денежных средств со счета, открытого в сторонней кредитной организации, может потребоваться подтверждение списания в системе ДБО сторонней кредитной организации.

6.10. В целях исполнения Распоряжения о переводе денежных средств посредством СБП Банк формирует от имени Клиента платежный документ и на его основании осуществляет перевод денежных средств через СБП в соответствии с реквизитами, указанными Клиентом.

6.11. При поступлении в пользу Клиента денежных средств, отправленных Клиенту по идентификатору с использованием СБП:

- банковским счетом, на который Клиенту будут зачисляться поступившие денежные средства, является банковский (текущий) счет;

- зачисление поступившего перевода на банковский (текущий) счет, осуществляется Банком в режиме реального времени.

6.12. При пользовании СБП Клиент выражает свое согласие:

- на передачу информации о нем НСПК, участникам СБП, клиентам участников СБП (плательщику по операции);
- на зачисление денежных средств, поступивших с использованием СБП, в порядке, предусмотренном п.6.9 настоящих Правил;
- на использование номера мобильного телефона Клиента в качестве идентификатора для зачисления денежных средств на банковский (текущий) счет - при совершении в пользу Клиента денежных переводов посредством СБП.

7. ПОРЯДОК УВЕДОМЛЕНИЯ КЛИЕНТА ОБ ОПЕРАЦИЯХ, СОВЕРШЕННЫХ ПО СЧЕТУ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ СИСТЕМЫ ДБО

7.1. В соответствии с законодательством Российской Федерации Банк уведомляет Клиента о расходных операциях по его Счетам. Уведомление Клиента о списании средств со Счета либо отказе в совершении Операции по Счету осуществляется путем установления в Системе ДБО статуса расчетного документа «Принят Банком»/«Исполнен»/«Возвращен». Уведомления о расходных операциях по иным счетам осуществляется в соответствии с договором банковского счета/договором банковского вклада, на основании которого открыт счет.

Клиент согласен с тем, что присвоение статуса «Исполнен» в Системе ДБО является надлежащим уведомлением Банком Клиента о совершении Банком соответствующей Операции по Счету.

7.2. Клиент может выбрать в качестве дополнительного способа уведомления об Операциях СБП, совершенных по Счету с использованием Системы ДБО, любой нижеперечисленный способ:

7.2.1. посредством направления sms-сообщений на номер мобильного телефона Клиента (при условии наличия у Клиента подключенного Мобильного банка, sms-уведомления подключаются Клиентом самостоятельно в Мобильном банке);

7.2.2. посредством направления Push-уведомлений (при условии наличия у Клиента подключенного Мобильного банка, Push-уведомления подключаются Клиентом самостоятельно в Мобильном банке).

7.3. Уведомление о совершенной Операции с использованием Системы ДБО считается полученным Клиентом:

7.3.1. в момент доступа Клиента к Системе ДБО, зафиксированного программным обеспечением Банка;

7.3.2. с момента отправления sms-сообщения, указанного в п. 7.2.1 настоящих Правил, зафиксированного программным обеспечением Банка;

7.3.3. с момента отправления Push-уведомления, указанного в п. 7.2.2 настоящих Правил, на мобильное устройство Клиента.

7.4. Клиент обязан предоставить Банку достоверную информацию для получения уведомлений о совершенной Операции с использованием Системы ДБО, при изменении информации, указанной в настоящем пункте, своевременно предоставить в Банк обновленную информацию.

7.5. Клиент вправе выбрать несколько способов получения уведомлений об Операциях, совершенных по Счету с использованием Системы ДБО, из предложенных Банком, а также в любой момент изменить способ получения уведомлений, подав соответствующее заявление в Банк.

7.6. Уведомление об Операциях, совершенных по Счету с использованием Системы ДБО, способом, указанным в пункте 7.1 настоящих Правил, осуществляется без взимания Банком комиссионного вознаграждения. За предоставление уведомлений, указанных в

пунктах 7.2.1 - 7.2.2 настоящих Правил, Банк вправе взимать вознаграждение в соответствии с Тарифами.

7.7. В целях снижения рисков Несанкционированных Операций, совершенных по Счету(ам) с использованием Системы ДБО, Клиенту необходимо своевременно знакомиться с уведомлениями, пришедшими на номер мобильного телефона и/или осуществлять доступ к Системе ДБО.

7.8. Клиент обязуется обеспечить наличие в Банке контактной информации о номере мобильного телефона, необходимой для направления уведомлений о совершении Операций по Счету(ам) с использованием Системы ДБО способами, указанными в п.п. 7.2.1 - 7.2.2 настоящих Правил, и поддерживать их в актуальном состоянии, если указанный способ уведомления выбран Клиентом.

7.9. В случае изменения номера мобильного телефона, предоставленного в Банк для получения Клиентом уведомлений об Операциях, совершенных по Счету(ам) с использованием Системы ДБО, Клиент обязан своевременно представить в Банк измененную информацию.

Изменение информации о номере мобильного телефона производится путем подачи в Банк письменного заявления на бумажном носителе в офис Банка и/или в электронном виде по Системе ДБО.

До момента предоставления Клиентом в Банк изменений контактной информации способом, указанным в настоящем пункте, Клиент принимает на себя риски, связанные с непредставлением Банку информации об изменении номера мобильного телефона и/или адреса электронной почты.

7.10. Клиент обязуется содержать технические средства (мобильный телефон, ноутбук, компьютер, планшет), обеспечивающие возможность получения от Банка уведомлений о совершении каждой Операции по Счету(ам) с использованием Системы ДБО способами, указанными в п. 7.1 - 7.2 настоящих Правил, в исправном рабочем состоянии. В случае неисправности указанных технических средств, Клиент принимает на себя риски, связанные с неполучением от Банка уведомлений о совершении Операций по Счету(ам) с использованием Системы ДБО способами, указанными в п. 7.1 - 7.2 настоящих Правил.

7.11. Клиент самостоятельно и за свой счет обеспечивает и оплачивает технические, программные и коммуникационные ресурсы, необходимые для организации получения направляемых Банком уведомлений о совершении Операций с использованием Системы ДБО.

8. МЕРЫ ПО БЕЗОПАСНОСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СИСТЕМЫ ДБО

8.1. В целях снижения рисков убытков в результате неправомерного использования Системы Клиент обязан выполнять Рекомендации по безопасности работы в Системе ДБО (Приложение № 1 к настоящим Правилам).

8.2. В случае Компрометации Средства аутентификации, Средства идентификации и/или Средства подтверждения (в том числе утраты, незаконного использования третьими лицами и т. д.) и/или их использования без добровольного согласия Клиента, совершения Несанкционированной операции Клиент обязан:

8.2.1. Направить уведомление в Банк или позвонить на горячую линию по телефонам +7 (495) 380-04-80 или 8 (800) 302-04-80 бесплатно по территории Российской Федерации (ежедневно с 8:00 до 19:00 по московскому времени, кроме выходных и праздничных дней) незамедлительно после обнаружения факта Компрометации Средства аутентификации/идентификации/подтверждения, и/или их использования без добровольного согласия Клиента, и/или совершения Несанкционированной операции, не позднее дня, следующего за днем получения от Банка уведомления о Финансовой операции, совершенной по Счету с использованием Системы ДБО.

При получении от Клиента сообщения об утрате и/или компрометации Ключей Банк немедленно блокирует доступ Клиента в Систему. Приостановление работы Клиента в Системе ДБО не прекращает обязательств Клиента и Банка, возникших до момента ее приостановления. При подаче Клиентом сообщения Банку об утрате/Компрометации Пароля по телефону Клиент обязан подать письменное заявление о блокировке Пароля в срок не позднее 3 (трех) рабочих дней с даты совершения звонка.

8.2.2. Изменить действующий Пароль, используя соответствующие возможности Системы.

8.3. До момента поступления в Банк уведомления о Компрометации Средства аутентификации, Средства идентификации и/или Средства подтверждения (в том числе утраты, незаконного использования третьими лицами и т. д.) и/или их использования без добровольного согласия Клиента, совершении Несанкционированной операции ответственность по Операциям, совершенным по Счету с использованием Системы ДБО, несет Клиент.

8.4. Банк вправе без предупреждения прекратить использование Клиентом Системы ДБО (блокировать) по собственной инициативе в случае наличия у Банка оснований полагать, что возможна Компрометация Ключей.

8.5. Формирование нового Средства аутентификации, Средства идентификации и/или Средства подтверждения осуществляется либо в офисе Банка на основании письменного заявления Клиента.

8.6. В целях возобновления работы, приостановленной в случаях, указанных в п.п. 8.2 и 8.4 Правил, Клиент должен обратиться в Банк для получения нового Пароля с письменным Заявлением о возобновлении обслуживания.

8.7. Банк возобновляет работу Клиента в Системе ДБО на основании письменного заявления Клиента, составленного на бумажном носителе, не позднее рабочего дня, следующего за днем получения такого заявления, либо на основании самостоятельных действий, осуществленных Клиентом на Сайте Банка.

8.8. Эксплуатационная документация для Клиента, регламентирующая порядок работы в Системе, размещена на сайте Банка в сети Интернет по адресу <https://www.derzhava.ru>. В случае изменения эксплуатационной документации при обновлении программного обеспечения Системы Банк размещает актуальную версию документации по указанному адресу.

8.9. При получении от Клиента уведомления, указанного в пункте 8.2.1. настоящих Правил, после осуществления списания денежных средств со Счета Банк незамедлительно направляет в кредитную организацию, обслуживающего получателя средств, уведомление о приостановлении зачисления денежных средств на счет получателя по форме и в порядке, которые установлены нормативным актом Банка России

9. ВОЗНАГРАЖДЕНИЕ БАНКА

9.1. Размер и порядок уплаты Клиентом комиссионного вознаграждения за предоставление Банком услуг в соответствии с Правилами устанавливаются Тарифами.

9.2. Оплата услуг Банка производится путем списания со Счета Клиента на основании инкассового поручения или банковского ордера сумм вознаграждения Банку в момент оказания услуги, если иное не установлено Тарифами.

9.3. Полученная Банком плата за фактически оказанную Банком услугу возврату не подлежит.

10. УРЕГУЛИРОВАНИЕ РАЗНОГЛАСИЙ

10.1. Споры по Договору Стороны рассматривают в соответствии с действующим законодательством, руководствуясь законодательством Российской Федерации.

10.2. В случае несогласия Клиента с действиями Банка, связанными с исполнением Банком Распоряжений, Клиент в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня совершения Операции представляет (направляет) в подразделение Банка письменное заявление с изложением сути претензии. При отсутствии обращения Клиента в Банк в срок, указанный в настоящем пункте, Операция, совершенная по Счету с использованием Системы ДБО и/или совершенная по Счету на основании Распоряжения переданного с использованием Системы ДБО, считается подтвержденной Клиентом.

10.3. Рассмотрение претензий в Банке осуществляется в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты получения претензии относительно операций по Счету.

10.4. Банк вправе запросить у Клиента предоставление дополнительных документов и информации, необходимой для всестороннего рассмотрения Претензии, в том числе документы, подтверждающие обращение Клиента в правоохранительные органы Российской Федерации.

10.5. Клиент обязан по запросу Банка предоставить документы, которые необходимы Банку для всестороннего рассмотрения Претензии.

10.6. В случае непредставления в Банк необходимых документов в течение 7 (Семи) календарных дней с момента запроса Банком у Клиента недостающих документов Банк составляет мотивированный ответ о невозможности опротестования Операции из-за недостаточности предоставленных Клиентом документов путем направления письменного уведомления Клиенту.

10.7. Если в ходе рассмотрения Претензии Клиента у Банка по объективным причинам возникают сложности в расследовании обстоятельств, в том числе связанные с запросом Банком необходимых документов, то срок её рассмотрения может быть увеличен, но не более чем на 30 (Тридцать) календарных дней.

10.8. По итогам рассмотрения и, в зависимости от принятого решения, либо удовлетворяет претензию Клиента, либо передает Клиенту письменное заключение о необоснованности его претензии, подписанное уполномоченным работником Банка.

10.9. В случае принятия Банком решения о возмещении Клиенту оспариваемой суммы, Банк перечисляет оспариваемую сумму Операции на счет Клиента в течение 3 (Трех) рабочих дней с даты принятия такого решения.

11. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

11.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по Договору в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Причинение убытков, вызванных неисполнением либо ненадлежащим исполнением этих обязательств, влечет за собой их возмещение виновной стороной в полном объеме.

11.2. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, предусмотренных Договором, если такое неисполнение обусловлено исключительно наступлением и/или действием обстоятельств непреодолимой силой, возникших после заключения Договора и документально подтвержденных уполномоченными организациями или государственными органами, за исключением случая, когда факт наступления обстоятельств непреодолимой силы является общеизвестным.

К обстоятельствам, указанным в настоящем пункте, будут относиться военные действия, массовые беспорядки, террористические акты, стихийные бедствия и забастовки, решения органов государственной власти и местного самоуправления, делающие невозможным исполнение обязательств, предусмотренных настоящими Правилами.

11.3. При возникновении обстоятельств непреодолимой силы Сторона данного Договора должна в течение 3 (трех) рабочих дней проинформировать в письменной форме другую Сторону.

11.4. Банк не несет ответственности за неисполнение Распоряжения Клиента, если его исполнение привело бы к нарушению требований действующего законодательства Российской Федерации, нормативных актов Банка России, Правил, а также условий иных заключенных между Клиентом и Банком соглашений (договоров), в том числе, если Распоряжение не было подтверждено Клиентом либо проверка подтверждения дала отрицательный результат, либо денежных средств на Счетах Клиента не достаточно для исполнения Распоряжения, а также в иных случаях, предусмотренных Правилами и законодательством Российской Федерации.

11.5. Банк не несет ответственность за повторное исполнение ошибочно переданных Клиентом Распоряжений.

11.6. Банк не несет ответственности в случае, если информация о счетах и иная конфиденциальная информация о Клиенте или проведенных им банковских операций станет известна иным лицам в результате прослушивания или перехвата каналов связи во время их использования, в результате изготовления дополнительных сим-карт к телефону Клиента, либо в результате несоблюдения Клиентом условий хранения и использования информации.

11.7. Банк не несет ответственности за ущерб, возникший вследствие несоблюдения Клиентом условий, установленных Правилами (в том числе порядка и условий использования Системы, нарушений требований безопасности и т.д.), а также во всех случаях, когда такие ситуации находятся вне сферы контроля Банка (вследствие сбоев в работе линий связи, обрыва линий связи, выхода из строя оборудования у Интернет-провайдера и т.д.).

11.8. Банк не несет ответственности за технические сбои систем связи, иных технических средств и систем, повлекшие за собой неисполнение своих обязательств в соответствии с данным Договором.

11.9. Банк не несет ответственности за неполучение Клиентом информации, связанной с исполнением настоящего Договора и направляемой Банком Клиенту в установленных настоящими Правилами случаях, если контактные данные, переданные в Банк Клиентом, стали неактуальными, информация, о чем не была доведена Клиентом до Банка своевременно и в установленном Банком порядке.

11.10. Банк не несет ответственности за невыполнение, несвоевременное или неправильное выполнение поручений Клиентов, если это было вызвано предоставлением Клиентом недостоверной информации, потерей актуальности информации, ранее предоставленной Клиентом и используемой при регистрации и исполнении Банком поручения, или вводом Клиентом неверных данных.

11.11. Банк не несет ответственности за ущерб, возникший вследствие несанкционированного использования третьими лицами Средств аутентификации, Средств идентификации и/или Средств подтверждения Клиента, если такое использование стало возможным не по вине Банка.

11.12. Банк не несет ответственности за ошибочную передачу Клиентом распоряжений.

11.13. Банк не несет ответственности, если информация об изменении/дополнении Правил и/или Тарифов, опубликованная в порядке и в сроки, установленные настоящими Правилами, не была получена и/или изучена и/или правильно истолкована Клиентом.

11.14. Клиент несет ответственность за правильность и актуальность всех сведений, сообщаемых им Банку, при заключении и исполнении настоящего Договора.

11.15. Клиент несет ответственность перед Банком в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации, в том числе за убытки, возникшие у Банка, в результате исполнения Распоряжений, Информационных сообщений, переданных в Банк от имени Клиента неуполномоченным лицом, при условии, что это стало возможно не по вине Банка.

11.16. Клиент несет ответственность за все операции, проводимые им или его Представителем в соответствии с условиями настоящего Договора.

11.17. Клиент несет риск убытков, возникших у него в результате исполнения поручений, переданных в Банк с использованием принадлежащих Клиенту Средств подтверждения.

11.18. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения своих обязательств по Договору, Банк несет ответственность только при наличии вины.

12. СРОК ДЕЙСТВИЯ И ПОРЯДОК РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА

12.1. Договор считается заключенным на неопределенный срок.

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

12.3. С целью расторжения Договора Клиент предоставляет в офис Банка либо по системе ДБО письменное уведомление о расторжении Договора.

12.4. Если уведомление о расторжении Договора поступило в Банк позже даты расторжения Договора, указанной Клиентом в уведомлении, Договор считается расторгнутым с даты получения уведомления и его регистрации Банком.

12.5. С целью расторжения Договора Банк направляет Клиенту письменное уведомление о расторжении Договора на адрес электронной почты Клиента, указанный Клиентом в Заявлении/указанный Клиентом при открытии Счета. При отсутствии адреса электронной почты уведомление о расторжении договора направляется на адрес регистрации Клиента.

12.6. Банк вправе в одностороннем порядке расторгнуть Договор без предварительного уведомления Клиента в следующих случаях:

12.6.1. при закрытии всех Счетов Клиента в Банке;

12.6.2. при отсутствии первого входа Клиента в Систему в течение 90 дней с даты присоединения к Правилам;

12.6.3. при отсутствии операций Клиента по Счетам с использованием Системы в течение 380 дней подряд;

12.7. Договор считается расторгнутым с даты и времени, указанных в уведомлении, после чего прекращается прием и исполнение распоряжений Клиента.

12.8. Договор считается расторгнутым при условии отсутствия у Клиента обязательств по погашению перед Банком задолженности по Договору. При наличии указанных обязательств по погашению задолженности перед Банком Договор считается расторгнутым с момента исполнения обязанности по оплате Клиентом указанной задолженности.

12.9. Все распоряжения Клиента, зарегистрированные Банком до момента расторжения Договора, считаются поданными от имени Клиента и исполняются Банком в соответствии с условиями настоящего Договора.

12.10. Расторжение Договора не влечет прекращения обязательств по иным договорам (соглашениям), заключенным между Клиентом и Банком.

13. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

13.1. Во всем остальном, что не предусмотрено настоящими Правилами, Банк и Клиент руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

13.2. Все споры, возникающие между Сторонами, которые не могут быть урегулированы путем переговоров, подлежат разрешению судом в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Рекомендации по безопасности работы в Системе ДБО.

Для снижения рисков убытков в результате неправомерного использования Системы ДБО необходимо выполнять следующие рекомендации:

1. Обеспечить хранение информации о Пароле способом, делающим Пароль недоступным третьим лицам, в том числе Клиенту запрещается в ответ на телефонные звонки, SMS или e-mail сообщения, поступившие от любых лиц, в том числе представившихся работниками Банка, сообщать Логин и (или) Пароль, выполнять рекомендации, связанные с вводом каких-либо данных на любых страницах, открытых браузером, или с повторным входом в Систему ДБО, а также незамедлительно уведомлять Банк о Компрометации Пароля в порядке, предусмотренном п. 8.2 Правил. Несоблюдение вышеуказанных требований безопасности является нарушением порядка использования Системы ДБО.
2. Ограничивать доступ третьих лиц к информации об SMS-коде в период соединения с Системой ДБО.
3. Обязательно проверять текст sms-сообщений/Push-уведомлений, содержащих SMS-код с деталями выполняемой операции. Если в sms-сообщении/Push-уведомлении указан код для операции, которую не совершал Клиент или Клиенту предлагается его ввести/назвать, чтобы отменить якобы ошибочно проведенную по счету Клиента операцию, ни в коем случае нельзя вводить данный код в Системе ДБО и не называть его, в том числе работникам Банка.
4. Заблокировать (заменить) SIM-карту, в случае утери мобильного телефона, на который приходят sms-сообщения/Push-уведомления с SMS-кодом.
5. Прекратить работу в Системе ДБО в случае поступления нестандартных запросов.
6. Банк уведомляет, что распространение мошенниками неофициальных приложений, к которым Банк не имеет никакого отношения, возможны путем появления в сети «Интернет» ложных (фальсифицированных) ресурсов и программного обеспечения, имитирующих программный интерфейс используемых Банком систем ДБО, и (или) использующих зарегистрированные товарные знаки и наименование Банка. Будьте внимательны, при обнаружении подобных ресурсов и приложений следует незамедлительно обратиться в Банк.
7. Запрещается использовать приложения, скачиваемые из иных, кроме указанных Банком источников. В случае такой установки Клиент несет все риски использования системы ДБО, связанные с возможным нарушением безопасности и возможным получением несанкционированного доступа к защищаемой информации.
8. Использовать лицензионное программное обеспечение (операционную систему, приложения), в том числе на мобильном телефоне, полученное из проверенных и надежных источников, своевременно устанавливать все обновления программного обеспечения, повышающие его безопасность.
9. Своевременно устанавливать обновления операционной системы и прикладных программ, рекомендуемых разработчиком программного обеспечения. Копируйте обновления только с официальных сайтов разработчиков программного обеспечения.

10. Использовать лицензионную антивирусную программу, в том числе на мобильном телефоне, своевременно обновлять антивирусные базы данных, проводить периодическое сканирование своего компьютера.
11. Установить и настроить персональный брандмауэр (firewall) на компьютере, в случае если компьютер работает в сети.
12. Помнить, что при вводе личной информации любой веб-адрес в адресной строке Системы ДБО должен начинаться с «https». Если в адресе не указано «https», это значит, что Клиент находится на незащищенном веб-сайте, и вводить данные нельзя, так как они будут переданы в открытом (незашифрованном) виде и могут быть перехвачены.
13. Отключить функцию автозаполнения в установках браузера.
14. Использовать систему фильтрации ложных web-узлов (антифишинг).
15. Включить системный аудит событий, регистрирующий возникающие ошибки, вход пользователей и запуск программ, периодически просматривать журнал и реагировать на ошибки.
16. Запретить в межсетевом экране соединение с интернет по протоколам FTP, SMTP. Разрешить соединение SMTP только с конкретными почтовыми серверами, на которых зарегистрированы электронные почтовые ящики Клиента.
17. Использовать на компьютере учетные данные (логин) с правами администратора только при наличии существенной необходимости.
18. Исключить возможность удаленного сетевого доступа к компьютеру, в том числе с помощью программ TeamViewer, AnyDesk, и т.д.
19. Исключить на компьютере посещение интернет-сайтов сомнительного содержания, загрузку и установку нелицензионного программного обеспечения.
20. Не открывать электронные почтовые сообщения и сообщения систем мгновенного обмена сообщениями, поступающие от неизвестных отправителей. Не переходить по ссылкам и не открывать файлы, вложенные в сообщения от неизвестных отправителей, сразу же удалять такие сообщения.
21. Не оставлять без присмотра свой компьютер, мобильный телефон в период соединения с Системой ДБО.
22. Использовать кнопку «Выход» после окончания работы в Системе ДБО.
23. Выполнять условия Правил, в том числе действия, указанные в п. 3.2.12. Правил.