

Правила дистанционного банковского обслуживания физических лиц в Государственном банке Луганской Народной Республики

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила дистанционного банковского обслуживания физических лиц в Государственном банке Луганской Народной Республики (далее – Правила ДБО) определяют общие условия и порядок предоставления Клиенту дистанционного обслуживания в Государственном банке Луганской Народной Республики (далее – Банк).

1.2. В рамках настоящих Правил ДБО используются следующие термины и определения:

Автоплатеж – услуга по осуществлению Банком регулярного перевода денежных средств на основании Распоряжения Клиента в соответствии с указанными Клиентом периодичностью и условиями.

Аутентификация – процедура проверки соответствия указанных Клиентом данных (в том числе, но, не ограничиваясь: данных, предоставленных в целях идентификации/установления личности, Средств подтверждения), предъявленному им Идентификатору при предоставлении Клиенту Дистанционного банковского обслуживания.

Банк – Государственный банк Луганской Народной Республики (Госбанк ЛНР). Местонахождение Банка: 91000, Луганская Народная Республика, г. Луганск, ул. Т. Шевченко, д. 1.

Банковский продукт (БП) – функционально упорядоченный набор услуг и вспомогательных действий с заранее определенными характеристиками (параметрами), направленных на удовлетворение определенных потребностей Клиента.

Дистанционное банковское обслуживание (ДБО) – технологические решения по взаимодействию Банка с Клиентами с использованием систем дистанционного обслуживания (Система «Интернет-банк»/«Мобильный банк»), УС (банкоматы, интерактивные зоны самообслуживания и другие), посредством которых Клиенты, не посещая отделения Банка, пользуются банковскими услугами согласно Правилам ДБО и Договорам о предоставлении банковских продуктов в установленном ими порядке.

Доверенный номер телефона – номер мобильного телефона Клиента, указанный в соответствующем заявлении, составленном по форме Банка, используемый, в том числе в целях направления Банком Клиенту SMS-сообщений согласно Правилам ДБО, а также для направления Банком Клиенту/ОЦП/Кодов согласно Правилам ДБО.

Договор(а) о предоставлении банковских продуктов – заключенный между Банком и Клиентом «Договора на открытие текущего счета физического лица» и/или «Договора об открытии карточного счета физического лица и осуществлении операций с использованием банковской платежной карты Государственного банка Луганской Народной Республики» в соответствии с требованиями действующего законодательства Луганской Народной Республики.

Идентификатор – число, слово, комбинация цифр и/или букв или другая информация, однозначно выделяющая (идентифицирующая) Клиента среди определенного множества Клиентов Банка (паспортные данные Клиента, Пароль, Логин, номер Карты Клиента, номер Банковского счета). Выбор Идентификатора зависит от Канала дистанционного доступа/Системы ДБО.

Интернет-банк – Канал дистанционного доступа к банковской системе «Клиент-Банк», позволяющий Клиентам через сеть Интернет получать информацию по Банковским продуктам и проводить Операции с использованием в качестве Средства доступа персонального компьютера или другого Средства доступа. Доступ к Интернет-банку осуществляется через интернет-сайт соответствующей Системы ДБО, указанный на сайте Банка и/или при помощи соответствующего Мобильного Приложения.

Каналы дистанционного доступа – каналы связи, посредством которых осуществляется дистанционное банковское обслуживание, в том числе для целей предоставления в Банк Распоряжений.

Карта – расчетная (дебетовая) карта, оформленная Банком на имя физического лица, предназначенная для совершения Операций в соответствии с законодательством Луганской Народной Республики и Договором о предоставлении банковского продукта, заключенным между Банком и Клиентом.

Клиент – физическое лицо, на имя которого на основании соответствующего заявления открыт(ы) Счет(а) в Банке и выпущена одна или более карт.

Компрометация Логина/Пароля/Средства подтверждения/Доверенного номера телефона – утрата доверия к тому, что Логин/Пароль/Средство подтверждения/Доверенный номер телефона не могут быть использованы посторонними лицами (установление факта, а также наличие оснований/информации полагать наличие обстоятельств, влекущих последствия по нарушению режима обеспечения безопасности информации).

Колл-центр – подразделение Банка, сотрудники которого посредством телефонного канала осуществляют обработку обращений и информирование Клиентов, в том числе в целях предоставления информации по Банковским продуктам, при условии проведения успешной Аутентификации Клиента. Контактные телефонные номера указаны на Официальном сайте Банка, на обратной стороне Карты и размещены в отделениях.

Логин – Идентификатор Клиента в Системе ДБО в виде букв и/или натуральных чисел, созданный самостоятельно Клиентом с использованием технических возможностей Системы ДБО.

Мобильное приложение – Канал дистанционного доступа к Системе «Мобильный банк» – версия программного обеспечения, созданная для установки на Мобильных устройствах под управлением операционных систем Android, позволяющая осуществлять доступ к Системе «Мобильный банк» через сеть Интернет с таких Мобильных устройств. Мобильное приложение размещается Банком только в интернет-магазине GooglePlay Маркет и других источниках, перечень которых размещен на сайте Банка.

Мобильное устройство – смартфон, планшетный компьютер, мобильный телефон, карманный персональный компьютер и т.п.

Одноразовый цифровой пароль (ОЦП/Код) – Средство подтверждения, направляемое Банком на Доверенный номер телефона Клиента и используемое для подтверждения (подписания) Распоряжений в Системе ДБО, а также для входа в Систему ДБО. ОЦП/Код представляет собой последовательность символов, используемых однократно.

Онлайн-сервисы – технологические решения, реализованные Банком для целей предоставления Банковских продуктов, совершения Операций посредством Системы ДБО на основании Распоряжений, переданных Клиентом по Системе ДБО.

Операция – безналичная оплата товаров и услуг в предприятиях торговли и сервиса через устройства самообслуживания, получение наличных денежных средств в кассах Банка и в устройствах самообслуживания (банкоматах), а также любые осуществляемые Банком по Распоряжению Клиента банковские операции, совершаемые Сторонами в соответствии с имеющимися заключенными между Банком и Клиентом договорами/соглашениями и совершенные с использованием Карты или ее реквизитов.

Опубликование информации – размещение Банком информации способами, установленными в пункте 1.5 Правил ДБО, обеспечивающими возможность ознакомления Клиентов с этой информацией. Опубликование информации не означает ее обязательного распространения через средства массовой информации.

Офис Банка – внутреннее структурное подразделение Банка/Филиала Банка.

Пароль – Идентификатор предоставляемый Банком Клиенту на Доверенный номер телефона или назначенный Клиентом самостоятельно с использованием средств Системы ДБО в соответствии с Правилами ДБО, используемый для Аутентификации Клиента в Системе ДБО/Канале дистанционного доступа. Пароль представляет собой последовательность символов и используется многократно.

Персональный идентификационный номер (ПИН-код) – средство подтверждения в виде цифрового секретного кода, неизвестного Банку и третьим лицам, для совершения Операций с использованием Карт в УС, торгово-сервисных предприятиях, пунктах выдачи наличных денежных средств, используется для идентификации Клиента (держателя Карты) при совершении операции с использованием Карты. Введение ПИН-кода признается аналогом собственноручной подписи Клиента при совершении Операции с использованием Карты.

Представитель – доверенное лицо Клиента, на имя которого Клиентом оформлена доверенность, или лицо, действующее от имени/в интересах Клиента в силу закона, – законный представитель (родители, усыновители, опекуны, попечители).

Рабочий день Банка – любой день, установленный Банком как рабочий для соответствующего внутреннего подразделения. Время работы Банка и режим обслуживания Клиентов определяются Банком самостоятельно.

Распоряжение – поручение Клиента в виде Электронного документа, составленное Клиентом по форме, установленной Банком, и содержащее указание Клиента Банку о совершении Операций по Счету. Распоряжение направляется в Банк посредством Системы ДБО в соответствии с Правилами ДБО.

Руководство пользователя – инструкция, описывающая порядок работы Клиента в Системе ДБО.

Система ДБО – система дистанционного банковского обслуживания, программно-аппаратный комплекс Банка, обеспечивающий формирование, передачу по Каналам доступа, регистрацию Распоряжений, проведение на их основании Операций, предоставление Информационно-сервисных услуг, а также обмен Электронными документами. Система, как электронное средство платежа, позволяет Клиенту составлять, удостоверить и передавать Распоряжения о переводе денежных средств в электронной форме в рамках применяемых форм безналичных расчетов.

Средство доступа – персональный компьютер, Мобильное или другое устройство, с помощью которого Клиент осуществляет обмен данными с Системой ДБО при передаче Распоряжений.

Средство подтверждения – электронное или иное средство, используемое для Аутентификации, а также для подтверждения (подписания) Клиентом Распоряжений, Шаблонов в Системе ДБО. К Средствам подтверждения относятся: ПИН-код, ОЦП/Код.

Средство получения кодов – мобильный телефон.

Стороны – совместно упоминаемые Банк и Клиент.

Счет – текущий Счет, открытый Клиенту на основании заключенного между Банком и Клиентом «Договора на открытие текущего счета физического лица» и/или «Договора об открытии карточного счета физического лица и осуществлении операций с использованием банковской платежной карты Государственного банка Луганской Народной Республики» (далее – Договор) для осуществления операций, совершаемых с использованием платежных карт/реквизитов платежных карт, выпущенных к этому Счету, и без использования платежных карт, в соответствии с требованиями действующего законодательства Луганской Народной Республики.

Тарифы Банка – размер вознаграждения Банка за операции, предусмотренные действующим законодательством, а также услуги, оказанные Клиентам в рамках ДБО, согласно Перечню банковских услуг, которые предоставляются Государственным банком Луганской Народной Республики, и размера платы за их предоставление, утвержденного Постановлением Совета Министров Луганской Народной Республики от 28 апреля 2016 года № 216 (с изменениями) (приложение 1).

Устройство самообслуживания (УС) – средство и/или способ, позволяющие Клиенту составлять, удостоверить и передавать в Банк Распоряжения, в том числе в целях выдачи (приема) наличных денежных средств/осуществления перевода денежных средств в рамках применяемых форм безналичных расчетов с использованием информационно-коммуникационных технологий, электронных носителей информации и иных технических устройств: банкоматы, терминалы самообслуживания и т.п.

Шаблон – образец Распоряжения. Шаблон создается Клиентом посредством Системы ДБО (при наличии технической возможности) и представляет собой совокупность данных, определяющих содержание, параметры, порядок формирования, передачи и исполнения Распоряжения, позволяющий использовать его многократно.

Электронная подпись (ЭП) – простая электронная подпись Клиента, которая посредством использования Кода подтверждения свидетельствует о факте формирования электронной подписи Клиентом и применяется для определения лица, подписывающего Распоряжение. Одной ЭП могут быть подписаны несколько связанных между собой Распоряжений (пакет ЭД). При подписании ЭП пакета ЭД каждое из Распоряжений, входящих в этот пакет, считается подписанным ЭП.

Электронный документ (ЭД) – документ, информация в котором представлена в электронно-цифровой форме и подписанный простой электронной подписью.

SMS-сервис – получение информации о каждой совершенной операции по текущему счету с использованием Карты, направляемой Банком Держателю Карты на номер мобильного телефона, информация о котором была предоставлена Держателем в Банк.

Определение терминов и сокращений, приведенных выше, имеют тождественное значение как при употреблении в единственном, так и во множественном числе.

Иные термины, сокращения и их толкование, которые использованы в тексте настоящих Правил ДБО, определяются действующим законодательством.

1.3. Согласие Клиента с Правилами ДБО подтверждается дистанционно путем ввода Клиентом Логина и Пароля для входа в Систему ДБО с последующим получением ОЦП/Кода для регистрации в Системе ДБО, который направляется Клиенту Банком на Доверенный номер телефона, а также с обязательным ознакомлением с Правилами ДБО. Согласие с Правилами ДБО считается с даты первой авторизации доступа Клиента в Системе ДБО. Стороны договорились, что регистрация в Системе ДБО означает безоговорочное принятие Клиентом всех условий Правил ДБО в целом.

1.4. Предоставление Онлайн-сервисов в Системах ДБО осуществляется в соответствии с законодательством Луганской Народной Республики, Правилами ДБО.

1.5. Банк с целью ознакомления Клиентов с Правилами ДБО и Тарифами Банка размещает их путем опубликования информации одним или несколькими из нижеперечисленных способов:

- а) размещение информации на стендах в Офисах Банка;
- б) размещение информации на официальном интернет-сайте Банка, размещенном по адресу: <https://gosbank.su> (далее – сайт Банка);
- в) оповещение Клиентов через Системы ДБО;
- г) иными способами, позволяющими Клиенту получить информацию и установить, что она исходит от Банка.

1.6. Информация о порядке Аутентификации Клиента, Средствах доступа, Средствах подтверждения, лимитах Операций, рекомендации по безопасности использования Систем ДБО, руководства по использованию Систем ДБО, а также другие сведения, касающиеся порядка предоставления Онлайн-сервисов, размещаются в порядке, предусмотренном для ознакомления Клиентов с Правилами ДБО и Тарифами Банка, указанном в пункте 1.5 настоящих Правил ДБО.

1.7. Перечень Банковских продуктов (услуг), по которым предоставляются Онлайн-сервисы в Системах ДБО, Операций, доступных для проведения в Системах ДБО, лимитов Операций, способов и Средств подтверждения устанавливается Банком и доводится до сведения Клиента в порядке, аналогичном изложенному в пункте 1.5 настоящих Правил ДБО.

1.8. Электронные документы, подтвержденные (подписанные) Клиентом с помощью Средства подтверждения, переданные Сторонами с использованием Системы ДБО:

1.8.1. Удовлетворяют требованию совершения сделки в простой письменной форме в случаях, предусмотренных законодательством Луганской Народной Республики, и влекут юридические последствия, аналогичные последствиям совершения договоров (сделок), совершаемым с физическим присутствием лица (взаимном присутствии лиц), совершающего (совершающих) сделку;

1.8.2. Равнозначны, в том числе имеют равную юридическую и доказательственную силу аналогичным по содержанию и смыслу документам на бумажном носителе, составленным в соответствии с требованиями, предъявляемыми к документам такого рода, и подписанным собственноручной подписью Сторон, и порождают аналогичные им права и обязанности Сторон по сделкам/договорам и документам, подписанным во исполнение указанных сделок/договоров;

1.8.3. Не могут быть оспорены или отрицаться Сторонами и третьими лицами или быть признаны недействительными только на том основании, что они переданы в Банк с использованием Системы ДБО, Каналов дистанционного доступа или оформлены в электронном виде;

1.8.4. Могут быть представлены в качестве доказательств, равносильных письменным доказательствам, в порядке, предусмотренном законодательством Луганской Народной Республики, при этом допустимость таких доказательств не может отрицаться только на том основании, что они представлены в виде Электронных документов или на бумажных носителях, заверенных в установленном порядке;

1.8.5. Признаются созданным и переданным Клиентом для исполнения Банку подтвержденные ОЦП/Кодом и при положительном результате проверки Банком.

1.9. Банк предоставляет Клиенту возможность дистанционно получать информацию:

1.9.1. По Системам ДБО о текущем состоянии своих Банковских продуктов, совершенных Операциях, переданных Распоряжениях и прочих данных в порядке, установленном Правилами ДБО.

1.9.2. При обращении с соответствующим запросом в Колл-центр при условии положительной Аутентификации Клиента. Клиенту предоставляется информация, в том числе о текущем состоянии его Банковских продуктов, совершенных Операциях, переданных Распоряжениях (за исключением финансовой информации).

Настоящим Клиент подтверждает свое согласие на проведение аудиозаписи телефонных переговоров между Банком и Клиентом, в том числе при проведении указанных в настоящем пункте переговоров.

2. Стоимость обслуживания. Утверждение новых Правил и Тарифов Банка

2.1. Подключение к Системам ДБО осуществляется без взимания комиссионного вознаграждения. За обслуживание Системы ДБО взимается комиссионное вознаграждение согласно Тарифам Банка.

2.2. За осуществление Операций в рамках Правил ДБО (с использованием Каналов дистанционного доступа/Систем ДБО) Банк взимает с Клиента вознаграждение в соответствии с Тарифами Банка. Оплата услуг, предоставленных Банком Клиенту с использованием Каналов дистанционного доступа/Систем ДБО, осуществляется в связи со спецификой обслуживания Клиента согласно Правилам ДБО без явки Клиента в Офис Банка в безналичной форме путем перевода (по распоряжению Клиента) денежных средств со Счета Клиента.

2.3. Вознаграждение за осуществление Операций, указанное в пункте 2.2 настоящих Правил ДБО, списывается Банком со Счета, по которому проводится Операция, в день совершения Операций на основании Распоряжения Клиента в размере, установленном Тарифами Банка, за счет собственных средств Клиента. Банк не осуществляет Операции по Счету в случае отсутствия или недостатка денежных средств на Счете для проведения Операции и/или оплаты вознаграждения в соответствии с Тарифами Банка.

Настоящим Клиент дает Банку Распоряжение (поручение/заранее данный акцепт) в течение срока использования системы ДБО без дополнительного Распоряжения производить перевод денежных средств путем оформления в установленном порядке расчетных документов на списание со Счета Клиента денежных средств в оплату вознаграждения в размере, установленном Тарифами Банка.

Перевод денежных средств в случаях, указанных в настоящем пункте Правил ДБО, производится без взимания вознаграждения.

2.4. Стороны договорились, что Банк имеет право в одностороннем порядке вносить изменения в Правила ДБО, включая приложения к Правилам ДБО.

2.5. Банк осуществляет Опубликование информации об утверждении новых Правил ДБО не менее чем за 5 (пять) календарных дней до ввода их в действие.

2.6. Тарифы Банка могут быть изменены Банком в одностороннем порядке, в случае утверждения Советом Министров Луганской Народной Республики новых Тарифов, с предварительным уведомлением Клиентов, путем Опубликования такой информации за 10 (десять) календарных дней, если другое не предусмотрено действующим законодательством.

2.7. Банк осуществляет информирование Клиента об утверждении новых Правил ДБО и/или Тарифов Банка как минимум одним из способов, указанных в пункте 1.5 настоящих Правил ДБО.

Клиент обязан не реже одного раза в 5 (пять) календарных дней самостоятельно или через Представителя обращаться в Банк/знакомиться с информацией, публикуемой Банком в порядке, установленном настоящими Правилами ДБО, для получения сведений о Правилах ДБО и/или Тарифах Банка.

2.8. Проведение Клиентом Операций с использованием Системы ДБО после опубликования новых Правил ДБО/Тарифов Банка или изменений к ним, являются согласием Клиента с новыми Правилами ДБО (с учетом приложений к ним) и с применением новых Тарифов Банка. В случае несогласия с утвержденными Тарифами Банка и/или Правилами ДБО Клиент имеет право до вступления в силу таких изменений отказаться от использования Системы ДБО.

3. Обслуживание в Системе ДБО

3.1. Порядок доступа

3.1.1. Доступ Клиенту в Систему ДБО предоставляется при условии его успешной Аутентификации. Порядок Аутентификации определяется Системой ДБО, в которой она осуществляется.

3.1.2. Банк вправе ограничить перечень Банковских продуктов и/или видов Распоряжений, оформление которых возможно с использованием Каналов дистанционного доступа и/или в Системах ДБО.

При установлении ограничений, связанных с использованием Каналов дистанционного доступа/Систем ДБО, Банк осуществляет Опубликование информации за 5 (пять) календарных дней до их установления.

3.1.3. Банк вправе без предварительного уведомления Клиента временно приостановить или ограничить доступ Клиента к Системе ДБО/одному или нескольким Каналам дистанционного доступа при наличии у Банка оснований полагать, что по Системе ДБО/Каналам дистанционного доступа возможна попытка несанкционированного доступа или совершения противоправных действий, нарушающих законодательство Луганской Народной Республики, от имени Клиента.

3.1.4. Банк вправе применять меры в соответствии с нормативными требованиями в сфере противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма:

- а) приостановить обслуживание Клиента с использованием Системы ДБО;
- б) отказать Клиенту в обслуживании с использованием Системы ДБО;
- в) отказать в исполнении Распоряжения.

Банк уведомляет Клиента о применении мер, указанных в настоящем подпункте Правил ДБО, любым способом, позволяющим Клиенту получить уведомление и установить, что оно исходит от Банка, в том числе с использованием Системы ДБО.

3.1.5. Банк вправе отказать в снятии блокировки доступа к Системе ДБО, установленной по инициативе Банка, при наличии установленных действующим законодательством и Правилами ДБО оснований без объяснения причин.

3.1.6. Клиент вправе:

- а) заблокировать доступ к Системе ДБО, подав в Банк соответствующее заявление, составленное по установленной Банком форме;
- б) разблокировать доступ к Системе ДБО, заблокированный по его заявлению. Для разблокировки доступа Клиент передает в Банк соответствующее заявление, составленное по установленной Банком форме, которое исполняется Банком не позднее следующего рабочего дня за днем получения указанного заявления Банком от Клиента;
- в) самостоятельно восстановить/заменить Логин/Пароль с использованием Системы ДБО (при наличии технических возможностей).

3.2. Формирование, подтверждение, передача и прием к исполнению Распоряжений

3.2.1. Порядок формирования, подтверждения и передачи Клиентом Распоряжений в виде Электронных документов определяется соответствующей Системой ДБО.

3.2.2. Каждый ОЦП/Код, применяемый для удостоверения подлинности Распоряжений, используется Клиентом для подтверждения только тех Распоряжений, чьи параметры направлены Системой ДБО Клиенту вместе с ОЦП/Кодом. ОЦП/Код генерируется Системой ДБО после завершения редактирования Клиентом Распоряжения.

3.2.3. Один ОЦП/Код может быть использован только один раз и в том сеансе связи в Системе ДБО, в котором был запрошен.

Срок действия запрошенного Системой ДБО ОЦП/Кода определяется Системой ДБО и соответствует 5 (пяти) минутам.

3.2.4. ОЦП/Код направляется Клиенту в виде SMS-сообщения на Доверенный номер телефона.

3.2.5. При отсутствии подтверждения Распоряжения ОЦП/Кодом данное Распоряжение не регистрируется и считается, что Клиент отказался от его передачи, даже если им были произведены все остальные действия, необходимые для передачи Распоряжения.

3.2.6. При поступлении в Банк Распоряжения о проведении Операции в случае положительного результата проверки ОЦП/Кода, а также достаточности денежных средств на Счете для осуществления Операции, Банк принимает Распоряжение к исполнению.

3.2.7. Банк вправе отказать в приеме Распоряжения к исполнению в следующих случаях:

- а) при отрицательном результате процедуры приема к исполнению Распоряжения (соответствия Распоряжения установленной форме, значений реквизитов, их допустимости и соответствия, достаточности денежных средств и иных проверок);
- б) Распоряжение противоречит действующему законодательству Луганской Народной Республики и/или Правилам ДБО/соответствующему договору о предоставлении банковского продукта, заключенного между Банком и Клиентом, по которому дано Распоряжение;
- в) порядок исполнения Распоряжения нарушит условия иных договоров и/или соглашений, заключенных между Банком и Клиентом.

3.2.8. В случае отрицательного результата проверки Распоряжения Банк уведомляет Клиента об отказе в приеме Распоряжения к исполнению средствами Системы ДБО.

3.2.9. Подтверждение приема Распоряжения к исполнению или уведомление об отказе в приеме Распоряжения к исполнению может быть произведено путем уведомления Клиента с использованием Системы ДБО, а также посредством любого сообщения Банка, форма, содержание и способ передачи которого Клиенту устанавливаются Банком с учетом требований действующего законодательства Луганской Народной Республики, позволяющего достоверно установить факт его получения Клиентом.

3.2.10. Банк освобождается от ответственности за установление окончательного результата передачи Распоряжения посредством Системы ДБО в случае, если вследствие обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор), таких как: отключение/повреждение электропитания и сетей связи, обслуживаемых или эксплуатируемых третьими лицами, сбои программного обеспечения Банка и т.п., Клиент не получил подтверждение о приеме Распоряжения к исполнению либо уведомление об отказе в приеме Распоряжения к исполнению. Ответственность за установление

окончательного результата передачи Распоряжения средствами Системы ДБО возлагается на Клиента.

3.2.11. Банк вправе вводить постоянные или временные ограничения на выполнение отдельных видов Операций посредством Системы ДБО, в частности ограничивать суммы, запрещать передачу определенных видов Распоряжений по определенным Каналам дистанционного доступа и с использованием определенных Средств подтверждения, ограничивать совокупный размер (сумму) Распоряжений.

3.2.12. Протоколы работы Систем ДБО, в которых зафиксированы успешная Аутентификация Клиента, создание Клиентом Распоряжения в виде Электронного документа и подтверждение (подписание) Распоряжения в виде Электронного документа Средством подтверждения Клиента, являются достаточным доказательством и могут использоваться Банком в качестве подтверждения факта передачи Клиентом Распоряжения о проведении Операции в соответствии с параметрами, содержащимися в протоколах работы Системы ДБО.

3.3. Использование Шаблонов и Исполнение Распоряжений

3.3.1. Формирование и передача Распоряжений осуществляется Клиентом через доступную экранную форму в Системе ДБО, а также с использованием созданного Клиентом Шаблона, соответствующего определенной Операции.

3.3.2. При создании Шаблона Клиент назначает Шаблону наименование, однозначно выделяющее его среди других Шаблонов Системы ДБО. Каждый Шаблон представляет собой совокупность данных, определяющих содержание, параметры, порядок формирования, передачи и исполнения Распоряжения.

3.3.3. Для проведения определенной Операции Клиент может воспользоваться одним из следующих способов:

а) выбрать необходимую Операцию, затем ввести параметры Операции, на основании чего Системой ДБО сформируется соответствующее Распоряжение;

б) выбрать Шаблон, созданный Клиентом, соответствующий необходимой Операции, затем ввести или подтвердить заданные при создании Шаблона параметры Операции, на основании чего Системой ДБО сформируется соответствующее Распоряжение.

3.3.4. Передавая в Банк Распоряжение, Клиент поручает Банку провести Операцию, соглашается с постоянными параметрами Операции, установленными Банком, а также подтверждает индивидуальные и переменные параметры Операции, указанные Клиентом в Распоряжении, и несет ответственность за их правильность.

3.3.5. Банк исполняет Распоряжения Клиентов в Рабочие дни Банка в соответствии с установленным регламентом исполнения Распоряжений.

Распоряжения по коммунальным платежам и внутрибанковским переводам исполняются в момент набора и подтверждения платежа.

Распоряжения по бюджетным платежам исполняются по фиксированному графику с понедельника по пятницу с 9-00 по 17-00. В субботу, воскресенье, праздничные и нерабочие дни бюджетные платежи не осуществляются.

3.3.6. Клиент, подтверждая Распоряжение ОЦП/Кодом, предоставляет Банку право списать со Счета Клиента комиссионное вознаграждение за проведение Операции в размере, указанном в Распоряжении. В случае недостаточности средств на Счете, указанном в Распоряжении, для списания вознаграждения, Распоряжение не исполняется.

3.3.7. Банк вправе отказаться от выполнения Распоряжения, если Банком установлено, что:

а) проводимая Клиентом Операция противоречит действующему законодательству Луганской Народной Республики и/или не соответствует режиму Счета, установленному соответствующим договором о предоставлении банковского продукта, заключенным между Банком и Клиентом;

б) в случае отсутствия или недостатка денежных средств на Счете Клиента для проведения Операции и/или оплаты вознаграждения согласно Тарифам Банка;

в) если Распоряжение связано с осуществлением предпринимательской деятельности;
г) если у Банка имеются основания предполагать, что доступ к Системе ДБО от имени Клиента осуществляется неуполномоченным лицом, а Логин/Пароль скомпрометированы.

3.3.8. Перевод денежных средств на основании Распоряжения становится безотзывным и окончательным после исполнения Банком Распоряжения Клиента.

3.3.9. Электронный документ считается подлинным, если он был надлежащим образом оформлен и подтвержден Клиентом, согласно Правилам ДБО, после чего проверен Банком.

3.3.10. В случае несогласия Клиента с действиями Банка, связанными с исполнением Банком Распоряжений, Клиент направляет в Банк письменную жалобу (обращение, заявление) с изложением причин такого несогласия. Банк рассматривает жалобу (обращение, заявление) Клиента в сроки, установленные действующим законодательством Луганской Народной Республики. При необходимости направления запросов третьим лицам срок рассмотрения жалобы (обращения, заявления) может быть продлен с учетом срока, необходимого для получения ответа от третьих лиц.

3.4. Отмена Распоряжений

3.4.1. Отмена Распоряжения подписанного Клиентом Средством подтверждения и принятого Банком к исполнению не осуществляется.

3.5. Использование Счетов Клиента

3.5.1. Виды и перечень Счетов, доступных для совершения Операций в Системе ДБО, в том числе по Каналам дистанционного доступа, устанавливаются Банком и указываются в Системе ДБО.

3.5.2. Банк вправе вводить ограничения на использование Счетов при исполнении Распоряжений в рамках предоставления Онлайн-сервисов в Системе ДБО, а также дополнять виды и перечень Счетов, доступных для совершения Операций в Системе ДБО, уведомив об этом Клиента одним из способов, указанных в пункте 1.5 настоящих Правил ДБО, в срок не менее чем за 5 (пять) календарных дней до ограничения/дополнения возможности использования Счета в Системе ДБО.

4. Автоплатеж

4.1. Клиент вправе настроить услугу Автоплатеж (при наличии технической возможности) в целях осуществления Банком регулярного перевода денежных средств на основании Распоряжения в соответствии с указанным Клиентом графиком и условиями:

а) с использованием Системы ДБО для регулярного перевода денежных средств со Счета по указанным Клиентом реквизитам;

б) с использованием Системы ДБО для перевода денежных средств со Счета в оплату услуг ЖКХ, а также услуг сотовой связи, при подтверждении (подписании) Распоряжения.

4.2. Распоряжения на Автоплатеж в оплату услуг операторов сотовой связи прекращают свое действие в случае закрытия Счета, с которых осуществляются переводы в рамках Автоплатежа/лицевого счета номера мобильного телефона (при получении данной информации от Клиента или оператора сотовой связи).

4.3. Если для исполнения Распоряжения на Автоплатеж и/или оплаты вознаграждения в соответствии с Тарифами Банка на Счете Клиента недостаточно средств, Распоряжение Банком не исполняется.

4.4. Если Распоряжение на Автоплатеж установлено на 29, 30 или 31 число месяца, а в расчетном месяце данная дата отсутствует, Распоряжение на Автоплатеж исполняется в последний Рабочий день Банка в данном расчетном месяце.

5. Обязанности, ответственность сторон

5.1. Клиент:

5.1.1. Несет ответственность:

а) за несвоевременное и/или неполное письменное уведомление Банка об обстоятельствах, предусмотренных Правилами ДБО, в том числе о возникновении внештатных ситуаций, связанных с работой Систем ДБО, о компрометации/подозрении на компрометацию Логина/Пароля/Средства подтверждения и/или о несанкционированном доступе к Системе ДБО/подозрении на несанкционированный доступ к Системе ДБО, об изменении ранее сообщенных Банку сведений;

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

в) за несанкционированный доступ третьих лиц к Мобильному устройству, на который Банк направляет ОЦП/Код и/или уведомления;

г) за правильность данных, указанных в Распоряжениях, оформляемых согласно Правил ДБО. Недостоверность информации, указанной в соответствующих документах, может служить отказом Банка в их исполнении.

5.1.2. Поставлен в известность, в полной мере осознает и соглашается, что:

а) сеть Интернет, канал связи, используемый Мобильным устройством, являются незащищенными каналами связи;

б) передача конфиденциальной информации на указанные Клиентом почтовый адрес, номер мобильного телефона, адрес электронной почты, иная передача информации с использованием сети Интернет и/или каналов мобильной связи влечет риск несанкционированного доступа к такой информации третьих лиц;

в) самостоятельно несет все риски, связанные с возможным нарушением конфиденциальности информации, переданной в сообщениях по незащищенным каналам связи;

г) самостоятельно несет все риски, связанные с получением услуг по организации доступа к сети Интернет/мобильной связи и ее использованию, с получением банковских услуг посредством Мобильного устройства.

5.1.3. Обязуется:

а) не реже одного раза в 5 (пять) календарных дней знакомиться с информацией, публикуемой Банком в соответствии с пунктом 1.5 настоящих Правил ДБО, а также с рекомендациями Клиентам по обеспечению необходимого уровня информационной безопасности при работе в Системе ДБО (приложение 2);

б) при возникновении внештатных ситуаций, связанных с работой Систем ДБО, незамедлительно известить об этом Банк и принять решение относительно дальнейшего исполнения Распоряжения;

в) самостоятельно за свой счет обеспечить подключение своего Средства доступа к сети Интернет и доступ в сеть Интернет. Обеспечивать безопасность и целостность программных средств на своем Средстве доступа, не допускать несанкционированного доступа третьих лиц к программным средствам, с помощью которых осуществляется обмен Электронными документами с Банком в соответствии с Правилами ДБО;

г) соблюдать конфиденциальность Логина, Пароля и других Идентификаторов, Средств подтверждения, используемых в Системе ДБО;

д) исключить доступ третьих лиц к Мобильному устройству, посредством которого передаются Распоряжения в Банк и принимаются отправляемые Банком ОЦП/Коды и/или уведомления;

е) в случае подозрения на компрометацию Логина/Пароля/Средства подтверждения и/или подозрения о несанкционированном доступе к Системе ДБО незамедлительно информировать об этом Банк в целях блокировки Системы ДБО;

ж) при использовании приложений, предлагаемых Банком для формирования кодов подтверждения, осуществлять установку и обновление приложений только в интернет-магазине GooglePlay Маркет, не устанавливать и не обновлять приложения на других интернет-сайтах, не переходить по ссылкам с других интернет-сайтов и т.п.;

з) при утрате Мобильного устройства, номер которого подключен к Системе ДБО (Доверенный номер телефона), обратиться к своему сотовому оператору для блокировки номера мобильного телефона и замены SIM-карты, а также обратиться в Банк для выявления возможных несанкционированных Операций и приостановления оказания услуг по Системе ДБО;

и) соблюдать рекомендации Клиентам по обеспечению необходимого уровня информационной безопасности при работе в Системе ДБО, рекомендации по безопасному использованию Мобильного приложения, размещенные в целях информирования Клиента путем Опубликования информации;

к) при выполнении Операции/действия проконтролировать данные совершаемой Операции/проводимого действия, и при условии их корректности и согласия Клиента с проводимой Операцией/действием подтвердить Операцию/действие Средством подтверждения.

5.2. Банк:

5.2.1. Гарантирует тайну Счетов, тайну об Операциях Клиентов в соответствии с действующим законодательством Луганской Народной Республики. Банк предоставляет информацию третьим лицам по Операциям и Банковским продуктам Клиента только в случаях, предусмотренных действующим законодательством Луганской Народной Республики.

5.2.2. Обязуется:

а) обеспечить невозможность несанкционированного доступа третьих лиц к конфиденциальной информации, связанной с использованием Клиентом Системы ДБО. Любая информация такого рода может быть предоставлена третьим лицам не иначе как в порядке, установленном действующим законодательством Луганской Народной Республики;

б) обеспечить невозможность доступа третьих лиц к конфиденциальной информации до передачи ее Клиенту, а также во время хранения Банком в случае, когда использование Паролей и/или Средств подтверждения предполагает передачу Клиенту либо хранение Банком какой-либо конфиденциальной информации;

в) принимать к исполнению полученные от Клиента по Системе ДБО Распоряжения, оформленные в соответствии с настоящими Правилами ДБО и приложениями к ним, и обрабатывать их в строгом соответствии с установленными нормами, техническими требованиями, стандартами, инструкциями Банка;

г) консультировать Клиента по вопросам правильной эксплуатации Системы ДБО;

д) заблокировать Доверенный номер телефона и доступ в Систему ДБО при обращении Клиента с соответствующим заявлением.

5.2.3. Не несет ответственности:

а) за ошибочную передачу Клиентом Распоряжений;

б) в случае если информация, связанная с использованием Клиентом Системы ДБО, станет известной третьим лицам во время использования Клиентом Системы ДБО в результате доступа к информации при ее передаче по каналам связи, находящимся вне зоны ответственности Банка;

в) за невыполнение, несвоевременное или неправильное выполнение Распоряжений Клиентов, если это было вызвано предоставлением Клиентом недостоверной информации, потерей актуальности информации, ранее предоставленной Клиентом и используемой при регистрации и исполнении Банком Распоряжения, или вводом Клиентом неверных данных;

г) за ущерб, возникший вследствие несанкционированного доступа к Системе ДБО, несанкционированного использования третьими лицами Идентификаторов и/или Средств подтверждения Клиента, если такой доступ/использование стало возможным по вине Клиента;

д) за неисполнение Распоряжения Клиента, если исполнение привело бы к нарушению требований настоящих Правил, соответствующих Договоров о предоставлении банковских продуктов, если Распоряжение не было подтверждено Клиентом, проверка подтверждения дала

отрицательный результат, либо средства на Счете Клиента недостаточны для исполнения Распоряжения и оплаты вознаграждения в соответствии с Тарифами Банка;

е) за техническое состояние Средства доступа Клиента, за сбои в работе почты, интернета, сетей связи, возникшие по не зависящим от Банка причинам и повлекшие за собой несвоевременное получение или неполучение Клиентом уведомлений Банка.

5.2.4. Банк освобождается от имущественной ответственности, если вследствие обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор), таких как отключение/повреждение электропитания и сетей связи, технические сбои в платежных системах, а также в иных ситуациях, находящихся вне сферы контроля Банка, это повлекло за собой невыполнение Банком пунктов Правил ДБО.

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

6. Урегулирование разногласий

6.1. Споры, возникающие в связи с исполнением Договора ДБО, Стороны обязуются разрешать путем переговоров. В случае невозможности разрешить спор путем переговоров, разногласия разрешаются в соответствии с действующим законодательством Луганской Народной Республики.

7. Приложения

7.1. Приложение 1 – Выписка из Перечня банковских услуг, которые предоставляются Государственным банком Луганской Народной Республики, и размера платы за их предоставление, утвержденного постановлением Совета Министров Луганской Народной Республики от 28 апреля 2016 года № 216 (с изменениями);

7.2. Приложение 2 - Рекомендации Клиентам по обеспечению необходимого уровня информационной безопасности при работе в Системе ДБО.

Приложение 1
к Правилам
дистанционного банковского
обслуживания физических лиц в
Государственном банке
Луганской Народной Республики

Выписка
из Перечня банковских услуг, которые предоставляются Государственным банком
Луганской Народной Республики, и размера платы за их предоставление, утвержденного
постановлением Совета Министров Луганской Народной Республики от 28 апреля 2016 года
№ 216 (с изменениями)

Блок № 8. Обслуживание в системе «Клиент-Банк» для физических лиц

№ п/п	Виды банковских услуг	Размер платы за оказание банковских услуг (рос. руб.)	Примечание
1	2	3	4
1.	Регистрация в системе «Клиент-Банк» для физических лиц*	0,00	-
2.	Обслуживание системы «Клиент-Банк» для физических лиц	10,00 (в месяц)	Безакцептное списание (при авторизации в системе «Клиент-Банк» в отчетном периоде)**
3.	Платежи в системе «Клиент-Банк»		
3.1.	Оплата коммунальных платежей физическими лицами в пользу третьих лиц	0,00	-
3.2.	Оплата услуг мобильной связи оператора «Лугаком»	0,00	-
3.3.	Платежи от физических лиц в пользу третьих лиц, за исключением пунктов 3.1, 3.2	1 % от суммы платежа, но не менее 10,00 и не более 1500,00	При осуществлении операции
3.4.	Оплата налогов и сборов физическими лицами в бюджеты всех уровней (за один платеж)	0,2 % от суммы платежа, но не менее 5,00	При осуществлении операции
4.	Внутрибанковские переводы в системе «Клиент-Банк»		
4.1.	Перечисление денежных средств между собственными счетами клиента (кроме переводов на счета, открытые на свое имя в качестве физического лица-предпринимателя)	0,00	-
4.2.	Перечисление денежных средств на счета других физических лиц	2 % от суммы платежа, но не менее 15,00	При осуществлении операции оплачивается отправителем денежных средств
4.3.	Перечисление денежных средств для погашения задолженности по кредитам, выданным Госбанком ЛНР	0,00	-

1	2	3	4
5.	Предоставление дубликата платежного поручения (за один экземпляр)	60,00	В момент предоставления услуги

* Регистрация доступна физическим лицам – держателям банковской платежной карты Госбанка ЛНР, к которой подключена услуга SMS-информирования.

** Списание производится с любого текущего счета клиента, открытого в системе Госбанка ЛНР.

Рекомендации Клиентам
по обеспечению необходимого уровня информационной безопасности при работе
в Системе ДБО

1. При работе в Системе ДБО на компьютере, с которого осуществляется работа:

- а) должно запускаться и устанавливаться только легальное программное обеспечение, лицензионные программы (операционная система, офисные программы и т.д.);
- б) необходимо обеспечить регулярное и своевременное обновления системного программного обеспечения: операционной системы, web-браузера, Java- машины;
- в) должно быть установлено антивирусное программное обеспечение с регулярно обновляемыми актуальными базами данных вирусных сигнатур. Антивирусное программное обеспечение должно быть настроено для мониторинга всех событий и периодического сканирования информации, которая хранится на жестком диске персонального компьютера;
- г) не допускается запускать и устанавливать программы, полученные из ненадежных источников (публичные библиотеки программного обеспечения, программы в электронных сообщениях и т.п.).

2. При работе в Системе ДБО необходимо придерживаться следующих правил:

2.1. Не использовать сомнительные места (интернет-кафе, гостиницы, офисы организаций и т.п.) и компьютеры для работы в Системе ДБО;

2.2. Для предотвращения несанкционированного доступа по сети к компьютеру, с которого осуществляется работа в Системе ДБО, необходимо установить и настроить персональный брандмауэр (firewall);

2.3. При входе в Систему ДБО следует убедиться, что соединение установлено с сайтом Системы ДБО и производится в безопасном режиме, т.е. адресная строка в браузере начинается с <https://>

2.4. Никогда не следует переходить на страницу Системы по ссылкам с интернет-ресурсов, за исключением Сайта Банка <https://gosbank.su>, по ссылкам из поступивших по электронной почте писем или по ссылкам из средств мгновенного обмена сообщениями (ICQ, Mail.ru, Agent, Jabber и др.);

2.5. Ни при каких обстоятельствах не следует никому, включая работников Банка, раскрывать личную конфиденциальную информацию - Средства подтверждения в Системе ДБО, за исключением случая обращения в Офис Банка.

2.6. Не сообщать в ответ на телефонные звонки, SMS-сообщения или сообщения по электронной почте, поступившие якобы от работников Банка, Средства подтверждения в Системе ДБО;

2.7. Не выполнять никаких рекомендаций, особенно связанных с вводом каких-либо данных на любых страницах, открытых браузером в интернете. Следует иметь в виду, что работники Банка никогда не обращаются к Клиентам по телефону с предложениями попытаться войти в Систему ДБО еще раз или ввести еще один ОЦП/Код, не пытаются узнать у Клиентов Средства подтверждения в Системе ДБО или реквизиты Карт, за исключением случая обращения в Офис Банка;

2.8. Если при входе в Систему замечены какие-либо несоответствия стандартным запросам или поступают от имени Банка звонки с предложением попытаться войти в Систему ДБО еще раз,

ввести или сообщить Средства подтверждения в Системе ДБО, необходимо незамедлительно обратиться в Офис Банк, не совершая никаких действий;

2.9. Не использовать функцию автозаполнения и сохранения пароля в установках браузера, это поможет не сохранять данные (Логин, Пароль) в памяти браузера, что, в свою очередь, предотвратит использование данных сторонними лицами;

2.10. Включить систему фильтрации ложных web-узлов (антифишинг) в браузере, если браузер ее не имеет, обновить браузер;

2.11. При техническом обслуживании компьютера другими лицами, необходимо обеспечить контроль за их действиями;

2.12. При временном неиспользовании (например, при перерыве, при кратковременном покидании рабочего места), после завершения работы с Системой ДБО, рекомендуется выполнить выход из Системы ДБО путем выбора соответствующего пункта меню Системы ДБО.