

ОАО Банк «АЛЕКСАНДРОВСКИЙ»

Код БП
В1.3.6

Утверждено

Приказом

Председателя Правления

№ от __. __. 2014г.

**Правила
предоставления банковских услуг
с использованием системы дистанционного банковского обслуживания
«iBank2» физическим лицам в ОАО Банк «АЛЕКСАНДРОВСКИЙ»**

г. Санкт-Петербург

2014г.

Содержание:

1. Общие положения.	7
2. Обеспечение информационной безопасности системы ДБО «iBank2».	10
3. «Договор оказания банковских услуг физическим лицам с использованием системы дистанционного банковского обслуживания «iBank2». Содержание Договора. Состав документов, образующих Договор.	11
4. Оформление Договора ДБО и подключения к системе ДБО «iBank2». Внесение изменений в учетную запись/профиль Клиента.	12
4.1. Оформление Договора ДБО и подключение к системе ДБО «iBank2» с осуществлением Клиентом предварительной регистрации в системе ДБО «iBank2».	12
4.2. Оформление Договора ДБО и подключение к системе ДБО «iBank2» без осуществления Клиентом предварительной регистрации.	14
4.3. Внесение изменений в учетную запись/профиль Клиента.	15
5. Банковские услуги и сервисы, предоставляемые Клиенту с использованием системы ДБО «iBank2», включая информационные нефинансовые услуги.	16
5.1. Перечень банковских финансовых услуг системы ДБО «iBank2» доступных Клиенту.	16
5.2. Перечень нефинансовых услуг и сервисов системы ДБО «iBank2».	17
6. Исполнение Распоряжений Клиентов о проведении финансовых операций по их счетам, созданным и направленным с использованием системы ДБО «iBank2». Организация Электронного документооборота в системе ДБО «iBank2».	18
6.1. Организация Электронного документооборота (ЭДО) в системе ДБО «iBank2» для физических лиц.	18
6.2. Оформление и исполнение электронных документов в системе ДБО «iBank2».	20
6.3. Операции Клиентов (физических лиц) с использованием системы ДБО «iBank2», проводимые Банком в автоматическом режиме.	22
7. Уведомление Клиента о его операциях, совершенных с использованием системы ДБО «iBank2».	23
7.1. Предоставление Клиенту выписки по операциям, проведенным Банком по его счетам и картам.	23
7.2. Обязательное уведомление Банком Клиента об исполнении Распоряжений Клиента о переводах по его счетам и картам, направленных в Банк с использованием системы ДБО «iBank2».	23
8. Правила предоставления информационных услуг («iBank2»-ИНФО) с использованием системы ДБО «iBank2».	24
8.1. Принципы организации услуги «iBank2»-ИНФО для физических лиц.	24
8.2. Услуги и сервисы, предоставляемые Банком Клиентам с использованием сервиса «iBank2»-ИНФО.	25

8.3. Порядок оформления (подписания) Договора ДБО для подключения к услуге «iBank2»-ИНФО.	25
8.4. Порядок подключения к системе ДБО «iBank2» для предоставления сервиса «iBank2»-ИНФО.	26
8.5. Порядок внесения изменений в Учетную запись/профиль Клиента.	26
9. Рассмотрение заявлений Клиента о несогласии с операцией совершенной с использованием системы ДБО «iBank2».	28
10. Предоставление технической и информационной поддержки по работе с системой ДБО «iBank2».	28
11. Временное прекращение/возобновление доступа к услугам с использованием системы ДБО «iBank2». Порядок прекращения действия Договора ДБО.	29
12. Заключительные положения	30

Термины и определения.

«iBank2»-ИНФО – услуга, предоставляемая Банком Клиенту с использованием системы ДБО «iBank2». В рамках данной услуги Клиенту предоставляется возможность просматривать и анализировать информацию о движении денежных средств по банковским счетам, открытым на его имя и подключенным к системе ДБО «iBank2». Клиенту предоставляется также возможность просматривать (знакомиться) со справочной информацией. *В рамках услуги «iBank2»-ИНФО распоряжение денежными средствами на счете Клиента с использованием системы ДБО «iBank2» невозможно.*

Авторство электронных документов – принадлежность электронного документа создавшей его стороне, которая однозначно идентифицируется на основании анализа электронной подписи документа.

Аутентификация - процедура подтверждения принадлежности пользователю данной учетной записи (логина, Ключа ЭП и т.п.).

Банк – ОАО Банк «АЛЕКСАНДРОВСКИЙ».

Банковская услуга – финансовые и нефинансовые банковские услуги. Финансовые банковские услуги – операции осуществляемые банком на возмездной основе или без оплаты на основании Распоряжения Клиента о переводе денежных средств. Нефинансовые банковские услуги оказываемые на возмездной основе или без оплаты непосредственно не связанные с исполнением распоряжений о переводе денежных средств, но необходимые Клиенту для обслуживания банковского счета, мониторинга денежных средств, принятия своевременного решения о наиболее эффективном использовании денежных средств.

Блокировочное слово – секретное слово (пароль), указываемое Клиентом при предварительной регистрации в системе ДБО «iBank2» и используемое для идентификации Клиента при устном обращении Клиента в Банк или ИСС.

Внеоперационное время – время, в течение которого не производится обработка платежных документов с отражением их движения по счетам баланса Банка. Документы, поступившие во внеоперационное время, отражаются по счетам бухгалтерского учета на следующий рабочий день.

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.

«Договор оказания банковских услуг физическим лицам с использованием системы дистанционного банковского обслуживания «iBank2», далее по тексту - **Договор ДБО**, составляет совокупность следующих документов:

- Заявление о присоединении к «Договору оказания банковских услуг физическим лицам с использованием системы дистанционного банковского обслуживания «iBank2» в ОАО Банк «АЛЕКСАНДРОВСКИЙ» (далее по тексту «**Заявление о присоединении к Договору ДБО**»)/ Заявление о внесении изменений в «Договор оказания банковских услуг физическим лицам с использованием системы дистанционного банковского обслуживания «iBank2» в ОАО Банк «АЛЕКСАНДРОВСКИЙ» (далее по тексту «**Заявление о внесении изменений в Договор ДБО**»);
- Правила предоставления банковских услуг с использованием системы дистанционного банковского обслуживания «iBank2» физическим лицам в ОАО Банк «АЛЕКСАНДРОВСКИЙ» (далее по тексту «**Правила ДБО**»);
- Руководство пользователя «Система «iBank2» для физических лиц в ОАО Банк «АЛЕКСАНДРОВСКИЙ» (далее по тексту – «**Руководство пользователя**»);
- Тарифы Банка.

Документы валютного контроля – документы и информация при осуществлении валютных операций, включая (но не ограничиваясь):

- Обосновывающие документы: документы и информация, связанные с проведением валютных операций, открытием и ведением счетов, перечень которых установлен Федеральным законом №173-ФЗ от 10.12.2003г. «О валютном регулировании и валютном контроле»;
- Подтверждающие документы: документы, подтверждающие факт исполнения обязательств; документы, подтверждающие исполнение обязательств иным способом; документы, подтверждающие наличие обеспечения обязательств; иные документы, предусмотренные законодательством Российской Федерации;
- Иные документы и информация, связанные с проведением валютных операций, в том числе документы и информация, которые содержат сведения, определенные Клиентом самостоятельно, письма Клиента свободного формата.

Идентификация – совокупность мероприятий по установлению определенных Федеральным Законом от 07.08.2001г № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» сведений о Клиентах, их представителях, бенефициарных владельцах, выгодоприобретателях, по подтверждению достоверности этих сведений с использованием оригиналов документов и (или) надлежащим образом заверенных копий. Порядок идентификации изложен в «Правилах внутреннего контроля ОАО Банк «АЛЕКСАНДРОВСКИЙ» в целях противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма».

Информационно-справочная служба (ИСС) – служба, осуществляющая информационную поддержку Клиентов Банка по вопросам предоставления банковских услуг, в том числе с использованием системы ДБО «iBank2». Функции Информационно-справочной службы (ИСС) могут выполняться другим предприятием (юридическим лицом) на основании договора между ним и Банком. Телефон ИСС +7(812) 324-87-77.

Карта (Банковская карта) – платежная карта Международных Платежных Систем «VISA» и «MasterCard», являющаяся электронным средством платежа, используемая Клиентом для совершения операций.

Карточный счет (картсчет) - текущий банковский счет, открываемый Клиенту для учета денежных средств по операциям, совершаемым с использованием банковских карт, эмитированных ОАО Банк «АЛЕКСАНДРОВСКИЙ».

Клиент - физическое лицо, заключившее с Банком Договор банковского счета и «Договор оказания банковских услуг физическим лицам с использованием системы дистанционного банковского обслуживания «iBank2».

Ключ электронной подписи – совокупность (последовательность) данных, уникальная для каждого пользователя системы ДБО «iBank2», предназначенная для создания ЭП.

Многофакторная аутентификация – защитная мера, аутентификация Клиента в системе ДБО «iBank2» с использованием комбинированных кодов доступа (долговременных паролей, одноразовых (однократных) паролей).

Операционное время – время, в течение которого совершаются банковские операции и другие сделки, а также период документооборота и обработки учетной информации, обеспечивающий оформление и отражение в бухгалтерском учете операций, совершенных в течение операционного времени, календарной датой соответствующего операционного дня. Для различных операций, осуществляемых с использованием системы ДБО «iBank2» операционное время отличается.

Операционный день – операционно-учетный цикл за соответствующую календарную дату, в течение которого все совершенные операции оформляются и отражаются в бухгалтерском учете по балансовым и внебалансовым счетам и составлением ежедневного баланса.

ОТР-токен - аппаратное средство аутентификации, устройство генерации одноразовых паролей.

Перевод – банковская услуга, предоставляемая Клиенту и представляющая собой действия Банка по исполнению Распоряжения Клиента о переводе его денежных средств в рамках применяемых форм безналичных расчетов по переводу денежных средств с банковских счетов плательщиков на банковские счета получателей средств.

Простая электронная подпись (ПЭП) – электронная подпись, сформированная по инициативе Клиента программными средствами системы ДБО «iBank2» в целях подтверждения факта создания и отправки в Банк электронного документа Клиентом. При этом Клиент неукоснительно выполняет установленные Банком правила применения Средств Подтверждения при создании ПЭП таким образом, что в отправленном ЭД содержится информация, указывающая на Клиента, от имени которого был создан и отправлен ЭД.

Порядок и последовательность действий Клиента по применению Средств Подтверждения в целях формирования ПЭП, отражен в Руководстве пользователя.

Распоряжение – электронный документ о переводе денежных средств, составляемый Клиентом в системе ДБО «iBank2», для осуществления банковских операций в соответствии с Договором ДБО. Реквизиты распоряжений установлены в соответствии с Положением Банка России №383-П.

Система дистанционного банковского обслуживания (ДБО) «iBank2» - электронное средство платежа, представляющее собой совокупность программно-аппаратных средств, согласованно эксплуатируемых Клиентом и Банком в соответствующих частях, с целью предоставления Клиенту банковских услуг согласно заключенному Договору ДБО. В основе функционирования системы дистанционного банковского обслуживания «iBank2» находится технология удаленного доступа к специализированному оборудованию Банка, позволяющая осуществлять распоряжение средствами на счете, обеспечивать информационный обмен с Банком в целях предоставления банковских услуг в соответствии с Правилами ДБО без визита Клиента в Банк. Адрес информационного сайта системы ДБО «iBank2» – <http://www.alexbank.ru/internetbank/>.

Скретч-карта – карта из пластика с нанесёнными на нее под защитным непрозрачным и стирающимся слоем пронумерованными паролями однократного использования. Скретч-карта имеет уникальный индивидуальный номер, который неразрывно связан с нанесенными на нее паролями. Для сохранения конфиденциальности информации стирать защитный слой следует только с используемого пароля.

Способ доступа в систему ДБО «iBank2» - Web - приложение, запускаемое в Интернет-браузере. Работа ведется непосредственно на сервере Банка в режиме реального времени («On-line»).

Стороны – стороны по Договору ДБО: одна сторона - Банк, другая сторона - Клиент.

Средства Подтверждения – средства получения одноразовых (однократных) паролей.

Счет Клиента или счет – банковский счет (включая текущий и картсчет), открываемый Банком Клиенту для совершения операций, не связанных с предпринимательской деятельностью или частной практикой, или счет вклада для учета денежных средств, размещаемых с целью получения доходов в виде процентов, начисляемых на сумму размещенных денежных средств.

Уведомление – информационное сообщение, направляемое Банком Клиенту в электронном виде в соответствии с указанными в **Заявлении о присоединении к Договору ДБО** контактными данными, содержащее информацию о проведенной в соответствии с Распоряжением Клиента операции.

Уведомление о несогласии с операцией – документ, направляемый Клиентом в Банк, в сообщении свободного формата с заявлением о несогласии с операцией, проведенной по счетам / Картам Клиента с использованием системы ДБО «iBank2».

Услуга дистанционного банковского обслуживания (Услуга ДБО) – действие Банка направленные на создание и реализацию технических услуг и возможностей Клиенту-физическому лицу для осуществления с Банком электронного взаимодействия (ЭДО), используя доступные каналы связи, стационарные и мобильные устройства на стороне Клиента с целью распоряжения денежными средствами, находящимися на счете Клиента в Банке.

Учетная запись Клиента - совокупность записей и настроек на сервере ДБО «iBank2» для осуществления доступа Клиента к системе ДБО «iBank2» и предоставления Клиенту сервисов и услуг системы ДБО «iBank2» в соответствии с Договором ДБО, заключенным между Банком и Клиентом.

Электронная подпись (ЭП) – информация в электронной форме, которая присоединена к другой информации в электронной форме (подписываемой информации) или связана с ней и которая используется в системе ДБО «iBank2» для определения лица, подписывающего данную информацию.

Электронный документ (ЭД) – информация (сведения об отдельной операции, отчет, извещение, реестр), формируемая, отправляемая, получаемая или хранимая с помощью электронных средств и представленная в электронном виде. Любой ЭД, направляемый Сторонами, участниками взаимодействия в электронном документообороте системы ДБО «iBank2», должен быть подписан ПЭП.

Электронный документооборот (ЭДО) - юридически значимый обмен между Банком и Клиентом документами в электронной форме по определенным правилам электронного документооборота, изложенным в настоящих Правилах.

Юридическая сила документа – свойство документа, позволяющее использовать его для совершения юридически значимых действий. Стороны признают, что ЭД, направленный Клиентом в Банк с использованием системы ДБО «iBank2», подписанный ПЭП, обладает равной юридической силой с документом, подписанным собственноручной подписью Клиента.

1. Общие положения.

Банк предоставляет Клиенту финансовые и нефинансовые услуги с использованием системы ДБО «iBank2». Банк и Клиент являются сторонами по Договору ДБО, составной частью которого являются настоящие Правила.

Стороны обязаны соблюдать положения, изложенные в настоящих Правилах.

В Правилах изложены права Клиента, которыми он может пользоваться в процессе эксплуатации системы ДБО «iBank2».

Пользователем системы ДБО является Клиент - физическое лицо, заключившее с Банком Договор ДБО.

Клиент имеет право осуществлять денежные переводы и другие операции с денежными средствами только в том случае, если они не имеют признаков предпринимательской деятельности.

Клиент соглашается с получением услуг через сеть Интернет, осознавая, что сеть Интернет не является безопасным каналом связи и соглашается нести все риски, связанные с подключением его устройств к сети Интернет. Соблюдение Клиентом условий Договора ДБО, в том числе Правил ДБО и Руководства пользователя, снизит возможные риски при совершении операций с использованием системы ДБО «iBank2».

При эксплуатации системы ДБО «iBank2», в том числе при использовании ПЭП, высока вероятность возникновения следующих рисков:

- риск неисполнения Банком ЭД Клиента по причине некорректно указанной Клиентом информации в ЭД; несвоевременном предоставлении, непредставлении, предоставлении в неполном объеме Клиентом в Банк подтверждающих, обосновывающих, объясняющих документов; по причине неработоспособности Средств Подтверждения;
- риск перевода денежных средств на ошибочные реквизиты по причине некорректно указанной Клиентом информации в ЭД;
- риск списания денежных средств со счета Клиента третьими лицами с использованием системы ДБО «iBank2» по причине действия вредоносного кода на компьютере Клиента, по причине компрометации учётных данных и Средств Подтверждения, по причине несвоевременного уведомления Банка о компрометации, утере или изменении контактных данных;
- риск увеличения расходов Клиента на оплату банковских услуг по причине несогласия Клиента с операцией, совершенной с использованием системы ДБО «iBank2», в связи с несанкционированным переводом денежных средств;
- риск несвоевременного получения уведомлений об операциях, совершенных с использованием системы ДБО «iBank2» по причине неработоспособности информационного ресурса, указанного Клиентом для получения уведомлений от Банка; а также несвоевременного уведомления Банка о компрометации, утере или изменении контактных данных;
- риск нарушения конфиденциальности информации по причине компрометации учётных данных и Средств Подтверждения Клиента, по причине уязвимостей программного и аппаратного обеспечения Клиента.

Риски, которые возникают у Клиента и у Банка в процессе эксплуатации системы ДБО «iBank2», минимизируются в случае точного и полного соблюдения положений настоящих Правил, а также при своевременном информационном взаимодействии Банка и Клиента по вопросам эксплуатации системы ДБО «iBank2» и качеству оказываемых услуг с использованием системы ДБО «iBank2».

Отдельные виды услуг и сервисов предоставляются Клиенту по мере технической готовности системы ДБО «iBank2». Банк информирует Клиента о внедрении новых сервисов, размещая информационные сообщения в системе ДБО «iBank2» и на сайте Банка www.alexbank.ru.

Основные принципы и базовые условия, на основе которых реализована технология дистанционного банковского обслуживания физических лиц, следующие:

- 1.1. С использованием системы ДБО «iBank2», Банк предоставляет Клиенту возможность осуществлять удаленное управление денежными средствами, размещенными на банковских счетах, владельцем которых является данный Клиент (физическое лицо, заключившее Договор ДБО). Клиент, используя Интернет, получает доступ к системе ДБО «iBank2». Электронные документы, направленные в Банк по системе ДБО при условии их соответствия требованиям, предъявляемым к оформлению электронных документов, приравниваются к документу, составленному на бумажном носителе с собственноручной подписью.
- 1.2. Клиент с использованием системы ДБО «iBank2» распоряжается средствами, размещенными на его банковском счете, в пределах имеющегося остатка денежных средств на счете (либо допустимого лимита овердрафта), с учетом всех ограничений по счету (ареста на денежные средства, приостановление операций по счету и т.п.).
- 1.3. Распоряжение денежными средствами с использованием системы ДБО «iBank2» Клиент осуществляет, только направив в Банк соответствующее распоряжение о переводе. Услугу по переводу реализует Банк, если электронное распоряжение оформлено в

соответствии с требованием нормативных актов ЦБ РФ и стандартами, установленными внутренними документами Банка. Клиент обязан выполнять требования Банка о предоставлении необходимых документов и информации, поясняющей суть осуществляемых Клиентом операций. Выполнение данного требования является условием исполнения Распоряжений Клиента по переводам.

- 1.4. Оказание услуг с использованием системы ДБО «iBank2» осуществляется в соответствии с тарифами Банка. Клиент предоставляет Банку право на списание денежных средств со счета Клиента без Распоряжений Клиента за услуги, предоставляемые Банком, в порядке, предусмотренном действующим законодательством РФ для расчетов по инкассо.
- 1.5. Клиент осуществляет переводы денежных средств с использованием системы ДБО «iBank2» в валюте РФ и в иных валютах в соответствии с законодательством РФ. Банком созданы условия электронного документооборота по вопросам валютного контроля и внутреннего контроля в целях противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем и финансированию терроризма, обеспечена возможность предоставления обосновывающих, объясняющих, подтверждающих документов в электронном виде. Банк исполняет Распоряжения Клиента о переводах только в том случае, если Клиентом выполняются необходимые для осуществления перевода требования валютного законодательства РФ и нормативных актов РФ о валютном регулировании и валютном контроле.
- 1.6. Клиент обязан предоставлять в Банк информацию, необходимую для исполнения Банком требований Федерального закона от 07.08.2001 №115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма», включая информацию о своих выгодоприобретателях и бенефициарных владельцах.
- 1.7. Банк, на основании пункта 11 статьи 7 Федерального закона от 07.08.2001 №115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма», имеет право отказать в исполнении Распоряжения Клиента о совершении операции, по которой не представлены документы, необходимые для фиксации информации в соответствии с положениями Федерального закона от 07.08.2001 №115-ФЗ, а также при возникновении у Банка подозрений, что операции совершаются Клиентом в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, или финансирования терроризма.
- 1.8. Банк в соответствии с требованиями пункта 10 статьи 7 Федерального закона от 07.08.2001 №115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» обязан приостанавливать проведение операций по счету Клиента;
- 1.9. Банк, в соответствии с требованиями подпункта 6 пункта 1 статьи 7 Федерального закона от 07.08.2001 №115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма», обязан принимать меры по замораживанию (блокированию) денежных средств.
- 1.10. Банк вправе устанавливать лимиты на сумму и количество операций по переводу денежных средств с использованием системы ДБО «iBank2». Информацию об установленных лимитах Банк размещает в настоящих Правилах или Тарифах Банка.
- 1.11. Клиенту предоставляется право устанавливать лимиты на сумму тех операций по переводу денежных средств по счету/карте за определенный период (день, месяц), которые осуществляются с использованием системы ДБО «iBank2». Клиент в письменном заявлении указывает размер желаемого лимита и срок его действия. Оформленное заявление передается в ВСП/Филиал Банка, в котором осуществлялось подключение к системе ДБО «iBank2».
- 1.12. Клиент получает возможность с использованием системы ДБО «iBank2» формировать переводы/платежи по расписанию - добавлять в расписание разовые и регулярные

переводы, Распоряжения по которым будут отправляться в Банк автоматически. Список запланированных переводов/платежей отражается в разделе «Расписание переводов» системы ДБО «iBank2».

1.13. Клиент использует систему ДБО «iBank2» только в пределах ее функциональных возможностей, описанных в настоящих Правилах и Руководстве пользователя.

2. Обеспечение информационной безопасности системы ДБО «iBank2».

2.1. Обеспечение информационной безопасности достигается реализацией комплекса необходимых мер, изложенных в настоящих Правилах. Стороны рассматривают защиту информации важным компонентом своей деятельности и уделяют этому должное внимание.

2.2. При использовании системы ДБО «iBank2» Клиент должен проверять безопасность соединения между компьютером Клиента и сервером Банка, работа должна осуществляться в защищенном режиме, интернет-браузер, используемый Клиентом, при подключении к системе ДБО «iBank2» не должен выдавать предупреждение, что сертификату безопасности сайта нельзя доверять, например, адрес может не совпадать с официальными адресами сервисов системы ДБО «iBank2». На безопасное соединение и работу в защищенном режиме указывают соответствующие иконки интернет-браузера (в зависимости от используемого интернет-браузера). Доменное имя сайта в адресной строке браузера не может отличаться (ни на один символ) от доменного имени www.alexbank.ru. Со своей стороны Банк обеспечивает безопасное соединение с помощью сертификата, выданного Банку одним из ведущих мировых удостоверяющих центров.

2.3. Подлинность информации обеспечивается применением электронной подписи. Электронной подписью подписывается каждый документ, передаваемый от Клиента в Банк.

2.4. Клиент несет полную ответственность за сохранение в тайне информации о логине, паролях и обязуется исключить доступ третьих лиц к Средствам Подтверждения.

2.5. Процесс обмена информацией происходит в следующем порядке:

Клиент подключается к сайту https://ibank.alexbank.ru/web_banking/, указывает данные своей учётной записи, долговременный пароль и одноразовый пароль, сформированный выбранным Средством Подтверждения. Выбор Средства Подтверждения для получения одноразового пароля осуществляется из списка имеющихся у Клиента Средств Подтверждения непосредственно в момент входа в систему ДБО «iBank2». В системе ДБО «iBank2» Клиент формирует электронный документ на сервере Банка и ставит под сформированным документом свою электронную подпись: для передачи ЭД в Банк, Клиенту необходимо ввести одноразовый пароль, сформированный выбранным Средством Подтверждения. Выбор Средства Подтверждения для получения одноразового пароля осуществляется из имеющихся у Клиента Средств Подтверждения непосредственно в момент передачи ЭД в Банк. После подтверждения документов одноразовым паролем, ЭД передается в Банк. Если одноразовый пароль не введен или введен некорректно, то документ Банком не принимается, а Клиенту в системе ДБО «iBank2» сообщается о возникшей ситуации. Если ЭД был подтвержден корректными кодами доступа, полученными со Средств Подтверждения, то он поступает на дальнейшую обработку. После исполнения ЭД Клиенту высылается уведомление о совершённой операции.

2.6. Все ЭД, ПЭП под которыми при проверке оказалась действительной, считаются подписанными Клиентом, даже если подпись была поставлена другим лицом, получившим каким-либо образом доступ к информации Клиента.

2.7. В случае компрометации параметров учётной записи и Средств Подтверждения, Клиент обязуется незамедлительно уведомить Банк по всем доступным в данный момент

каналам связи и в кратчайшие сроки провести смену скомпрометированных данных, при этом все операции по его счету в системе ДБО «iBank2» приостанавливаются.

2.8. С целью предотвращения списания денежных средств третьими лицами Клиенту необходимо:

- использовать лицензионную операционную систему и регулярно устанавливать обновления от производителя;
- регулярно устанавливать обновления прикладного программного обеспечения;
- постоянно использовать лицензионное антивирусное программное обеспечение и следить за своевременным обновлением антивирусных баз;
- не работать на компьютере с административными привилегиями (данные привилегии у пользователя операционной системы повышают вероятность проникновения вредоносного программного обеспечения);
- при подключении к сайту системы ДБО «iBank2» <https://ibank.alexbank.ru> убедиться, что в адресной строке интернет-браузера отображается подключение с использованием защищенного протокола HTTPS (Клиент должен видеть аббревиатуру <https://>);
- при подключении к сайту системы ДБО «iBank2» <https://ibank.alexbank.ru> проверить подлинность сертификата сайта системы ДБО «iBank2» методом просмотра информации о сертификате в адресной строке интернет-браузера (отображается в виде замочка);
- не использовать скомпрометированные учётную запись и Средства Подтверждения;
- держать в тайне и не передавать третьим лицам (в том числе государственным органам) Средства Подтверждения, а также коды доступа, полученные с помощью Средств Подтверждения;
- после завершения сеанса работы в системе ДБО «iBank2» производить удаление временных файлов интернет-браузера.

2.9. Получая информацию с помощью SMS – сообщений, Клиент полностью осознает и соглашается с тем, что передача информации с помощью SMS – сообщений осуществляется в открытом виде без применения средств шифрования. Банк не гарантирует полную конфиденциальность информации, передаваемой Клиенту по открытым каналам связи посредством SMS – сообщений. Банк не несет ответственности за доставку и скорость доставки Клиенту информации с помощью SMS – сообщения, переданного Банком оператору мобильной связи.

2.10. Банк не несет ответственности за исполнение Распоряжений, направленных в Банк с использованием системы ДБО «iBank2» не Клиентом, в случаях, когда с исполнением предусмотренных Банком правил и процедур Договора ДБО, Банк не мог установить факт направления Распоряжения не Клиентом.

3. «Договор оказания банковских услуг физическим лицам с использованием системы дистанционного банковского обслуживания «iBank2». Содержание Договора. Состав документов, образующих Договор.

Договор ДБО является договором присоединения, условия которого определены Банком в документах, составляющих его, и принимаются Клиентом путем присоединения к предложенному Договору в целом. Заключение Договора ДБО осуществляется путем подачи Клиентом в Банк Заявления о присоединении к Договору ДБО, что является акцептом – принятием Клиентом всех условий Договора ДБО. Договор ДБО составляют следующие документы:

- Заявление о присоединении к Договору ДБО. В Заявлении Клиент выражает согласие заключить Договор, выражает понимание содержания всех, входящих в него документов, и согласие выполнять их условия.

- Правила предоставления банковских услуг с использованием системы дистанционного банковского обслуживания «iBank2» физическим лицам в ОАО Банк «АЛЕКСАНДРОВСКИЙ»;
- Заявление о внесении изменений в Договор ДБО (в случае его оформления Клиентом). В Заявлении о внесении изменений в Договор ДБО Клиент выражает желание внести изменения в данные, указанные при заключении Договора ДБО;
- Руководство пользователя «Система дистанционного банковского обслуживания «iBank2» для физических лиц в ОАО Банк «АЛЕКСАНДРОВСКИЙ» содержит описание основных функциональных возможностей системы, использование Клиентом технических средств и способы работы в системе «iBank2».
- Тарифы Банка на предоставление банковских услуг с использованием системы дистанционного банковского обслуживания «iBank2», в соответствии с которыми взимается плата за услуги ДБО. Плата за остальные услуги оказываемые Банком Клиенту взимается в соответствии с Тарифами Банка на предоставление банковских услуг по открытию и обслуживанию счетов, карт и счетов вкладов физических лиц в рублях РФ и иностранной валюте.

Клиент осуществляет работу в системе ДБО «iBank2» в соответствии с актуальными версиями документов, образующих Договор ДБО. Банк размещает актуальные версии документов, образующих Договор ДБО на сайте Банка www.alexbank.ru.

Банк имеет право в одностороннем порядке вносить в условия Договора ДБО изменения, касающиеся:

- размера и порядка оплаты услуг Банка;
- прав и обязанностей Сторон (Банка и Клиента) в случае изменения условий деятельности Сторон;
- порядка формирования, отправления ЭД; исполнения Банком ЭД;
- обеспечения безопасности системы ДБО «iBank2»;
- других условий Договора, в случае изменения действующего законодательства, совершенствования программного обеспечения системы ДБО «iBank2», изменения перечня банковских услуг, в том числе внедрения новых форм безналичных расчетов.

При внесении изменений в документы, образующие Договор ДБО, Банк информирует Клиента о данных изменениях путем размещения на сайте Банка www.alexbank.ru новых версий документов не позднее, чем за 3 дня до их вступления в силу.

4. Оформление Договора ДБО и подключения к системе ДБО «iBank2». Внесение изменений в учетную запись/профиль Клиента.

Физическим лицам, являющимся Клиентами Банка, т.е. открывшим в установленном порядке счета вкладов, текущие счета, карточные счета, Банк предоставляет возможность подключиться к системе ДБО «iBank2». Подключение к системе ДБО «iBank2» возможно двумя способами: с осуществлением Клиентом предварительной регистрации в системе ДБО «iBank2» и без предварительной регистрации в системе ДБО «iBank2».

4.1.Оформление Договора ДБО и подключение к системе ДБО «iBank2» с осуществлением Клиентом предварительной регистрации в системе ДБО «iBank2».

4.1.1. Для подключения к системе ДБО «iBank2» физическому лицу необходимо осуществить предварительную регистрацию в системе ДБО «iBank2». Для выполнения данной процедуры Клиент должен:

самостоятельно на официальном сайте ОАО Банк «АЛЕКСАНДРОВСКИЙ» www.alexbank.ru в разделе «Вход в Интернет-банк», пройдя по ссылке «Регистрация в системе» заполнить форму с персональными данными и указать блокировочное слово;

создать и установить долговременный **Пароль** для дальнейшего доступа в систему ДБО «iBank2». Пароль должен содержать не менее 6 символов и может состоять из русских и латинских букв в разных регистрах, цифр и прочих символов. Комбинация символов вводится дважды: как пароль и как его подтверждение;

в результате указанных действий Клиенту присваивается уникальный числовой код в системе ДБО «iBank2» (**идентификатор**) и **Логин** для дальнейшего входа в систему. Комбинация Пароля и Логина позволяет входить в систему ДБО «iBank2». Клиенту выводится на экран сообщение об успешной регистрации в системе и отображается Логин Клиента в системе ДБО. Клиент должен запомнить свой Логин и долговременный Пароль.

4.1.2. После предварительной регистрации на сайте Банка Клиенту необходимо пройти окончательную регистрацию и заключить Договор ДБО. Данная информация доводится до сведения Клиента в виде сообщения на экране устройства Клиента при окончании прохождения процедуры предварительной регистрации. Для выполнения данной процедуры, Клиенту необходимо лично явиться в отделение Банка по месту ведения счета/счетов и оформить Заявление о присоединении к Договору ДБО «iBank2» и Заявление о согласии на обработку Банком персональных данных физического лица в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ, в том числе Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных». При необходимости, Клиент может получить информацию об отделении Банка, в котором ведутся счета Клиента по телефону ИСС +7(812) 324-87-77.

4.1.3. Для подключения к системе ДБО «iBank2» Клиент в отделении Банка заполняет и подписывает Заявление о присоединении к Договору ДБО «iBank2» в двух экземплярах.

4.1.4. В Заявлении Клиент должен указать:

- Логин, присвоенный ему системой ДБО «iBank2» при Предварительной регистрации;
- **Как минимум один** способ информирования Клиента об операциях, совершенных с использованием системы ДБО «iBank2»;
- Номер телефона для получения одноразовых паролей для осуществления электронного документооборота с использованием системы ДБО «iBank2», дополнительные Средства Подтверждения для получения одноразовых паролей (в случае их выбора Клиентом);

Одноразовые пароли применяются при входе Клиента в систему ДБО «iBank2» и при отправке в Банк Распоряжений о переводе. В качестве Средств Подтверждения может применяться:

- отправка Банком SMS – сообщения с одноразовым паролем на номер мобильного телефона, указанный Клиентом в Заявлении о присоединении к Договору ДБО;
- скретч-карта. Клиенту может быть выдана одна или несколько скретч-карт. Регистрация скретч-карт в системе ДБО «iBank2» может быть осуществлена либо Банком, либо Клиентом самостоятельно в соответствии с Руководством пользователя;
- OTP-токен. Регистрация OTP-токена в системе ДБО «iBank2» осуществляется в Банком.

4.1.5. Клиент имеет возможность подключить к системе ДБО «iBank2» текущие счета, картсчета, счета вклада. При этом счета вклада в системе ДБО «iBank2» подключаются только для просмотра. Перечень счетов для подключения к системе ДБО «iBank2» Клиент определяет самостоятельно и указывает в Заявлении о присоединении к Договору ДБО.

- 4.1.6. При подключении Картсчета, к системе ДБО «iBank2» подключаются все активные Карты, выпущенные на имя Клиента. Управление денежными средствами на Картсчете Клиент осуществляет только с использованием номера Карты, при этом карта должна быть активна.
- 4.1.7. При полном совпадении данных, указанных Клиентом при Предварительной регистрации в системе ДБО, с данными Клиента, указанными в Заявлении о присоединении к Договору ДБО «iBank2», Банк подключает Клиента к системе ДБО «iBank2». Подключение к системе ДБО «iBank2» Банк осуществляет не позднее трех (3) рабочих дней, с даты получения Заявления Клиента.
- 4.1.8. При заключении Договора ДБО Клиент должен предоставить в Банк достоверные контактные данные, а в случае их изменения, незамедлительно предоставить в Банк обновленную информацию. В случае отказа Клиента предоставить контактные данные, Договор ДБО не заключается.

4.2. Оформление Договора ДБО и подключение к системе ДБО «iBank2» без осуществления Клиентом предварительной регистрации.

- 4.2.1. Для подключения к системе ДБО «iBank2» физическому лицу необходимо заключить Договор ДБО. Для выполнения данной процедуры, Клиенту необходимо лично явиться в отделение Банка по месту ведения счета/счетов и оформить Заявление о присоединении к Договору ДБО «iBank2» и Заявление о согласии на обработку Банком персональных данных физического лица в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ, в том числе Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных». При необходимости, Клиент может получить информацию об отделении Банка, в котором ведутся счета Клиента по телефону ИСС +7(812) 324-87-77.
- 4.2.2. Для подключения к системе ДБО «iBank2» Клиент в отделении Банка заполняет и подписывает Заявление о присоединении к Договору ДБО «iBank2» в двух экземплярах.
- 4.2.3. В Заявлении Клиент должен указать:
- **Как минимум один** способ и необходимые контактные данные для информирования Клиента об операциях, совершенных с использованием системы ДБО «iBank2»;
 - Номер телефона, на который Банком в форме SMS-сообщения будут направлены логин и временный пароль для входа в систему ДБО «iBank2»;
 - Блокировочное слово;
 - Номер телефона для получения одноразовых паролей для входа в систему ДБО «iBank2» и осуществления электронного документооборота с использованием системы ДБО «iBank2»;
 - скретч-карту в качестве дополнительного Средства Подтверждения для получения одноразовых паролей.
- В качестве Средств Подтверждения может применяться:
- SMS – сообщение с одноразовым паролем, направляемое Банком на номер мобильного телефона, указанный Клиентом в Заявлении о присоединении к Договору ДБО;
 - скретч-карта. Клиенту может быть выдана одна или несколько скретч-карт. Регистрация первой скретч-карты в системе ДБО «iBank2» осуществляется Банком, регистрация второй и последующих скретч-карт может быть осуществлена Клиентом самостоятельно в соответствии с Руководством пользователя;
 - OTP-токен. Регистрация OTP-токена в системе ДБО «iBank2» осуществляется Банком.

- 4.2.4. Перечень счетов для подключения к системе ДБО «iBank2» Клиент определяет самостоятельно и указывает в Заявлении о присоединении к Договору ДБО. К системе ДБО «iBank2» могут быть подключены текущие счета, картсчета, счета вклада. При этом счета вклада в системе ДБО «iBank2» подключаются только для просмотра.
- 4.2.5. При подключении Картсчета, к системе ДБО «iBank2» подключаются все активные Карты, выпущенные на имя Клиента. Управление денежными средствами на картсчете Клиент осуществляет только с использованием номера Карты, при этом карта должна быть активна. Карты, выпущенные к Картсчету не на имя Клиента, к системе ДБО «iBank2» не подключаются.
- 4.2.6. Банк в срок не более трех (3) рабочих дней с даты подачи Клиентом Заявления о присоединении к Договору ДБО осуществляет регистрацию Клиента в системе ДБО «iBank2» и направляет Клиенту два SMS-сообщения: с логином и временным паролем.
- 4.2.7. Процедура подключения Клиента к системе ДБО «iBank2» завершается направлением Клиенту SMS-сообщений с логином и временным паролем.
- 4.2.8. После получения указанных SMS-сообщений Клиент, в соответствии с Правилами и Руководством пользователя, имеет возможность войти в систему ДБО «iBank2» и получить доступ к услугам и сервисам системы ДБО «iBank2» в соответствии с Главой 5 настоящих Правил. **Первый вход в систему ДБО «iBank2» осуществляется с использованием логина, временного пароля и одноразового пароля со скретч-карты.**
- 4.2.9. При первом входе в систему ДБО «iBank2» Клиент обязан установить новый долговременный пароль. Выполнение указанной процедуры осуществляется в соответствии с Руководством пользователя.
- 4.2.10. В срок не позднее 3-х рабочих дней с даты первого входа в систему ДБО «iBank2», Клиенту предоставляется возможность использования всех Средств Подтверждения, указанных Клиентом в Заявлении о присоединении к Договору ДБО.

4.3. Внесение изменений в учетную запись/профиль Клиента.

- 4.3.1. Клиент имеет возможность самостоятельно в системе ДБО «iBank2» (в порядке, указанном в Руководстве пользователя):
- изменять долговременный пароль;
 - изменять логин для входа в систему ДБО «iBank2», задав произвольную удобную комбинацию букв и чисел, при этом меняется только логин;
 - изменять контактные данные для получения уведомлений от системы ДБО «iBank2».
- 4.3.2. Клиент имеет право внести изменения в Договор ДБО. Просьба о внесении изменений Клиентом оформляется письменно в форме Заявления о внесении изменений в Договор ДБО (подается Клиентом в ВСП/Филиал Банка, в котором осуществлялось подключение к системе ДБО «iBank2»). Допускается устное обращение Клиента в Банк с просьбой о внесении изменений в Договор ДБО. В этом случае Клиент обращается в ИСС и формулирует просьбу, ИСС осуществляет аудио запись разговоров с Клиентом. Клиент имеет право:
- запросить дополнительное Средство Подтверждения для получения одноразовых паролей для работы в системе ДБО «iBank2» (только с Заявлением о внесении изменений в Договор ДБО);
 - изменить номер мобильного телефона, для направления Банком SMS-сообщений, содержащих одноразовые пароли (только с Заявлением о внесении изменений в Договор ДБО);
 - изменить контактные данные Клиента, для направления Банком уведомлений о совершении операций по счетам и картам с использованием системы ДБО «iBank2» (только с Заявлением о внесении изменений в Договор ДБО);

- распространить действие Договора ДБО на счета, не подключенные к системе ДБО «iBank2» (только с Заявлением о внесении изменений в Договор ДБО);
- отключить от системы ДБО, ранее подключенные счета/карты (только с Заявлением о внесении изменений в Договор ДБО);
- восстановить долговременный пароль для входа в систему ДБО «iBank2»;
- восстановить логин для входа в систему ДБО «iBank2» (только с Заявлением о внесении изменений в Договор ДБО);
- установить ограничения на использование системы ДБО «iBank2», расторгнуть Договор ДБО (в соответствии с Главой 11 настоящего Регламента).

Заявление о внесении изменений в Договор ДБО Клиент подает в отделение Банка, в котором осуществлялось подключение к системе ДБО «iBank2».

Банк выполняет необходимые действия не позднее трех (3) рабочих дней, с даты получения Заявления Клиента.

При устном обращении Клиенту необходимо пройти идентификацию, предоставив свои персональные данные, а также сообщив Блокировочное слово и логин (для восстановления долговременного пароля).

4.3.3. При обращении Клиента в Банк для восстановления долговременного пароля, Банком в системе ДБО «iBank2» формируется временный пароль и передается Клиенту на номер телефона для обязательного информирования, указанный Клиентом в Заявлении о присоединении к Договору ДБО, либо на номер телефона, указанный в Заявлении о внесении изменений в Договор ДБО. (В случае, если Клиентом в Заявлении о присоединении к Договору ДБО для обязательного информирования был указан адрес электронной почты, то пароль передается на номер телефона, указанный Клиентом при предварительной регистрации). Банк выполняет процедуры по формированию временного пароля доступа в систему ДБО «iBank2» не позднее трех (3) рабочих дней, с даты получения Заявления/обращения Клиента.

При первом использовании временного пароля Клиент должен произвести его замену.

4.3.4. При восстановлении логина, восстановленный логин для доступа в систему ДБО «iBank2» передается Клиенту на номер телефона, указанный в Заявлении о внесении изменений в Договор ДБО не позднее трех (3) рабочих дней, с даты получения Заявления Клиента.

4.3.5. В случае выпуска/перевыпуска карт Клиента к счетам, подключенным к системе ДБО «iBank2» новые карты будут включены Банком в систему ДБО «iBank2» без подачи Клиентом заявления.

5. Банковские услуги и сервисы, предоставляемые Клиенту с использованием системы ДБО «iBank2», включая информационные нефинансовые услуги.

Основанием для предоставления банковских услуг по переводу денежных средств с использованием системы ДБО «iBank2» является электронный документ - Распоряжение Клиента, направленное с использованием системы ДБО «iBank2».

5.1. Перечень банковских финансовых услуг системы ДБО «iBank2» доступных Клиенту.

- переводы денежных средств по своим счетам в Банке в валюте РФ и иностранной валюте в соответствии с законодательством РФ;
- переводы денежных средств со счета Клиента в Банке в пользу третьих лиц в валюте РФ и в иностранной валюте в соответствии с законодательством РФ;

- конвертация денежных средств между своими счетами в Банке, открытых в разных валютах;
- переводы денежных средств на внутрибанковские счета в рублях РФ и в иностранной валюте в соответствии с законодательством РФ;
- перевод денежных средств в рублях РФ в адрес поставщиков услуг с использованием платежной системы «КИБЕРПЛАТ»;
- переводы денежных средств на счета, открытые в других банках в рублях РФ и иностранной валюте в соответствии с законодательством РФ;
- переводы денежных средств для оплаты штрафов, пошлин, налогов и других платежей на счета Казначейства России и других государственных органов, имеющих право взыскивать с Клиента. Клиенту предоставляется возможность формирования Распоряжения о переводе денежных средств с автоматическим заполнением реквизитов с использованием информации, получаемой из государственной информационной системы о государственных и муниципальных платежах (ГИС ГМП). Формирование Распоряжения о переводе денежных средств осуществляется в соответствии с Руководством пользователя.

5.2. Перечень нефинансовых услуг и сервисов системы ДБО «iBank2».

Клиенту в системе ДБО «iBank2» доступны следующие нефинансовые услуги и сервисы:

- Сервис «Начисления» системы ДБО «iBank2»: позволяет Клиенту запрашивать информацию о следующих видах его задолженности в бюджеты различных уровней и иным обязательным платежам: налоги, пошлины, штрафы, сборы и другие обязательные платежи. При запросе Клиентом информации о задолженности, система ДБО «iBank2» автоматически направляет запрос о суммах задолженности в государственную информационную систему о государственных и муниципальных платежах (ГИС ГМП). Для осуществления поиска информации, в ГИС ГМП используются реквизиты документа, удостоверяющего личность Клиента и идентификационный номер налогоплательщика (ИНН) (если он присутствует в системе ДБО «iBank2»). Сервис предоставляется Клиенту в папке «Начисления» системы ДБО «iBank2», порядок действий Клиента изложен в Руководстве пользователя. **Банк не несет ответственности за корректность и полноту информации, предоставленной ГИС ГМП.**
- получение информации о движении денежных средств по банковскому счету/карте, в т.ч. по счетам срочных вкладов;
- получение уведомлений о событиях в системе ДБО «iBank2»;
- просмотр справочника банков, справочника валют;
- просмотр исполненных/отвергнутых ЭД, созданных в системе ДБО «iBank2»;
- самостоятельное изменение долговременного пароля в системе ДБО «iBank2», самостоятельное изменение контактных данных для получения уведомлений о событиях в системе ДБО «iBank2», логина для входа в систему ДБО «iBank2»;
- получение информации по карте Клиента, в том числе тип карты, номер карты и срок ее действия, доступный остаток;
- возможность с использованием системы ДБО «iBank2» формировать переводы/платежи по расписанию - добавлять в расписание разовые и регулярные переводы;
- возможность электронного документооборота;
- предоставление информации о Банке, в том числе адреса и телефоны отделений и филиалов Банка;

6. Исполнение Распоряжений Клиентов о проведении финансовых операций по их счетам, созданным и направленным с использованием системы ДБО «iBank2». Организация Электронного документооборота в системе ДБО «iBank2».

6.1. Организация Электронного документооборота (ЭДО) в системе ДБО «iBank2» для физических лиц.

- 6.1.1. Банк предоставляет Клиенту непрерывный, ежедневный и круглосуточный доступ в систему ДБО «iBank2» для осуществления ЭДО.
- 6.1.2. Вход в систему ДБО «iBank2» Клиент осуществляет в соответствии с процедурой, изложенной в Руководстве пользователя системы ДБО «iBank2».
- 6.1.3. Процедура предоставления Клиентом Распоряжений и иных ЭД состоит в формировании этих документов на сервере Банка и подписание их ПЭП.
- 6.1.4. Процедура принятия Банком Распоряжений и иных ЭД в обработку состоит в присвоении ЭД соответствующих статусов в системе ДБО «iBank2».
- 6.1.5. Дата формирования ЭД, созданного с использованием системы ДБО «iBank2» регистрируется системой и признается Сторонами фактической датой предоставления/принятия этого документа.
- 6.1.6. Банк имеет право остановить ЭДО системы ДБО «iBank2»:
- в случае выявления сбоев или ошибок в работе системы, на срок не более 2 (двух) часов - без предварительного уведомления;
 - в случае выявления сбоев или ошибок в работе системы, на срок более 2 (двух) часов, но не более 18 часов - с предварительным уведомлением Клиента путем направления Клиенту сообщения в системе ДБО «iBank2» и/или размещением информационного сообщения сайте Банка, не менее чем за сутки до остановки.
 - для проведения длительных сервисных работ или по иным причинам, на срок более 6 часов, но не более 18 часов - с предварительным уведомлением Клиента, путем направления Клиенту сообщения в системе ДБО «iBank2» и/или размещением информационного сообщения сайте Банка, не менее чем за сутки до остановки.
- 6.1.7. Банк предоставляет Клиенту возможности реализовать право совершать юридически значимые действия путем обмена ЭД.
Стороны признают, что ЭД, направленный Клиентом в Банк с использованием системы ДБО «iBank2», подписанный ПЭП, обладает равной юридической силой с документом, подписанным собственноручной подписью Клиента.
- 6.1.8. Формирование любых документов в ЭДО осуществляется Клиентом с применением типовых компьютерных форм, согласованных с Банком: шаблонов документов, распорядительных документов; передача сообщений свободного формата осуществляется с использованием почты системы ДБО «iBank2».
- 6.1.9. Обмен ЭД в ЭДО системы ДБО «iBank2» Банк и Клиент осуществляют с обязательным соблюдением рекомендаций по технологии работы в ЭДО с ПЭП, соблюдением требований к формированию сообщений сводного формата и их вложений.

Электронные документы, к которым присоединены один или несколько связанных между собой ЭД, включая электронные образы документов (сканированные изображения

документов, оформленных первоначально на бумажном носителе) являются пакетом ЭД. При подписании ПЭП пакета ЭД, каждый из присоединенных электронных документов, составляющих пакет, считается подписанным электронной подписью, которой подписан пакет ЭД.

6.1.10. Предоставляемые Клиентом документы с применением электронных образов (сканированные изображения документов, оформленных первоначально на бумажных носителях) должны быть доступны для чтения без использования специальных устройств. Банк принимает к исполнению документы только при надлежащем качестве предоставляемых в Банк копий оригинальных документов (отражение без искажений всех элементов документа) и доступности для прочтения текста в предоставляемых документах с применением электронных образов, присоединенных к сообщениям свободного формата в системе ДБО «iBank2».

6.1.11. Банк формирует ответ на каждый ЭД, направленный Клиентом через ЭДО системы ДБО «iBank2».

Для обращений Клиента, направленных с использованием системы ДБО «iBank2», в виде сообщений свободного формата, Банк формирует ответ в электронной форме в виде сообщения свободного формата.

Для электронных документов (в т.ч. распоряжений о финансовых операциях) Банк формирует ответ в виде изменений статусов ЭД. В процессе обработки ЭД могут быть присвоены следующие статусы:

- «Новый» - вновь созданный ЭД;
- «Принят» - ЭД прошел проверку и принят Банком;
- «На обработке» - ЭД выгружается в АБС;
- «На исполнении» - ЭД выгружен в АБС и принят Банком к исполнению;
- «Исполнено» - ЭД исполнен Банком. Для Распоряжений – ЭД исполнен, денежные средства списаны со счета Клиента и результат операции должен быть отражен в банковской выписке;
- «Отвергнуто» - ЭД не принят к исполнению (не прошел первичную проверку на целостность и истинность ПЭП, не достаточно денежных средств на счете Клиента для проведения операции, на основании требований внутреннего контроля).

В момент предоставления Банком информации об этапе обработки ЭД Клиенту, информация признается переданной Клиенту, независимо от факта ее прочтения.

6.1.12. Банк не принимает ЭД с ПЭП не прошедшей проверку, а также при отсутствии ПЭП.

6.1.13. Банк не распечатывает ЭД на бумажных носителях, за исключением случаев блокировки доступа Клиента в систему ДБО «iBank2» (распечатываются по запросу Клиента), случаев, предусмотренных договором банковского счета, законодательными нормами по осуществлению переводов (платежей).

6.1.14. По письменному запросу Клиента Банк предоставляет Клиенту на бумажном носителе заверенные Банком копии ЭД. Заверенные копии ЭД предоставляются Клиенту в отделении Банка по месту ведения его банковского счета.

6.1.15. Обновление данных по остаткам денежных средств на счетах Клиентов, по состоянию платежей и предоставление выписок в течение рабочего дня происходит непрерывно и носит предварительный характер. Окончательная выписка по счету в базе данных системы ДБО iBank2 формируется к 10.00 операционного дня, следующего за днем совершения операции.

6.2.Оформление и исполнение электронных документов в системе ДБО «iBank2».

6.2.1.В системе ДБО «iBank2» применяются следующие виды ЭД:

Распоряжения о переводе денежных средств.

Сообщения свободного формата (в том числе в целях предоставления обосновывающих, подтверждающих документов и документов валютного контроля).

6.2.2.Реквизиты Клиента в Распоряжениях, составленных с применением форм системы ДБО «iBank2» заполняются автоматически.

6.2.3.Реквизиты Получателя платежа в Распоряжениях заполняются Клиентом самостоятельно, информационная база системы ДБО «iBank2» позволяет Клиенту сверить реквизиты банков-получателей.

6.2.4.Банк исполняет Распоряжения Клиента, оформленные в соответствии с требованиями Банка, действующего законодательства РФ и нормативных актов. Распоряжение должно содержать четкое изложение сущности финансовой операции, сумма цифрами должна совпадать с суммой прописью.

6.2.5.В соответствии с законодательством РФ, в том числе по запросу Банка, Клиентом не позднее рабочего дня, следующего за днем направления Распоряжения с использованием системы ДБО «iBank2», должны быть представлены оформленные надлежащим образом объясняющие, обосновывающие, подтверждающие документы. Банк имеет право запросить оригиналы данных документов на бумажном носителе. В случае невыполнения данных требований документ Банком не исполняется.

6.2.6.Банк вправе отказать Клиенту в исполнении Распоряжения, если при осуществлении проверки будет выявлено, что операция (в том числе валютная операция) противоречит действующему законодательству РФ, нормативным актам банка России, договору банковского счета или Договору ДБО, заключенному между Банком и Клиентом.

6.2.7.Банк принимает к исполнению Распоряжения Клиента о переводе денежных средств при обязательном выполнении Банком следующих процедур:

- удостоверение права распоряжения денежными средствами и контроль целостности Распоряжений Клиента;
- контроль структуры и значений реквизитов Распоряжения;
- контроль достаточности денежных средств на счете Клиента;
- проверка документов, предоставляемых для обоснования перевода.

6.2.8.Контроль структуры и значений реквизитов Распоряжений и иных электронных документов Клиента осуществляется Банком посредством проверки соответствия реквизитов ЭД, оформленных Клиентом в электронном виде, требованиям действующего законодательства РФ и нормативных актов.

6.2.9.Удостоверение права распоряжения денежными средствами, на основании ЭД, направляемых с использованием системы ДБО «iBank2», Банк осуществляет посредством проверки ПЭП.

Проверка ПЭП осуществляется встроенными средствами сервера приложений системы ДБО «iBank2» с использованием идентификатора Клиента и комбинированных кодов доступа. Результатом проверки ПЭП является сопоставление зафиксированных в журналах системы ДБО «iBank2» действий Клиента при формировании и передаче ЭД:

- факт авторизации Клиента в системе ДБО «iBank2» по долговременному паролю и с помощью одноразовых паролей, полученных с использованием средств подтверждения;
- факт подтверждения ЭД с помощью одноразовых паролей, полученных с использованием средств подтверждения;
- дополнительной служебной информации о сеансе связи;
- отсутствии сообщений об ошибках, возникших при формировании ПЭП.

6.2.10. Банк исполняет Распоряжение Клиента только в пределах остатка денежных средств на счете Клиента и с учетом всех ограничений по счету (ареста на денежные средства, приостановление операций по счету и т.п.). Контроль достаточности денежных средств на счете Клиента осуществляется Банком при приеме к исполнению каждого Распоряжения однократно. Исполнение Распоряжения на часть суммы не допускается. В случае нехватки денежных средств на счете Клиента Распоряжению присваивается статус «Отвергнут».

6.2.11. Проведение Банком операций перевода и конвертации денежных средств по карточным счетам Клиента возможно только при наличии хотя бы одной активной карты к счету, выпущенной на имя Клиента. Формирование Клиентом Распоряжения о переводе и конвертации денежных средств по карточным счетам с использованием системы ДБО «iBank2» осуществляется только с использованием номера карты.

6.2.12. Банк исполняет Распоряжение Клиента в срок не позднее следующего операционного дня, следующего за днем поступления Распоряжения, либо присваивает ЭД статус «Отвергнут». При этом Банк вправе исполнять Распоряжения Клиента в следующем режиме (за исключением операций, проводимых в автоматическом режиме):

а) по рабочим дням:

- поступившие до 16:00 - текущим операционным днем;
- поступившие после 16:00 - следующим операционным днем.

б) поступившие в субботу, воскресенье и праздничные дни - следующим операционным днем.

В случае, если для исполнения Распоряжения в соответствии с законодательством РФ требуется представление Клиентом в Банк обосновывающих, подтверждающих документов, Банк исполняет Распоряжение не позднее следующего операционного дня с даты предоставления Клиентом вышеуказанных документов.

6.2.13. Банк вправе отказать Клиенту в исполнении Распоряжения, в случае если его исполнение в соответствии с законодательством РФ требует представления Клиентом в Банк обосновывающих, подтверждающих документов, и соответствующие документы предоставлены Клиентом не в полном объеме, не могут быть приняты Банком, не представлены Клиентом в Банк в срок не позднее следующего рабочего дня с даты направления Распоряжения. В данном случае Банк присваивает Распоряжению Клиента статус «Отвергнут».

6.2.14. Исполнение Распоряжение Клиента осуществляется Банком в границах операционного времени в порядке их поступления в Банк (получения акцепта от Клиента).

6.2.15. Для характеристики переводов денежных средств, осуществляемых Банком на основании Распоряжений Клиента, переданных с использованием системы ДБО «iBank2», применяются следующие понятия: «безотзывность», «безусловность» и «окончателность». При этом:

- «безотзывность» - наступает с момента списания денежных средств со счета Клиента (соответствует статусу «Исполнен»);
- «безусловность» - означает выполнение всех условий и требований к составлению Распоряжения Клиента для его исполнения Банком. Эта характеристика автоматически присваивается переводу, исполняемому Банком в автоматическом режиме. До

присвоения характеристики «безусловность» Распоряжение о переводе находится в статусе «На исполнении»;

- «окончателность» перевода денежных средств наступает:
 - в момент зачисления денежных средств на банковский счет получателя денежных средств в Банке, если счет плательщика и получателя обслуживаются в Банке «АЛЕКСАНДРОВСКИЙ»;
 - в момент зачисления денежных средств на корреспондентский счет банка получателя средств, если счет получателя обслуживает другой банк.

В системе ДБО «iBank2» для характеристики «Окончателность» перевода денежных средств статус не предусмотрен.

6.2.16. Обязательство Банка по исполнению перевода денежных средств по Распоряжению Клиента, направленных в Банк с использованием системы ДБО «iBank2», считается выполненным только в момент наступления окончательности (завершения) перевода денежных средств. Банк выполняет данное обязательство в срок не более трех (3) рабочих дней.

6.2.17. Распоряжение Клиента о переводе может исполняться в автоматическом режиме либо проводится в сопровождении и под контролем сотрудника Банка. Перечень операций, которые осуществляются Банком в автоматическом режиме изложен в настоящих Правилах в п. 6.3.1.

6.2.18. Клиент имеет возможность отозвать Распоряжение о переводе денежных средств со статусом «Принят», «На исполнении», т.е. до наступления момента безотзывности перевода, направив в Банк с использованием системы ДБО «iBank2» электронное заявление об отзыве Распоряжения по форме, предусмотренной настройками системы ДБО «iBank2», с указанием причины отзыва документа. Заявление об отзыве служит основанием для аннулирования Банком Распоряжения. Отзыв Распоряжений о переводе, исполняемых Банком в автоматическом режиме не предусмотрен.

6.2.19. Способом уведомления Клиента об аннулировании Банком Распоряжений, Банк и Клиент признают присвоенный в системе ДБО «iBank2» статус «Отвергнут». В электронной форме документа Клиенту доступна информация, позволяющая идентифицировать аннулируемое Распоряжение, дату и причину его аннулирования.

6.2.20. Способом уведомления Клиента об исполнении Банком Распоряжений, Банк и Клиент признают присвоенный Распоряжению в системе ДБО «iBank2» статус «Исполнен». В электронной форме документа Клиенту доступна информация, содержащая реквизиты Банка, идентификатор системы ДБО «iBank2», вид операции, дату операции, сумму операции, идентификатор операции с использованием системы ДБО «iBank2», а также электронные отметки Банка об исполнении Распоряжения.

6.3.Операции Клиентов (физических лиц) с использованием системы ДБО «iBank2», проводимые Банком в автоматическом режиме.

6.3.1.Виды операций, осуществляемых с использованием системы ДБО «iBank2», проводимые Банком в автоматическом режиме:

- Перевод денежных средств между счетами и картами Клиента (за исключением счетов вкладов) в одной валюте;
- Конверсионные операции по счетам и картам Клиента в пределах лимита конверсионных операций. Разрешенный лимит таких операций – эквивалент 150 тыс. руб. в сутки. Конверсионные операции выполняются по курсу, установленному Банком для операций в системе ДБО «iBank2»;
- Перевод денежных средств в рублях РФ по оплате услуг (платежи) в адрес поставщиков услуг через платежную систему «КИБЕРПЛАТ». Количество операций не ограничено,

максимальный лимит на одну операцию 15 тыс. рублей РФ, минимальный лимит на одну операцию устанавливается в зависимости от получателя платежа в соответствии с условиями договора с платежной системой «КИБЕРПЛАТ»;

- 6.3.2. Автоматические операции проводятся без сопровождения сотрудниками Банка (On-line режим) с контролем программными средствами.
- 6.3.3. Автоматические операции исполняются ежедневно (в т.ч. по выходным и праздничным дням), круглосуточно с двумя технологическими перерывами с 23:55 до 00:05 и с 04:30 до 06:00.
- 6.3.4. Операции, проводимые в автоматическом режиме, отображаются в выписке по счету Клиента не позднее рабочего дня, следующего за днем исполнения Распоряжения Клиента.

7. Уведомление Клиента о его операциях, совершенных с использованием системы ДБО «iBank2».

7.1. Предоставление Клиенту выписки по операциям, проведенным Банком по его счетам и картам.

- 7.1.1. Выписка по счетам и картам Клиента, формируемая Клиентом с использованием системы ДБО «iBank2», содержит информацию об операциях, проведенных по счетам и картам Клиента, остатке денежных средств на счетах и картах Клиента, а также иную информацию, которую Банк считает необходимым довести до сведения Клиента.
- 7.1.2. Клиент имеет возможность в любое время сформировать в системе ДБО «iBank2» выписку по каждому своему счету, обслуживание которого ведется с использованием системы ДБО «iBank2». Выписка содержит информацию об операциях, проведенных по счету Клиента. Обновление в системе ДБО «iBank2» данных о проведенных по счету Клиента операциях в текущий операционный день осуществляется каждые 30 минут. Окончательное формирование выписки по счету Клиента осуществляется к 10:00 утра операционного дня, следующего за днем проведения операции по счету.
- 7.1.3. Клиент имеет возможность сформировать «выписку по карте», т.е. получить информационное сообщение в системе ДБО «iBank2» с отражением всех операций за период с использованием конкретной банковской карты, выбрав ее номер в системе ДБО «iBank2». Выписку Клиент может сформировать за весь период с момента регистрации счета/карты в системе ДБО «iBank2», в заданном Клиентом диапазоне календарных дат.

7.2. Обязательное уведомление Банком Клиента об исполнении Распоряжений Клиента о переводах по его счетам и картам, направленных в Банк с использованием системы ДБО «iBank2».

- 7.2.1. В соответствии с действующим законодательством Банк информирует Клиента о совершении каждой операции, проведенной Банком по распоряжению Клиента по его счетам и картам с использованием системы ДБО «iBank2», путем направления Клиенту уведомления о такой операции. Клиент должен, выбрать один или несколько способов информирования с учетом возможностей Банка.
- 7.2.2. Банк хранит сообщения и информацию об их отправке не менее 3 (трех) лет.
- 7.2.3. Банк имеет возможность осуществлять информирование Клиента следующими способами:
- направление уведомления на указанный Клиентом номер мобильного телефона;
 - направление уведомления на указанный Клиентом адрес электронной почты.
- 7.2.4. Клиент должен выбрать способ получения им уведомлений об операциях, проведенных Банком по его счетам и картам с использованием системы ДБО «iBank2», и указать в

Заявлении о присоединении к Договору ДБО «iBank2» контактные данные для направления Банком таких уведомлений. Клиент указывает надежный информационный ресурс для получения им уведомлений от Банка и обеспечивает его постоянную работоспособность и круглосуточную готовность к приему уведомлений от Банка. При компрометации, утере устройств для получения сообщений от Банка или изменении у Клиента контактных данных для направления Банком уведомлений об операциях, проведенных по распоряжению Клиента по его счетам и картам с использованием системы ДБО «iBank2», Клиент обязан незамедлительно уведомить Банк о данных изменениях, путем подачи в отделение/Филиал Банка Заявления о внесении изменений в Договор ДБО.

7.2.5. Банк и Клиент признают, что Клиент не может считаться неуведомленным или уведомленным ненадлежащим образом, если он отказывается, либо уклоняется от получения направленных в его адрес уведомлений, или не обеспечивает постоянную работоспособность и круглосуточную готовность информационного ресурса к приему уведомлений от Банка.

7.2.6. Банк и Клиент считают обязанность Банка по направлению Клиенту уведомления **исполненной** в момент отправки Банком уведомления.

7.2.7. Банк и Клиент считают обязанность уведомления Клиента об операциях, проведенных по распоряжению Клиента по его счетам и картам с использованием системы ДБО «iBank2», **исполненной** при направлении Клиенту уведомления в соответствии с имеющимися у Банка контактными данными.

7.2.8. Учитывая, что информационное сообщение Клиенту об операциях, проведенных Банком по Распоряжению Клиента по его счетам и картам с использованием системы ДБО «iBank2», на электронное устройство, электронные средства связи Клиента непосредственно доставляет провайдер или оператор связи, Банк не несет ответственности за несвоевременное получение или неполучение Клиентом, направленных ему уведомлений по следующим обстоятельствам: спам, переполненный буфер, аварии в сетях, технические сбои у поставщика услуг, провайдера, нахождение устройств Клиента вне зоны приема сообщений, неисправности устройств Клиента, по иным причинам, не зависящим от Банка.

7.2.9. В уведомлениях об операциях, направляемых Клиенту, Банк в обязательном порядке указывает:

- вид операции;
- маскированный номер счета/карты, с использованием которых была совершена операция;
- дату и время совершения операции;
- сумму и валюту операции;

Текст информационных сообщений, направленных Клиенту выбранным им способом, Банк формирует либо кириллицей, либо латиницей. Текст сообщения, написанный латиницей, имеет такой же смысл и содержание, как и написанный кириллицей. Текст сообщений об операциях, проведенных по Распоряжению Клиента по его счетам и картам с использованием системы ДБО «iBank2», Банк формирует кириллицей.

8. Правила предоставления информационных услуг («iBank2»-ИНФО) с использованием системы ДБО «iBank2».

Данный Раздел Правил содержит особенности предоставления Банком услуги «iBank2»-ИНФО. Общие положения Правил распространяются на услугу «iBank2»-ИНФО в части, не урегулированной настоящим разделом.

8.1. Принципы организации услуги «iBank2»-ИНФО для физических лиц.

8.1.1. Физическим лицам, являющимся Клиентами Банка, т.е. открывшим в установленном порядке счета вкладов, текущие и карточные счета, Банк предоставляет возможность

подключиться к системе ДБО «iBank2» с предоставлением услуги «iBank2»-ИНФО. Условием подключения физических лиц к сервису «iBank2»-ИНФО является подписание Договора ДБО. Предварительная регистрация для физических лиц на официальном сайте Банка www.alexbank.ru не требуется. Доступ к услуге осуществляется путем прямого обращения к серверу Банка по каналам Интернет.

При подключении к сервису «iBank2»-ИНФО многофакторная аутентификация не применяется, Средства Подтверждения не используются.

8.1.2. Принципы предоставления Банком сервиса «iBank2»-ИНФО:

- Круглосуточное предоставление услуги Клиенту;
- Объем и качество предоставляемой информации позволяют Клиенту анализировать поступления и расходы денежных средств по его счетам;
- Информация о счетах предоставляется в формате выписки по счетам;

8.2. Услуги и сервисы, предоставляемые Банком Клиентам с использованием сервиса «iBank2»-ИНФО.

- предоставление информации о движении денежных средств по банковскому счету, в т.ч. по счетам вкладов, на которые распространяется Договор ДБО;
- получение выписки о движении денежных средств по карте;
- получение информации о доступном остатке денежных средств по карте/по счету;
- изменение логина и пароля Клиента для входа в систему ДБО «iBank2»;
- просмотр справочников (в том числе справочника банков, справочника курсов валют, справочника стран);

8.3. Порядок оформления (подписания) Договора ДБО для подключения к услуге «iBank2»-ИНФО.

8.3.1. Для подключения к услуге «iBank2»-ИНФО Клиент в отделении Банка заполняет и подписывает Заявление о присоединении к Договору ДБО в двух экземплярах.

8.3.2. В Заявлении Клиент должен указать:

- Номер телефона, на который Банком в форме SMS-сообщения будут направлены логин и временный пароль для входа в систему ДБО «iBank2»;
- Блокировочное слово.

8.3.3. Для Клиентов, имеющих открытые в Банке счета.

Подписание Договора ДБО для подключения к сервису «iBank2» - ИНФО осуществляется в любом отделении Банка.

Следующие реквизиты Бланка «Заявления о присоединении к договору ДБО» могут заполняться как Банком, так и Клиентом:

- ФИО Клиента,
- паспортные данные Клиента,
- номера счетов.

8.3.4. Для Клиентов, являющихся сотрудниками предприятий и учреждений (далее - организаций), подписавших с Банком договор о перечислении денежных средств на текущие банковские счета физических лиц-сотрудников организации, открытые для осуществления расчетов с использованием пластиковых карт.

Для массового подключения к сервису «iBank2»-ИНФО Клиентов, сотрудников организаций, обслуживающихся в Банке по договору о перечислении денежных средств на текущие банковские счета физических лиц - сотрудников организации, Банк

осуществляет подписание Договоров ДБО и проводит работу по продвижению услуги непосредственно на территории организации.

8.3.5. Для физических лиц, не имеющих открытых в Банке счетов.

Клиент имеет возможность оформить Заявление о присоединении к Договору ДБО для подключения к сервису «iBank2» - ИНФО в процессе открытия счета, заказа/получения карты. Оформление Заявления о присоединении к Договору ДБО Банк осуществляет одновременно с оформлением Заявления на открытие текущего счета/ Заявления на оформление банковской карты и присоединение к Договору текущего банковского счета для осуществления расчетов с использованием банковских карт/подписанием Договора банковского вклада.

8.4. Порядок подключения к системе ДБО «iBank2» для предоставления сервиса «iBank2»-ИНФО.

8.4.1. Банк осуществляет регистрацию Клиента в системе ДБО «iBank2» в срок не более трех (3) рабочих дней с даты подачи Клиентом Заявления о присоединении к Договору ДБО.

8.4.2. **Предварительная регистрация** для подключения к системе ДБО «iBank2» с предоставлением сервиса «iBank2»-ИНФО **не требуется.**

8.4.3. Процедура подключения Клиента к системе ДБО «iBank2» для предоставления сервиса «iBank2»-ИНФО завершается направлением Клиенту двух SMS-сообщений с логином и временным паролем на номер телефона, указанный Клиентом в Заявлении о присоединении к Договору ДБО. После получения указанных SMS-сообщений, Клиент имеет возможность войти в систему ДБО «iBank2» и получить доступ к услугам и сервисам системы ДБО «iBank2» в соответствии с п. 8.2. *настоящих Правил.*

8.4.4. При первом входе в систему ДБО «iBank2» Клиент обязан установить новый долговременный пароль. Выполнение указанной процедуры осуществляется в соответствии с Руководством пользователя.

8.5. Порядок внесения изменений в Учетную запись/профиль Клиента.

8.5.1. Клиент имеет возможность самостоятельно в системе ДБО «iBank2» (в порядке, указанном в Руководстве пользователя):

- изменять долговременный пароль;
- изменять логин для входа в систему ДБО «iBank2», задав произвольную удобную комбинацию букв и чисел, при этом меняется только логин. Идентификатор, присвоенный Клиенту при регистрации, остается неизменным;

8.5.2. Клиент имеет право внести изменения в Договор ДБО. Просьба о внесении изменений Клиентом оформляется письменно в форме Заявления о внесении изменений в Договор ДБО (подается Клиентом в ВСП/Филиал Банка, в котором осуществлялось подключение к системе ДБО «iBank2»). Допускается устное обращение Клиента в Банк с просьбой о внесении изменений в Договор ДБО. В этом случае Клиент обращается в ИСС и формулирует просьбу, ИСС осуществляет аудио запись разговоров с Клиентом. Клиент имеет право:

- изменить номер мобильного телефона, для направления Банком SMS-сообщений, содержащих одноразовые пароли (только с Заявлением о внесении изменений в Договор ДБО);
- распространить действие Договора ДБО на счета, не подключенные к системе ДБО «iBank2» (только с Заявлением о внесении изменений в Договор ДБО);
- отключить от системы ДБО, ранее подключенные счета/карты (только с Заявлением о внесении изменений в Договор ДБО);
- восстановить долговременный пароль для входа в систему ДБО «iBank2»;

- восстановить логин для входа в систему ДБО «iBank2» (только с Заявлением о внесении изменений в Договор ДБО);
- установить ограничения на использование системы ДБО «iBank2», расторгнуть Договор ДБО (в соответствии с Главой 11 настоящего Регламента).

Заявление о внесении изменений в Договор ДБО Клиент подает в отделение Банка, в котором осуществлялось подключение к системе ДБО «iBank2».

Банк выполняет необходимые действия не позднее трех (3) рабочих дней, с даты получения Заявления Клиента.

При устном обращении Клиенту необходимо пройти идентификацию, предоставив свои персональные данные, а также сообщив Блокировочное слово и логин (для восстановления долговременного пароля).

- При обращении Клиента в Банк для восстановления долговременного пароля, Банком в системе ДБО «iBank2» формируется временный пароль и передается Клиенту на номер телефона для обязательного информирования, указанный Клиентом в Заявлении о присоединении к Договору ДБО, либо на номер телефона, указанный в Заявлении о внесении изменений в Договор ДБО. (В случае, если Клиентом в Заявлении о присоединении к Договору ДБО для обязательного информирования был указан адрес электронной почты, то пароль передается на номер телефона, указанный Клиентом при предварительно регистрации). Банк выполняет процедуры по формированию временного пароля доступа в систему ДБО «iBank2» не позднее трех (3) рабочих дней, с даты получения Заявления/обращения Клиента.

При первом использовании временного пароля Клиент должен произвести его замену.

8.5.3. Для восстановления логина Клиенту необходимо обратиться в отделение Банка с Заявлением о внесении изменений в Договор ДБО. Банк не позднее трех (3) рабочих дней, с даты получения Заявления Клиента, передает Клиенту логин по контактными данным, указанным Клиентом в Заявлении о внесении изменений в Договор ДБО.

При необходимости Клиент имеет возможность внести иные изменения в Договор ДБО в соответствии с перечнем возможных изменений, указанных в Заявлении о внесении изменений в Договор ДБО. В этом случае Клиенту необходимо обратиться в отделение Банка с Заявлением о внесении изменений в Договор ДБО. Банк не позднее трех (3) рабочих дней, с даты получения Заявления Клиента, вносит изменения в Учетную запись/профиль Клиента в системе ДБО «iBank2».

8.5.4. Для подключения к системе ДБО «iBank2» с предоставлением всех сервисов и услуг системы, **вместо** подключенного ранее сервиса «iBank2»-ИНФО, Клиенту необходимо оформить Заявление о присоединении к Договору ДБО с заполнением соответствующих полей.

8.5.5. В случае если Клиент выражает желание подключиться к системе ДБО «iBank2» с предоставлением услуги «iBank2»-ИНФО, и отключить предоставление сервисов и услуг системы в полном объеме, Клиенту необходимо оформить Заявление о присоединении к Договору ДБО с заполнением соответствующих полей. В этом случае учетная запись Клиента остается прежней, Банк отключает сервисы системы ДБО «iBank2», не предоставляемые в рамках услуги «iBank2»-ИНФО.

8.5.6. При расторжении Договора ДБО с предоставлением услуги «iBank2»-ИНФО, учетная запись Клиента удаляется. При последующем заключении Договора ДБО Банк создает Клиенту в системе ДБО «iBank2» новую учетную запись Клиента.

9. Рассмотрение заявлений Клиента о несогласии с операцией совершенной с использованием системы ДБО «iBank2».

- 9.1. Клиент должен в случае несогласия с фактом совершения операции с использованием системы ДБО «iBank2», сообщить об этом в Банк незамедлительно, но не позднее дня, следующего за днем получения от Банка уведомления о совершенной операции. Временем окончания следующего дня, в течение которого Клиент обязан проинформировать о несогласии с операцией, считается окончание дня по московскому времени. Если окончание следующего дня, в течение которого Клиент должен проинформировать об операции, приходится на выходные и праздничные дни, т.е. нерабочие часы отделений Банка, то Банк принимает письменное Заявление о несогласии с операцией в первый рабочий день Банка; в этом случае Банк считает, что Клиент своевременно информировал Банк.
- 9.2. Клиент сообщает в Банк о несогласии с фактом совершения операции в следующем порядке:
- оформляет письменное Заявление о несогласии с операцией в любом отделении/филиале Банка или оформляет Заявление о несогласии с операцией с использованием системы ДБО «iBank2» в виде письма свободного формата, подписав его ПЭП;
 - Заявление о несогласии с операцией, оформленное с использованием системы ДБО «iBank2» Банк принимает круглосуточно, в том числе в выходные и праздничные дни;
 - форма типового Заявления о несогласии с операцией размещена на сайте Банка www.alexbank.ru;
 - Заявление о несогласии с операцией может содержать несогласие с несколькими операциями, с учетом сроков сообщения о несогласии с операцией, указанных в п.9.1. настоящих Правил.

Сообщение, поступившее от Клиента в порядке отличном от вышеуказанного, Банк не считает уведомлением Банка о несогласии с операцией.

- 9.3. Клиент должен предоставить в Банк, а Банк имеет право запросить, документы, подтверждающие обоснованность Заявления о несогласии с операцией.
- 9.4. Банк уведомляет Клиента о результатах рассмотрения его Заявления о несогласии с операцией.
- 9.5. В случае если Клиентом при эксплуатации системы ДБО «iBank2» или при совершении операций с использованием системы ДБО «iBank2», были нарушены правила и порядок использования системы ДБО «iBank2», Банк отказывает Клиенту в возмещении денежных средств по оспариваемой операции.

10. Предоставление технической и информационной поддержки по работе с системой ДБО «iBank2».

- 10.1. По вопросам технического характера, связанным с функционированием системы ДБО «iBank2», в том числе по ошибкам аутентификации, сбоям оборудования и проблемам функционирования программного обеспечения, Клиент может обратиться в Банк по тел. (812) 324 85 88 или на адрес support@alexbank.ru.
- 10.2. По вопросам исполнения Распоряжений, информации по счетам и картам Клиент, восстановления долговременного пароля, временного прекращения приема к исполнению Распоряжений и временной блокировки учетной записи может обратиться: в ИСС по тел. (812) 324 87 77 – круглосуточно; в отделение/филиал Банка в часы обслуживания физических лиц, согласно режиму работы отделения/филиала Банка.

11. Временное прекращение/возобновление доступа к услугам с использованием системы ДБО «iBank2». Порядок прекращения действия Договора ДБО.

На основании обращения Клиента

11.1. Клиент имеет возможность наложить ограничения на использование системы ДБО «iBank2» как бессрочно, так и на определенный период. Если срок окончания ограничения на использование системы ДБО «iBank2» Клиентом не указан, Договор ДБО расторгается через 3 месяца с даты установления ограничения.

11.2. Клиент имеет право подать в Банк заявление в виде письма свободного формата с использованием системы ДБО «iBank2» или в свободной форме на бумажном носителе в ВСП/Филиал Банка:

- о временном прекращении приема к исполнению Распоряжений, направленных с использованием системы ДБО «iBank2»;
- о временной блокировке учетной записи в системе ДБО «iBank2»;
- о возобновлении приема к исполнению Распоряжений, направленных с использованием системы ДБО «iBank2»;
- о разблокировании учетной записи в системе ДБО «iBank2»;
- о расторжении Договора ДБО.

В заявлении Клиент должен указать дату начала и окончания действия ограничений на использование системы ДБО «iBank2».

Расторжение Договора и отключение Клиента от системы ДБО «iBank2» осуществляется Банком не позднее следующего рабочего с даты получения заявления Клиента, если более поздняя дата не указана в заявлении Клиента.

Временное прекращение приема к исполнению Распоряжений, временная блокировка учетной записи, возобновление приема к исполнению Распоряжений и разблокирование учетной записи Клиента осуществляется Банком в максимально короткие сроки, но не позднее следующего рабочего дня с даты получения заявления Клиента, либо в даты, указанные Клиентом в заявлении.

11.3. Клиент имеет право обратиться в Банк в устной форме (с сообщением блокировочного слова) по телефонам, указанным в п. 10.2. с требованием:

- о временном прекращении приема к исполнению Распоряжений, направленных с использованием системы ДБО «iBank2»;
- о временной блокировке учетной записи в системе ДБО «iBank2».

После обращения в Банк в устной форме, Клиент должен в кратчайшие сроки подать в отделение/Филиал Банка соответствующее заявление на бумажном носителе. В случае если Клиент не предоставил в Банк заявление в течение трех (3) месяцев с даты установления ограничений на использование системы ДБО «iBank2», Банк расторгает с Клиентом Договор ДБО, с предварительным уведомлением Клиента в соответствии с п. 11.6. Ответственность Банка по операциям, проведенным с использованием системы ДБО «iBank2», наступает после получения Банком указанного заявления на бумажном носителе.

Временная блокировка учетной записи осуществляется не позднее дня обращения Клиента, либо в даты, указанные Клиентом. **Временное прекращение приема к исполнению Распоряжений** осуществляется не позднее следующего рабочего дня за днем обращения Клиента, либо в даты, указанные Клиентом.

На основании решения Банка.

- 11.4. Банк имеет право временно прекратить прием к исполнению Распоряжений Клиента, направленных с использованием системы ДБО «iBank2», или установить ограничение на использование всех сервисов системы ДБО «iBank2», кроме просмотра писем от Банка в случаях предусмотренных настоящими Правилами, в случаях компрометации/подозрения на компрометацию учетной записи Клиента, Средств Подтверждения, ключа электронной подписи Клиента, при получении ЭД, содержащих данные Клиента не соответствующие данным учетной записи Клиента в случаях нарушения Клиентом условий договора ДБО, а также в иных случаях, предусмотренных действующим законодательством РФ. Банк информирует Клиента о принятом решении в день установления ограничений на использование системы ДБО «iBank2» (но до момента установления ограничений), путем направления электронного сообщения с использованием системы ДБО «iBank2».
- 11.5. Договор ДБО расторгается в случае:
- закрытия всех счетов Клиента, подключенных к системе ДБО «iBank2». Договор ДБО прекращается в ту же дату, что и договор банковского счета;
 - если Клиент не предоставил в Банк письменное заявление с указанием срока окончания ограничений на использование системы ДБО «iBank2» в течение трех (3) месяцев с даты установления Клиентом ограничений на использование системы ДБО «iBank2».
- 11.6. Банк вправе расторгнуть Договор ДБО в одностороннем, несудебном порядке, в случае нарушения Клиентом условий Договора ДБО, в том числе нарушения Клиентом порядка пользования системой ДБО «iBank2».
- 11.7. При расторжении Договора ДБО по инициативе Банка, Банк обязан направить письменное уведомление Клиенту не позднее, чем за 1 (Один) месяц до даты расторжения Договора ДБО с указанием даты расторжения.
- 11.8. При расторжении Договора Средства Подтверждения в Банк не возвращаются.
- 11.9. При расторжении Договора ДБО и блокировке учетной записи Клиента, вся информация по взаимоотношению Сторон по договору ДБО и информация по учетной записи Клиента (в том числе финансовая информация) хранится Банком не менее 3-х лет с даты расторжения Договора ДБО.

12. Заключительные положения

- 12.1. Изменения в текст настоящих Правил вносятся Банком в одностороннем порядке с предварительным уведомлением Клиента на сайте Банка www.alexbank.ru.
- 12.2. При внесении изменений в документы, образующие Договор ДБО, Банк информирует Клиента о данных изменениях путем размещения на сайте Банка www.alexbank.ru новых редакций документов не позднее, чем за пятнадцать (15) дней до их вступления в силу. Осуществляя вход в систему ДБО «iBank2», Клиент подтверждает свое согласие с действующими Правилами и Тарифами Банка, при этом Клиенту на экране монитора отображается соответствующее сообщение. В случае, если Клиент не согласен с действующими Правилами и Тарифами Банка, Клиент не осуществляет вход в систему ДБО «iBank2», при этом Клиенту необходимо обратиться в отделение Банка для расторжения Договора ДБО.