

УТВЕРЖДЕНО  
решением Правления АО «ГОРБАНК»  
(Протокол № 66 от 04.09.2023 г.)



**«ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОРОДСКОЙ БАНК»**  
АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО  
(АО «ГОРБАНК»)

02-55

**УСЛОВИЯ  
ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ  
ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ  
В АО «ГОРБАНК»**

(действуют с 15.09.2023 г.)

г. Санкт-Петербург

## ОГЛАВЛЕНИЕ:

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.....	3
2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	7
3. СИСТЕМА БЕЗОПАСНОСТИ.....	10
4. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ СИСТЕМЫ .....	13
5. ШАБЛОНЫ ОПЕРАЦИЙ .....	15
6. ПЕРЕДАЧА И ИСПОЛНЕНИЕ ПОРУЧЕНИЙ.....	15
6.1. Формирование и передача поручений на проведение Финансовых операций. ....	15
6.2. Отмена Поручений на проведение Финансовых операций. ....	16
6.3. Хранение Поручений на проведение Финансовых операций.....	17
6.4. Информация о Поручениях.....	17
6.5. Исполнение Поручений на проведение Финансовых операций. ....	17
6.6. Подтверждение Финансовых операций документами на бумажном носителе. ....	18
6.7. Информационные операции. ....	18
6.8. Система быстрых платежей.....	19
7. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ .....	20
8. ВОЗНАГРАЖДЕНИЕ БАНКА .....	21
9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН, УРЕГУЛИРОВАНИЕ РАЗНОГЛАСИЙ. РАССМОТРЕНИЕ СПОРОВ .....	21
10. ИЗМЕНЕНИЕ УСЛОВИЙ.....	23
11. ОПУБЛИКОВАНИЕ ИНФОРМАЦИИ, НАПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛЬНЫХ УВЕДОМЛЕНИЙ И СООБЩЕНИЙ .....	23
12. СРОК ДЕЙСТВИЯ И ПОРЯДОК РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА.....	24
13. ИЗМЕНЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ .....	25
14. СОГЛАШЕНИЕ ОБ ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ПРОСТОЙ ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСИ.....	26
15. ПРИЛОЖЕНИЯ .....	29

## 1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Если в тексте Условий явно не оговорено иное, термины и определения, используемые в Условиях, имеют следующие значения:

- 1.1. **Абонентский номер телефона** – номер телефона, принадлежащий Клиенту, предоставленный российским оператором подвижной радиотелефонной связи, используемый для получения sms-сообщений и иных уведомлений Банка.
- 1.2. **Авторизация** - разрешение, предоставленное Банком для проведения операции с использованием Счета, и порождающее его обязательство по исполнению документов, составленных с использованием Счета.  
Авторизация осуществляется в программном обеспечении Банка, которое сертифицировано платежными системами и соответствует требованиям безопасности PCI DSS
- 1.3. **Аутентификатор** - коды, пароли и другие идентификаторы или действия, которые Банк использует для аутентификации Клиента и/или подтверждения Финансовой операции и/или Информационной операции.
- 1.4. **Аутентификация** - удостоверение правомочности дистанционного обращения Клиента в Банк для совершения банковских операций и/или получения информации по Счету, а также совершения иных действий в соответствии с Условиями, с использованием Мобильного устройства
- 1.5. **Банк** - Акционерное общество «ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОРОДСКОЙ БАНК» (АО «ГОРБАНК»),
- 1.6. **Банковские продукты** - банковские услуги, операции и сделки, предоставление/совершение которых Банком предусмотрено договорами, заключенными между Банком и Клиентом.
- 1.7. **Блокировка ДБО** - приостановление Дистанционного банковского обслуживания Клиента по всем или части Каналов доступа.
- 1.8. **Дистанционное банковское обслуживание (ДБО)** - предоставление Банком Клиенту возможности передачи с использованием Каналов доступа Поручений Банку для проведения Финансовых операций/Информационных операций, возможность составления и передачи которых технически предусмотрены Системой, а также получение Клиентом информации при проведении Финансовых операций и/или Информационных операций.
- 1.9. **Договор дистанционного банковского обслуживания (Договор)** - договор между Клиентом и Банком, заключенный путем присоединения Клиента к действующей редакции Условий. Заявление на предоставление услуг дистанционного банковского обслуживания является неотъемлемой частью Договора.
- 1.10. **Дополнительные контактные данные Клиента** - предоставленные Клиентом сведения (дополнительный номер мобильного телефона, дополнительный адрес электронной почты) с целью использования Банком в качестве дополнительной контактной информации.
- 1.11. **Закрытый список сведений** - категория информации в рамках использования Системы по Каналам операционного обслуживания, сообщение которой Банком Клиенту возможно только после успешного прохождения процедуры Идентификации и Аутентификации. К Закрытому списку сведений относится информация об использовании Клиентом Банковских продуктов, в том числе:
  - 1.11.1. совершенные операции (выписка по Счету/список операций по банковской карте);
  - 1.11.2. остаток средств на Счете;
  - 1.11.3. прочая индивидуальная информация об использовании Клиентом Банковских продуктов, относящаяся в соответствии с законодательством к информации ограниченного характера (банковская тайна, коммерческая тайна, персональные данные).
- 1.12. **Идентификатор** - уникальное имя, присвоенное Клиенту и позволяющее однозначно установить, что Поручение исходит от этого Клиента. При голосовой идентификации идентификатором также может выступать ФИО совместно с паспортными данными Клиента;
- 1.13. **Идентификатор документа** – уникальный буквенно-цифровой идентификационный код Электронного документа, который гарантирует, что данные не были изменены.
- 1.14. **Идентификация** - сравнение предъявляемого Клиентом Идентификатора с перечнем Идентификаторов, имеющимся в Системе.
- 1.15. **Идентификатор получателя средств** – номер мобильного телефона получателя денежных средств, указанный в основных контактных данных Клиента, позволяющий однозначно

установить получателя денежных средств среди определенного множества Клиентов в Банке и определить реквизиты для осуществления перевода денежных средств получателю с использованием Системы быстрых платежей.

- 1.16. Информационная операция** - предоставление Банком Клиенту информации о состоянии и использовании Клиентом Банковских продуктов, в том числе об остатках денежных средств на Счете, проведенных операциях по Счету, а также выписки по Счету.
- 1.17. Канал доступа** - канал передачи Поручений, обеспечивающий Клиентам возможность по телекоммуникационным каналам общего пользования самостоятельно (с использованием Каналов самообслуживания) либо с участием работника Банка (с использованием Каналов операционного обслуживания) формировать и передавать в Банк Поручения. Каналы доступа включают в себя:
- 1.17.1.** Каналы самообслуживания (Интерактивные каналы доступа) - Каналы доступа, обслуживание по которым производится с использованием специализированных технических средств без участия работников Банка: Интернет-сайт или Мобильное приложение.
- 1.17.2.** Каналы операционного обслуживания - Каналы доступа, обслуживание по которым производится с участием работников Банка: телефон (голосовая передача Поручений и получение информации), факс, электронная почта.
- 1.18. Клиент** - физическое лицо, резидент или нерезидент Российской Федерации, имеющее Счет в Банке и заключившее с Банком Договор дистанционного банковского обслуживания.
- 1.19. Ключ ПЭП** – текст, направляемый Банком Клиенту посредством SMS-сообщения на Абонентский номер Клиента, предназначенный для создания ПЭП и содержащий Код подтверждения и параметры, позволяющие идентифицировать Электронный документ (параметры проводимой Операции) или Идентификатор электронного документа. Состав параметров Операции, включаемых в SMS-сообщение, определяется Банком.
- 1.20. Ключ проверки ПЭП** - запись в базе данных информационной системы Банка, представляющая собой уникальную последовательность символов и содержащая Ключ ПЭП, дату и время формирования Ключа ПЭП, Абонентский номер телефона, срок действия Ключа ПЭП, предназначенная для проверки ПЭП.
- 1.21. Корректная ПЭП** – ПЭП, дающая положительный результат при её проверке с использованием Ключа проверки ПЭП.
- 1.22. Код подтверждения** — уникальная последовательность (комбинация) символов одноразового использования, направляемая Клиенту в виде sms-сообщения на Абонентский номер телефона, и используемая для подписания простой электронной подписью Сообщений в порядке, определенном настоящим Соглашением. Код подтверждения используется однократно, и ограничен сроком действия, в течение которого Клиент может его использовать.
- 1.23. Кодовое слово** - последовательность символов (цифровых или буквенных кириллических), известная только Клиенту и Банку, длина которой составляет не менее 5 и не превышает 15 знаков, используемая для Аутентификации Клиента в рамках обслуживания через Каналы операционного обслуживания при голосовой передаче Поручений для проведения Информационной операции без личного присутствия. Кодовое слово может быть изменено Клиентом только при личном обращении в Банк и оформлении заявления на бумажном носителе.
- 1.24. Компрометация** – утрата, возникновение несанкционированного доступа или подозрение в его возникновении к устройству и/или SIM-карте используемых для доступа к Абонентскому номеру телефона; возникновение несанкционированного доступа или подозрение в его возникновении к ДБО; а также раскрытие или подозрение в раскрытии информации содержащейся в Ключе ПЭП в течении его времени действия.
- 1.25. Компрометация конфиденциальной информации** - утрата Банком или Клиентом уверенности в том, что конфиденциальная информация (Пароль, Одноразовый пароль, Кодовое слово) не может быть использована третьими лицами.
- 1.26. Контактные данные Банка** - почтовый адрес, номера телефонов, факсов, адреса электронной почты Банка, используемые для установления Клиентом связи с Банком по Каналам доступа. Банк извещает Клиента об актуальных Контактных данных путем опубликования информации в

порядке, предусмотренном в разделе 11 Условий.

- 1.27. **Лимит операций** – ограничение максимальной суммы одной операции и (или) операций за определенный период времени.
- 1.28. **Мобильное приложение** - приложение, устанавливаемое Клиентом для получения доступа в Систему с мобильных устройств.
- 1.29. **Мобильное устройство** - мобильное персональное устройство Клиента под управлением операционной системы iOS или Android, имеющее возможность выхода в сеть Интернет и проводить Аутентификацию Клиента
- 1.30. **Некорректная ПЭП** – ПЭП, дающая отрицательный результат при её проверке с использованием Ключа проверки ПЭП.
- 1.31. **Номер Клиента (Логин)** – набор из 8 символов, используемый в качестве Идентификатора, формируемый Банком при заключении Договора и подключении Клиента к Дистанционному банковскому обслуживанию.
- 1.32. **Одноразовый пароль** - уникальная последовательность символов, произвольно генерируемая программным модулем Системы, предоставляемая Банком Клиенту посредством SMS-сообщения на указанный клиентом в Основных контактных данных номер мобильного телефона. Одноразовый пароль используется для Аутентификации Клиента.
- 1.33. **Оператор сотовой связи** –юридическое лицо, заключившее с Клиентом договор о предоставлении услуг связи либо иной договор, в рамках которого Клиенту был предоставлен Абонентский номер.
- 1.34. **Операция** - любая операция, включая направление в Банк Поручений, осуществляемая Клиентом в соответствии с договорами, заключёнными между Банком и Клиентом.
- 1.35. **Операция СБП** - это финансовая операция, с использованием Счета Клиента и Токена при помощи SBPay, на проведение которой Банком было предоставлено разрешение в результате Авторизации, а также совершаемая Клиентом путем перевода денежных средств через СБП в пользу ТСП, посредством сканирования QR-кода, считывания данных из NFC-метки или перехода по ссылке, предоставленной ТСП.
- 1.36. **Основные контактные данные** - предоставленные Клиентом сведения (Номер мобильного телефона, адрес электронной почты, почтовый адрес), используемые Банком для связи с Клиентом в рамках обслуживания в Системе, в том числе для направления информации о присвоенном Номере Клиента, Пароле, Одноразовом пароле, информации об использовании Клиентом Банковских продуктов и прочей информации в соответствии с Договором. Изменение Основных контактных данных возможно только при личном обращении Клиента в Банк и оформлении заявления на бумажном носителе, составленного по форме Банка.
- 1.37. **Отключение ДБО** - прекращение Дистанционного банковского обслуживания Клиента по всем или части Каналов доступа.
- 1.38. **Открытый список сведений** - категория информации в рамках использования Системы по Каналам операционного обслуживания, сообщение которой Банком Клиенту возможно после успешного прохождения только процедуры Идентификации без Аутентификации. К Открытому списку сведений относится следующая информация:
  - 1.38.1. статус обработки поданного Клиентом обращения в Банк;
  - 1.38.2. ответ Банка на поданное Клиентом обращение;
  - 1.38.3. статус обработки поданного Клиентом заявления на предоставление Банковского продукта;
  - 1.38.4. прочая информация, не содержащая информации из Закрытого списка сведений.
- 1.39. **Пароль** - секретная последовательность символов (цифр), известная только Клиенту, с помощью которой Клиент проходит процедуру Аутентификации при обслуживании по Интерактивным каналам доступа. Длина пароля должна быть не менее 6 символов.
- 1.40. **Платежная ссылка** - ссылка, сгенерированная СБП для возможности осуществления оплаты за товары и услуги ТСП.
- 1.41. **Подтверждение Поручения** - процедура, основанная на использовании Средств подтверждения, целью которой является контроль авторства, подлинности, неизменности и целостности Поручения Клиента на проведение Финансовой операции.

- 1.42. Поручение** - указание Клиента Банку о проведении одной или нескольких Финансовых операций и/или Информационных операций, переданное Клиентом Банку с использованием Каналов доступа.
- 1.43. Порядок** – порядок использования счета Клиента в сервисе бесконтактной оплаты через систему быстрых платежей (СБП) для физических лиц в АО «ГОРБАНК» (Приложение № 8 к настоящему Условием»). Присоединение Клиента к Порядку осуществляется в соответствии с Порядком.
- 1.44. Провайдер** - юридическое лицо, обеспечивающее на основании правил платежной системы и/или на основании отдельного соглашения с платежной системой информационное и технологическое взаимодействие при формировании, обслуживании и использовании Токена в целях проведения Операций СБП. Провайдером SBRu является АО "НСПК"<sup>1</sup>.
- 1.45. Простая электронная подпись (ПЭП)** - электронная подпись, которая посредством использования Логина, Пароля или иных средств подтверждает факт формирования Электронной подписи определенным лицом в ДБО и соответствует признакам и требованиям, предъявляемым к простой электронной подписи Федеральным законом от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи».
- 1.46. Регистрация Поручений** - автоматическое внесение в электронной форме записи о получении Банком Поручения Клиента на совершении Финансовой операции в архиве активных операций Системы, который формируется и ведется в Системе.
- 1.47. Регистрация Поручений для исполнения** - автоматическое внесение в электронной форме в архив активных операций Системы, который формируется и ведется в Системе, записи о положительном результате Подтверждения Поручения на совершение Финансовой операции действительным Средством подтверждения.
- 1.48. Сайт** – интернет-страница Банка в сети «Интернет» <https://www.gorbank.spb.ru>
- 1.49. Соглашение** - соглашение об использовании Токена к Счету, заключаемое между Клиентом и Банком путем присоединения Клиента к Порядку.
- 1.50. Сервис бесконтактной оплаты** - электронное средство платежа, позволяющее производить (совершать) оплату товаров и услуг бесконтактным способом с помощью мобильного устройства.
- 1.51. Система** - программно-технический комплекс, обеспечивающий формирование, передачу, в том числе по Каналам доступа, Поручений и проведение на их основании Финансовых операций и/или Информационных операций.
- 1.52. Система быстрых платежей (СБП)** – сервис платежной системы Банка России, посредством которого осуществляется перевод денежных средств по номеру телефона между клиентами банков-участников СБП.
- 1.53. Соединение** - последовательность действий Клиента, необходимых для получения доступа к Системе по Каналу доступа в пределах одного непрерывного интервала времени. Для каждого Соединения Аутентификация производится один раз и считается действительной в течение всего Соединения.
- 1.54. Средство подтверждения** - электронное или иное средство, являющееся аналогом собственноручной подписи Клиента и используемое для подтверждения Клиентом авторства, подлинности, неизменности и целостности Поручения на проведение Финансовой операции, в том числе Одноразовый пароль. При использовании Мобильного приложения Средством подтверждения является Отпечаток пальца (Touch ID), Эталон лица (Face ID), PIN-код мобильного устройства.
- 1.55. Стороны** - Банк и Клиент.
- 1.56. Счет** - банковский счет физического лица резидента/нерезидента Российской Федерации в валюте Российской Федерации или иностранной валюте, открытый/открываемый Банком Клиенту для осуществления банковских операций, включая операций с использованием платежных карт, в порядке и на условиях, предусмотренных соответствующим договором.
- 1.57. Тарифы Банка** - действующая редакция «Тарифы вознаграждения и ставки АО «ГОРБАНК» за

<sup>1</sup> НСПК- Акционерное общество «Национальная Система Платежных Карт», являющаяся оператором платежной системой «МИР», а также операционным и платежным клиринговым центром в СПб на основании договора о взаимодействии платежных систем, заключенного между Банком России и АО «НСПК».

обслуживание физических лиц».

- 1.58. Токен** - цифровое представление реквизитов Счета, которое формируется по факту выполнения Клиентом действий, указанных в инструкциях Провайдера, а также в SBPay и хранится в зашифрованном виде в специализированной защищенной области SBPay, установленное на Мобильное устройство Клиента.
- 1.59. Торгово-сервисное предприятие (ТСП)** - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, реализующее (-ий) товары с возможностью их оплаты Клиентом через QR-код.
- 1.60. Условия** - настоящие Условия дистанционного банковского обслуживания физических лиц в АО «ГОРБАНК».
- 1.61. Участники СБП** – участники платежной системы Банка России и Национальной платежной системы «Мир» – кредитные организации, подключенные к СБП и зарегистрированные в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 1.62. Финансовая операция** - не противоречащая действующему законодательству Российской Федерации операция по распоряжению денежными средствами Клиента, исполняемая Банком на основании Поручений Клиента, передаваемых в соответствии с настоящими Условиями.
- 1.63. Шаблон операции (Шаблон)** - хранящаяся в Системе информация в виде последовательно задаваемых команд с целью сообщения Клиентом необходимых реквизитов Поручения для формирования соответствующего Электронного документа. Шаблоны операций используются Клиентами для формирования и передачи в Банк Поручений на проведение Финансовых операций.
- 1.64. Электронный документ** – документ, в котором информация представлена в электронной форме, то есть пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин, а также для передачи по информационно-телекоммуникационным сетям или обработки в информационных системах, и соответствует установленному формату. Форма отображения информации в Электронном документе может отличаться от формы отображения в документе аналогичного вида на бумажном носителе, в том числе от типовой формы данного документа на бумажном носителе, используемой при обслуживании Клиента Банком.
- 1.65. Электронный документооборот** – обмен Электронными документами в ДБО.
- 1.66. Электронное средство платежа** - это средство и (или) способ, позволяющие клиенту оператора по переводу денежных средств составлять, удостоверить и передавать распоряжения в целях осуществления перевода денежных средств с использованием специальных технологий и носителей информации.
- 1.67. SMS-сообщение** – текстовое сообщение, направляемое Банком Клиенту на номер телефона Клиента, указанном среди Основных контактных данных.
- 1.68. NFC-метка** - чип, который может хранить небольшой объем информации для передачи другому устройству, такому как мобильный телефон. В контексте настоящих Условий - чип, на который записана Платежная ссылка.
- 1.69. QR-код** - это двухмерный штрих-код, предоставляющий информацию для быстрого ее распознавания с помощью камеры на мобильном телефоне, либо на иных программно-технических устройствах, используемых Банком для проведения операций с использованием данного кода.

Иные термины и определения, не поименованные в настоящих Условиях, применяются в значении, указанном в действующих нормативно-правовых актах РФ.

## 2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 2.1.** Настоящие Условия устанавливают порядок дистанционного банковского обслуживания физических лиц с использованием Системы, определяют права, обязанности и ответственность Сторон, возникающие в случае заключения Договора.
- 2.2.** Дистанционное банковское обслуживание Клиента с использованием Системы производится в соответствии с законодательством Российской Федерации и Условиями.
- 2.3.** Клиент вправе осуществлять операции посредством Системы, за исключением операций по

переводам денежных средств, связанным с осуществлением предпринимательской деятельности или частной практики.

В рамках использования Системы Клиенту предоставляются следующие виды услуг (если в тексте отдельного договора между Банком и Клиентом явно не оговорено иное):

- открытие накопительного (текущего) счета в случае присоединения Клиента к Условиям открытия и обслуживания накопительного (текущего) счета посредством Системы ДБО;
- перевод денежных средств в российских рублях между своими Счетами в Банке и на свои счета в других кредитных организациях;
- перевод денежных средств в российских рублях на счета иных получателей (юридических и физических лиц);
- безналичная покупка (продажа) иностранной валюты за рубли Российской Федерации. Курс покупки (продажи) иностранной валюты устанавливается Банком и доступен для ознакомления в Системе.
- безналичная покупка (продажа) иностранной валюты за другую иностранную валюту. Курс покупки (продажи) иностранной валюты рассчитывается как отношение курса покупки(продажи) одной валюты за рубли Российской Федерации, к курсу покупки(продажи) другой валюты за рубли Российской Федерации, устанавливаемых Банком и доступных для ознакомления в Системе.
- доступ к сохраненным копиям Электронных документов;
- получение выписки (журнала операций) по Счетам;
- получение информации о реквизитах действующих банковских карт Клиента;
- блокировка карты;
- заказ справок по форме Банка;
- самостоятельная смена Пароля для доступа в Мобильное приложение;
- формирование собственной базы Шаблонов, в том числе Шаблонов, исполняемых по расписанию;
- обмен с Банком сообщениями свободного формата (с возможностью присоединения файлов).

**2.4.** В рамках использования Системы Клиент обязан соблюдать требования законодательства Российской Федерации, в том числе нормативных актов Банка России, а также положения настоящих Условий, в том числе в части полной и своевременной оплаты оказанных Банком услуг, своевременного информирования Банка об изменении персональных данных, а также в части обеспечения конфиденциальности предоставленных Банком Идентификатора и Аутентификатора.

**2.5.** В рамках предоставления ДБО Банк вправе требовать от Клиента выполнения необходимых действий, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации, в том числе правовыми актами Банка России, а также банковскими правилами, настоящими Условиями, вносить изменения в Тарифы Банка, в порядке заранее данного акцепта списывать со Счета Клиента плату за предоставленное в соответствии с настоящими Условиями обслуживание согласно действующим Тарифам Банка, а также осуществлять иные права, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации и настоящими Условиями.

**2.6.** В рамках предоставления ДБО Банк обязан осуществлять обслуживание Клиента в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, нормативными актами Банка России и настоящими Условиями, в том числе, хранить в тайне сведения об использовании Клиентом Банковских продуктов, а также иную конфиденциальную информацию, полученную Банком от Клиента. Передача указанной информации без согласия Клиента возможна только в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации.

**2.7.** С целью выполнения требований Федерального закона от 07.08.2001г. №115-ФЗ «О противодействии легализации (отмываю) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» (далее – Федеральный закон № 115-ФЗ) Банк имеет право:

- запрашивать у Клиента сведения и документы, необходимые для фиксации информации в соответствии с положениями Федерального закона № 115-ФЗ; информацию и документы,



необходимые для раскрытия смысла операций и сделок Клиента и подтверждающие законность их проведения;

- требовать представления Клиентом (его представителем) и получать от Клиента (его представителя) документы, удостоверяющие личность, при проведении идентификации Клиента, представителя Клиента, выгодоприобретателя, бенефициарного владельца, обновлении информации о них;
- требовать от Клиента предоставления в срок, указанный в письменном запросе Банка, дополнительной информации и документов, обосновывающих и/или раскрывающих характер и экономический смысл операций Клиента, документов и сведений, необходимых для изучения хозяйственной деятельности Клиента, а также иных сведений и документов в соответствии с положениями законодательства РФ и нормативными актами Банка России;
- отказать Клиенту в выполнении Поручения о совершении операции и приостановить совершение Клиентом операций с денежными средствами (за исключением операций по зачислению денежных средств, поступивших на Счет Клиента) в случаях и в порядке, предусмотренных Федеральным законом № 115-ФЗ и внутренними нормативными документами Банка, а также в случае, если в результате реализации внутренних документов у Банка возникают подозрения в том, что операция по Счету совершается в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, или финансирования терроризма;
- отказать Клиенту в выполнении распоряжения, в случае наличия у Банка сведений о непредставлении Клиентом документов, запрашиваемых Банком с целью выполнения требований Федерального закона № 115-ФЗ;
- после предварительного предупреждения отказать Клиенту в приеме от него Поручений на совершение операции, подписанных средством подтверждения, в случае выявления сомнительных операций Клиента. При этом Банк принимает от Клиента только надлежащим образом оформленные расчетные документы на бумажном носителе;
- блокировать денежные средства на Счете Клиента в случаях, предусмотренных Федеральным законом № 115-ФЗ;
- расторгнуть с Клиентом Договор по собственной инициативе в одностороннем порядке в случаях и в порядке, установленных в разделе 12 настоящих Условий.

**2.8.** Условия являются типовым формуляром Банка и могут быть приняты Клиентом не иначе как путем присоединения к Условиям в целом в порядке, установленном Условиями.

**2.9.** Заключение Договора осуществляется в соответствии со статьей 428 Гражданского кодекса Российской Федерации путем представления в Банк на бумажном носителе:

- Заявления о присоединении к Условиям, составленного по форме, содержащейся в Приложении к Условиям (раздел 14 Условий), подписанного Клиентом. Договор считается заключенным с момента акцепта Банком в лице уполномоченного работника Заявления Клиента. При получении Заявления и после проведения необходимых проверок уполномоченный работник Банка заполняет содержащиеся в нем разделы о его принятии, подписывает его, изготавливает копию и передает ее Клиенту;  
или
- Заявления на открытие банковского счета и выпуск банковской карты к нему. Договор считается заключенным с момента акцепта Банком такого Заявления путем предоставления Клиенту на бумажном носителе Уведомления о заключении договора банковского счета и открытия банковского счета;

**2.10.** Банк с целью ознакомления Клиента с действующей редакцией Условий размещает Условия путем опубликования в порядке, предусмотренном разделом 11 Условий.

**2.11.** Устанавливается следующий порядок взаимодействия Банка и Клиента:

**2.11.1.** Банк осуществляет Финансовые операции и/или Информационные операции по Банковским продуктам Клиента на основании полученных и принятых к исполнению Поручений Клиента. Указанные Поручения передаются Клиентом Банку с использованием определенных Условиями Каналов доступа.

**2.11.2.** Финансовые операции и/или Информационные операции осуществляются Банком в соответствии с функционалом Системы, действующим законодательством Российской Федерации, нормативными актами Банка России, настоящими Условиями, условиями договоров банковского счета, в том числе договоров на осуществление операций по счетам с

использованием банковских карт, заключаемых между Банком и Клиентом.

**2.11.3.** Клиент оплачивает оказанные в соответствии с настоящими Условиями и действующими Тарифами Банка услуги, предоставляя Банку право в порядке заранее данного акцепта списания соответствующих сумм оплаты со своего Счета, за исключением счета, открытого в соответствии с договором срочного банковского вклада, после предоставления услуги Банком. Банк вправе произвести Блокировку ДБО по всем Каналам доступа при нарушении Клиентом обязательства по оплате оказанных услуг.

**2.12.** Если в тексте Условий явно не оговорено иное:

**2.12.1.** Все документы на бумажных носителях, представляемые Клиентом в Банк, должны быть составлены в форме, установленной законодательством Российской Федерации и внутренними нормативными документами Банка, и заверены собственноручной подписью Клиента.

**2.12.2.** Датой приема Банком документа Клиента, переданного на бумажном носителе, считается дата регистрации, проставленная уполномоченным работником Банка в установленном порядке на документе или копии документа, возвращенной Клиенту.

**2.12.3.** Документы, направляемые Банком Клиенту по почте, направляются на почтовый адрес, указанный Клиентом среди Основных контактных данных.

**2.12.4.** Информация, направляемая Банком Клиенту по каналам мобильной связи, направляется на номер мобильного телефона, указанный Клиентом среди Основных контактных данных.

**2.12.5.** Информация, направляемая Банком Клиенту по каналам электронной почты, направляется Банком на адрес электронной почты, указанный Клиентом в составе Основных контактных данных.

**2.12.6.** Информация, направляемая Банком Клиенту при работе в Системе, считается принятой Клиентом, а Клиент уведомленным:

**2.12.6.1.** при использовании информационных сообщений, направляемых на адрес электронной почты, указанной Клиентом - с момента доставки Клиенту направленного сообщения;

**2.12.6.2.** при использовании SMS-сообщений, направляемых на номер мобильного телефона - с момента доставки сообщения Клиенту.

**2.12.6.3.** при использовании Каналов операционного обслуживания - с момента оглашения Клиенту соответствующего сообщения работником Банка.

**2.13.** Подробные процедуры и порядок использования Клиентами Системы для Дистанционного банковского обслуживания в случаях, когда Условия предусматривают, что такие процедуры и порядок устанавливаются Банком в одностороннем порядке, в том числе форма, содержание и способ передачи Клиентом в Банк Поручений, публикуется Банком в порядке, предусмотренном разделом 11 Условий.

**2.14.** Клиент обязан отслеживать проведение операций по своим счетам, наличие препятствий для осуществления списаний со счета, зачислений на счет, и ограничений своих прав распоряжаться денежными средствами на счетах.

### **3. СИСТЕМА БЕЗОПАСНОСТИ**

**3.1.** Идентификация и Аутентификация Клиента.

**3.1.1.** *Идентификация Клиента* Банком в процессе Соединения производится на основании Идентификатора Клиента, введенного и переданного Клиентом Банку по Каналам доступа.

**3.1.2.** Идентификатор (идентификационный Номер Клиента) присваивается и передается Клиенту Банком при заключении Договора в случае принятия Банком поданного Клиентом Заявления путем направления SMS-сообщения. Номер Клиента является основным Идентификатором при использовании Интерактивных каналов доступа.

**3.1.3.** *Аутентификация производится:*

**3.1.3.1.** при использовании Интерактивных каналов доступа - с помощью Пароля и Средств подтверждения;

**3.1.3.2.** при голосовой передаче Поручений на проведение Информационной операции при

использовании Каналов операционного обслуживания - с использованием Кодового слова.

**3.1.3.3.** Банк предоставляет Клиенту доступ в Систему для совершения предусмотренных Системой Финансовых операций и/или Информационных операций:

**3.1.3.4.** Финансовых операций - только на основании прохождения Идентификации и Аутентификации, т.е. однозначного совпадения сообщенных Клиентом Идентификатора, Пароля и Средств подтверждения;

**3.1.3.5.** Информационных операций, проводимых на основании Поручений, передаваемых по Каналам операционного обслуживания:

- при обращении Клиента к Открытому списку сведений - только на основании прохождения процедуры Идентификации, т.е. однозначного совпадения сообщенного Клиентом Идентификатора с аналогичными сведениями, имеющимися в Системе, в указанном случае прохождение процедуры Аутентификации является необязательным;
- при обращении Клиента к Закрытому списку сведений - только при условии прохождения Идентификации и Аутентификации, т.е. однозначного совпадения сообщенных Клиентом Идентификатора, а также Кодового слова.

**3.1.3.6.** Информационных операций, проводимых на основании Поручений, передаваемых по Интерактивным каналам доступа - только при условии прохождения Идентификации и Аутентификации, т.е. однозначного совпадения сообщенных Клиентом Идентификатора, Пароля и Средств подтверждения.

## **3.2.** *Операции с паролем.*

**3.2.1.** Все действия с Паролем (первичная генерация, изменение) производится при условии обязательной Аутентификации Клиента иными способами, предусмотренными Условиями.

**3.2.2.** Первичная генерация Пароля производится Банком в случае удовлетворения поданного Клиентом Заявления о предоставлении услуг дистанционного банковского обслуживания (раздел 14 Условий).

**3.2.3.** Сгенерированный Пароль передается Банком через SMS-сообщение, направленное на номер мобильного телефона, указанный Клиентом среди Основных контактных данных.

**3.2.4.** Клиент обязан сменить Пароль, сгенерированный и направленный Банком, после первого успешного прохождения процедуры Аутентификации при использовании Интерактивных каналов доступа. Подтверждением корректной смены Пароля служит соответствующее уведомление Системы.

**3.2.5.** При использовании Интерактивных каналов доступа Клиент имеет право сменить действующий Пароль.

**3.2.6.** В случае утраты (Компрометации) Пароля или утраты мобильного устройства Клиент обязан немедленно сообщить Банку об утрате (Компрометации) в порядке, определенном в п. 4.2.1., а затем обратиться в Банк для получения нового Пароля.

**3.2.7.** Клиент обязуется обеспечить хранение информации о полученном Пароле способом, делающим Пароль недоступным третьим лицам, в том числе, не сообщать Пароль работникам Банка, а также незамедлительно уведомлять Банк о Компрометации Пароля.

**3.2.8.** Банк вправе прекратить использование Клиентом Пароля на основании требования Клиента, переданного им по телефону, факсу, электронной почте или иным способом при условии, что на основании представленной Клиентом в Банк информации у Банка не возникает сомнений, что такое требование исходит от Клиента, которому принадлежит Пароль, а также по собственной инициативе, в том числе при вводе неверного Пароля 3 раза подряд. В последнем случае Банк незамедлительно оповещает Клиента о случившемся в порядке, предусмотренном в разделе 11 Условий.

**3.2.9.** Использование Пароля, действие которого было прекращено Банком (по требованию Клиента, в случае Компрометации Пароля и т.д.), не допускается. Для продолжения работы в Системе Клиент вправе лично либо с использованием Каналов операционного обслуживания обратиться в Банк для получения нового Пароля.

## **3.3.** *Операции с использованием Кодового слова.*

**3.3.1.** Кодовое слово указывается Клиентом в Договоре при его заключении.

**3.3.2.** Клиент вправе изменить указанное в Договоре Кодовое слово при личном обращении в

Банк и оформлении заявления на бумажном носителе в соответствии с установленной Банком формой.

**3.3.3.** Клиент обязуется обеспечить хранение информации о Кодовом слове способом, делающим Кодовое слово недоступным третьим лицам, а также незамедлительно уведомлять Банк о Компрометации Кодового слова по телефону, факсу, электронной почте или иным способом при условии, что на основании представленной Клиентом в Банк информации у Банка не возникает сомнений, что такое уведомление исходит от Клиента.

**3.3.4.** Банк обязуется принять все необходимые меры организационного и технического характера для обеспечения невозможности доступа третьих лиц к информации о Кодовом слове, находящейся в распоряжении Банка.

**3.3.5.** С момента заключения Договора ранее используемое Клиентом Кодовое слово, установленное при подключении, аннулируется и не может быть использовано при Аутентификации Клиента.

#### **3.4.** Средства подтверждения

**3.4.1.** Подтверждение Поручений производится Клиентом при помощи Средств подтверждения, порядок использования которых регулируется Условиями, а также иными соответствующими соглашениями между Клиентом и Банком.

**3.4.2.** Условия предоставляют Клиенту право использовать в качестве Средств подтверждения Одноразовый пароль.

**3.4.3.** Средство подтверждения считается действительным в момент его использования, если одновременно выполнены следующие условия:

3.4.3.1. между Банком и Клиентом заключен Договор.

3.4.3.2. срок действия Средства подтверждения не истек.

3.4.3.3. Средство подтверждения не было отменено Банком.

**3.4.4.** Банк исполняет Поручение Клиента на проведение Финансовой операции только при условии положительного результата проверки использованного Клиентом Средства подтверждения.

**3.4.5.** Клиент обязуется не раскрывать третьим лицам информацию о Средствах подтверждения, хранить и использовать Средства подтверждения способами, обеспечивающими невозможность их несанкционированного использования.

**3.4.6.** Банк имеет право ограничить срок действия Средства подтверждения Клиента. Порядок ограничения срока действия Средства подтверждения доводится до сведения Клиента путем опубликования информации в соответствии с разделом 11 Условий либо устанавливается соглашением об использовании Средства подтверждения. Срок действия Одноразового пароля определяется Банком и не может быть более чем 3 (Три) минуты.

**3.4.7.** Передача иных Средств подтверждения Клиенту производится в порядке, установленном соглашением об использовании такого Средства подтверждения, способами и в виде, обеспечивающими невозможность получения третьими лицами информации, делающей возможным несанкционированное использование Средств подтверждения от имени Клиента.

**3.4.8.** Стороны признают, что переданные Клиентом, прошедшим в каждом случае надлежащим образом процедуры Идентификации и Аутентификации, Поручения на проведение Финансовой операции, подтвержденные с помощью действительных Средств подтверждения:

**3.4.9.1.** Удовлетворяют требованию заключения сделки в простой письменной форме и влекут юридические последствия, аналогичные последствиям, порождаемым сделками, заключенными путем подписания документов при физическом (взаимном) присутствии лиц, совершающих сделку;

**3.4.9.2.** 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 Клиента, и являются основанием для проведения Банком Финансовых операций от имени Клиента;

**3.4.9.3.** 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, Каналов доступа и/или оформлены в виде Электронных документов; **3.4.9.4.** могут быть представлены в качестве доказательств, равносильных письменным доказательствам, в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации, при этом допустимость таких доказательств не может отрицаться только на том основании, что они представлены в виде Электронных документов или их копий на бумажном носителе.

**3.4.9.** За предоставление Клиенту и использование Клиентом технических Средств подтверждения Банк вправе взимать с Клиента комиссионные вознаграждения в размере, установленном Тарифами Банка.

**3.4.10.** Банк не несет ответственность за ущерб, возникший вследствие несанкционированного использования третьими лицами действительных Средств подтверждения Клиента.

## **4. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ СИСТЕМЫ**

### **4.1. Доступ к Системе**

**4.1.1.** Доступ к Системе предоставляется Клиентам, заключившим Договор дистанционного банковского обслуживания путем присоединения к Условиям, и зарегистрированным Банком в Системе. Доступ предоставляется на период действия Договора.

**4.1.2.** Доступ Клиента к Системе осуществляется по Каналам доступа, поддерживаемым Системой, в том числе через Интерактивные каналы доступа и Каналы операционного обслуживания.

**4.1.3.** Доступ Клиента в Систему для совершения Финансовых операций предоставляется при обязательном успешном прохождении процедуры Идентификации и Аутентификации.

**4.1.4.** Доступ Клиента в Систему для совершения Информационных операций предоставляется:

**4.1.4.1.** по Каналам операционного обслуживания: к Открытому списку сведений - при успешном прохождении процедур Идентификации; к Закрытому списку сведений - только при успешном прохождении процедур Идентификации и Аутентификации;

**4.1.4.2.** по Интерактивным каналам доступа - только при успешном прохождении процедур Идентификации и Аутентификации.

**4.1.5.** Доступ в Систему посредством Интерактивных каналов доступа с использованием Интернет осуществляется следующим образом:

**4.1.5.1.** используя имеющийся веб-браузер Клиент открывает страницу, расположенную по адресу: <https://online.gorbank.spb.ru>. Для подтверждения подлинности сервера используется сертификат CN = \*.gorbank.spb.ru, O = PETERSBURG'S CITY BANK, INCORPORATED. Клиент, перед заполнением имеющихся на странице идентификационных полей «Идентификатор» и «Пароль» должен убедиться в корректности URL-адреса страницы. В указанных идентификационных полях «Идентификатор» и «Пароль» Клиенту необходимо указать полученные при заключении Договора Номер Клиента и Пароль соответственно. После корректного указания Идентификатора и Пароля Клиенту будет выслан Одноразовый пароль. Правильный ввод Одноразового пароля позволит Клиенту успешно пройти процедуры Идентификации и Аутентификации, на основании чего Клиенту будет предоставлен доступ в Систему с возможностью выполнения доступных Клиенту Финансовых операций и/или Информационных операций.

**4.1.5.2.** используя Мобильное приложение (процедура установки Мобильного приложения определена в п. 7.5 настоящих Условий). При первоначальном входе в Мобильное приложение Клиенту необходимо указать в идентификационных полях «Идентификатор» и «Пароль» указать полученные при заключении Договора Номер Клиента и Пароль соответственно, после чего выбрать Средство подтверждения мобильного устройства (Touch ID/Face ID/PIN-код). Дальнейшее использование Мобильного приложения будет возможно при правильном использовании Средства подтверждения, что позволит Клиенту успешно пройти процедуры Идентификации и Аутентификации, на основании чего Клиенту будет предоставлен доступ в Систему с возможностью выполнения доступных Клиенту Финансовых операций и/или Информационных операций.

**4.1.6.** Банк и Клиент признают, что используемые меры безопасности, которые обеспечивают идентификацию, аутентификацию, проверку подлинности, шифрование и контроль целостности, достаточны для защиты информации от несанкционированного доступа,

подтверждения подлинности и авторства Поручений, а также разбора конфликтных ситуаций.

**4.1.7.** Банк и Клиент признают в качестве единой шкалы времени при работе с Системой Московское поясное время. Контрольным является время системных часов аппаратных средств Банка.

## **4.2. Блокировка и отключение ДБО**

**4.2.1.** Клиент вправе блокировать ДБО по всем или части Каналов доступа путем подачи в Банк заявления по форме, установленной Банком (Приложение № 2 к Условиям) в виде документа на бумажном носителе, переданного в Банк лично Клиентом, либо с использованием Каналов доступа. В день блокировки работы ДБО отправляет последнему через систему ДБО соответствующее уведомление.

**4.2.2.** В случае утраты мобильного устройства, пароля, логина или наличия подозрений, что они используются третьими лицами, Клиент должен незамедлительно заблокировать ДБО по телефону Банка.

**4.2.3.** В случае Блокировки ДБО по решению Клиента возобновление обслуживания (разблокировка ДБО) возможно только на основании обращения в Банк лично. Ранее действовавший Пароль может быть изменен при указанном обращении в соответствии с пунктом 3.2. Условий по согласованию Сторон.

**4.2.4.** Клиент вправе отключить ДБО по всем или части Каналов доступа, обратившись в Банк лично и предоставив заявление по форме, установленной Банком (Приложение № 2 к Условиям), в виде документа на бумажном носителе.

**4.2.5.** В случае Отключения ДБО по Интерактивным каналам доступа подключение к ДБО по Интерактивным каналам доступа осуществляется в соответствии с пунктом 3.2 Условий.

**4.2.6.** В случае Блокировки/Отключения ДБО по инициативе Клиента Банк не возвращает полученное от Клиента комиссионное вознаграждение за услуги, предоставление которых заблокировано/отключено.

**4.2.7.** Банк вправе вводить ограничения на:

**4.2.7.1.** использование Клиентом Каналов доступа;

**4.2.7.2.** использование средств Идентификации и Аутентификации Клиента;

**4.2.7.3.** использование перечня видов Поручений, передача которых возможна Клиентом по определенному Каналу доступа или на основании определенного Идентификатора. Информация об ограничениях публикуется Банком в порядке, предусмотренном разделом 11 Условий.

**4.2.8.** При доступе в Систему по Интерактивным каналам доступа и в случае указания Клиентом неверного Пароля 3 (три) раза подряд Банк в целях безопасности блокирует ДБО по Интерактивным каналам доступа, о чем уведомляет Клиента соответствующим сообщением.

**4.2.9.** Банк вправе без предварительного уведомления Клиента временно блокировать Дистанционное банковское обслуживание (Блокировка ДБО) по всем или части Каналов доступа при нарушении Клиентом установленного настоящими Условиями порядка использования ДБО, в т.ч. при выявлении Банком риска передачи ДБО третьим лицам. В этом случае Банк в день блокировки работы ДБО отправляет Клиенту СМС о временной блокировке.

**4.2.10.** В случае Блокировки ДБО по решению Банка возобновление обслуживания Клиента возможно только после предоставления документов, затребованных Банком в соответствии с Договором банковского счета и настоящим Договором, до момента получения Банком требуемых документов или устранения замечаний и нарушений, послуживших причиной блокировки. До момента разблокировки Клиента в системе ДБО, Банк принимает платежные и прочие документы от Клиента в бумажном виде.

**4.2.11.** В случае, если при прекращении обслуживания по Банковскому продукту Клиента у последнего не остается действующих Банковских продуктов, Банк автоматически отключает Клиента от ДБО по всем Каналам доступа в момент прекращения обслуживания последнего Банковского продукта Клиента.

**4.2.12.** Клиент вправе установить лимиты на осуществление операций путем подачи заявления при личном обращении (по форме Приложения № 6) или через систему ДБО для ФЛ (по форме Приложения № 7). Распоряжения клиента сверх установленного лимита не будут приниматься к

исполнению.

## **5. ШАБЛОНЫ ОПЕРАЦИЙ**

- 5.1. Для передачи в Банк Поручения на проведение Финансовой операции используется соответствующий данной операции Шаблон.
- 5.2. При создании Шаблона Банк присваивает Шаблону наименование, однозначно выделяющее его среди всех других Шаблонов Системы.
- 5.3. Шаблоны подразделяются на две категории:
  - 5.3.1. шаблоны общего пользования, доступные для использования всеми Клиентами, не содержащие индивидуальных параметров, специфичных для данного Клиента;
  - 5.3.2. шаблоны персональные, принадлежащие определенному Клиенту и доступные для использования только ему, содержащие индивидуальные параметры, специфичные для Клиента.
- 5.4. Каждый Шаблон характеризуется набором параметров, включающим:
  - 5.4.1. постоянные, хранящиеся в Шаблоне, параметры, определенные Банком;
  - 5.4.2. переменные параметры, не определенные при формировании Шаблона.
- 5.5. Персональные Шаблоны дополнительно характеризуются индивидуальными параметрами, определяемыми Клиентом при формировании Шаблона.
- 5.6. Шаблоны общего пользования формируются Банком в одностороннем порядке и могут быть изменены или отменены без согласования с Клиентом. Об изменении или отмене Шаблонов общего пользования Банк извещает Клиента путем опубликования информации в порядке, предусмотренном разделом 11 Условий.
- 5.7. Создавая или изменяя персональный Шаблон Клиент поручает Банку при исполнении Поручений, переданных Клиентом с использованием такого Шаблона, применять указанные Клиентом индивидуальные параметры Шаблона и несет ответственность за их правильность.
- 5.8. Банк несет ответственность за правильность постоянных параметров Шаблонов, установленных Банком.
- 5.9. Банк вправе отказать в оформлении персонального Шаблона или запретить использование ранее оформленного персонального Шаблона, если предусмотренные Шаблоном операции противоречат законодательству Российской Федерации, нормативным актам Банка России или Условиям. Клиент оповещается о запрещении использования ранее оформленного персонального Шаблона в порядке, предусмотренном разделом 11 Условий.
- 5.10. Банк вправе прекратить использование Шаблона общего пользования без предварительного уведомления Клиентов. Отмена Банком использования Шаблона общего пользования влечет прекращение использования основанных на нем персональных Шаблонов. Информация о прекращении использования Шаблона общего пользования доводится до Клиентов путем опубликования в порядке, предусмотренном разделом 11 Условий.

## **6. ПЕРЕДАЧА И ИСПОЛНЕНИЕ ПОРУЧЕНИЙ**

- 6.1. **Формирование и передача поручений на проведение Финансовых операций.**
  - 6.1.1. Формирование и передача Поручений на проведение Финансовых операций производится Клиентами по Каналам доступа только с использованием Шаблонов операций.
  - 6.1.2. Для передачи Поручения Клиент указывает наименование Шаблона, на основании которого должно формироваться Поручение, и передает в Систему значения параметров Поручения в соответствии с порядком ввода параметров, установленном Шаблоном.
  - 6.1.3. Указание Клиентом наименования Шаблона при передаче Поручения означает, что Клиент поручает Банку провести операцию, соответствующую указанному им Шаблону, и согласен со всеми постоянными и индивидуальными параметрами Шаблона.
  - 6.1.4. Клиент предоставляет Банку право при проведении Финансовых операций на основании Поручений Клиента составлять от его имени расчетные документы, необходимые для проведения соответствующих операций.
  - 6.1.5. Стороны признают, что переданное в Банк Поручение, содержащее все постоянные и индивидуальные параметры, предусмотренные Шаблоном, а также все переменные параметры, предоставленные Клиентом, соответствует в части соблюдения формы документам, использование которых предусмотрено нормативными актами Банка России при регулировании осуществления расчетов физических лиц в безналичном порядке.

**6.1.6.** Все поступающие в Банк по Интерактивным каналам доступа Поручения Клиентов на совершение Финансовых операций регистрируются с внесением номера записи, времени и даты получения Поручения в архиве активных операций Системы. Время определяется по времени системных часов аппаратных средств Банка, настроенных на московское время.

**6.1.7.** Банк до принятия к исполнению Поручения осуществляет проверку подлинности и правильности указания Клиентом Средства подтверждения. Указанная проверка осуществляется Банком средствами Системы в соответствии с внутренними правилами Банка и применяемыми техническими регламентами. Результаты проверки фиксируются средствами Системы в архиве активных операций Системы.

**6.1.8.** Регистрация Поручения для исполнения осуществляется внесением в архив активных операций Системы записи «В обработке», фиксируемой Системой в графе «Статус».

**6.1.9.** Банк вправе отказать в Регистрации Поручения для исполнения, если анализ возможности выполнения Поручения, проведенный Банком при получении Поручения в соответствии с критериями, установленными Банком, дает отрицательный результат, а также при отсутствии/недостаточности денежных Средств на Счете Клиента, в том числе для уплаты соответствующего комиссионного вознаграждения Банку согласно Тарифам.

**6.1.10.** Банк вправе отказать от Регистрации Поручения для исполнения в случае выявления признаков нарушения безопасности при использовании Системы, в том числе, если Банк имеет основания считать, что выполнение Поручения может повлечь убытки для Банка либо Клиента, или Поручение противоречит законодательству Российской Федерации и/или Условиям.

**6.1.11.** Банк уведомляет Клиента о Регистрации Поручения и о Регистрации Поручения для исполнения посредством внесения в архив активных операций Системы записей о времени, дате и номере Поручения, его статусах, если иное не установлено иными соглашениями между Клиентом и Банком.

**6.1.12.** В случае отказа в Регистрации Поручения для исполнения при отсутствии Подтверждения Поручения действительным Средством подтверждения, Поручение по истечении 3 (Трех) минут считается недействительным с внесением в архив активных операций Системы записи «Истек срок действия Средства подтверждения», фиксируемой Системой в графе «Статус».

**6.1.13.** Подтверждением Банком факта Регистрации Поручения для исполнения, осуществляемым в соответствии с п. 6.1.8., 6.1.11. Условий, означает, что Поручение считается зарегистрированным, т.е. переданным Клиентом, зарегистрированным Банком и подлежащим исполнению.

**6.1.14.** В случае, если по каким-либо независимым от Банка и/или Клиента причинам (разрыв связи и т.п.) Клиент не получил подтверждение о Регистрации Поручения для исполнения либо уведомление об отказе в Регистрации Поручения для исполнения, ответственность за установление окончательного результата передачи Поручения в этом случае лежит на Клиенте.

**6.1.15.** Банк вправе вводить постоянные или временные ограничения на Регистрацию Поручений и выполнение Поручений Клиента, в частности:

**6.1.15.1.** ограничивать суммы Финансовых операций;

**6.1.15.2.** запрещать передачу Поручений, составленных с использованием определенных видов Шаблонов, передаваемых по определенным Каналам доступа и с использованием определенных Средств подтверждения;

**6.1.15.3.** ограничивать совокупный размер (сумму) Поручений, неподтвержденных подписанными Клиентом документами на бумажном носителе.

Информация об указанных ограничениях доводится до сведения Клиентов путем ее опубликования в порядке, установленном разделами 10, 11 Условий.

## **6.2. Отмена Поручений на проведение Финансовых операций.**

**6.2.1.** Клиент может отменить свое Поручение, передав в Банк Заявление об отмене Поручения в письменном виде по форме, установленной Банком, в том числе при помощи системы ДБО.

**6.2.2.** Банк отказывает Клиенту в отмене ранее переданного Клиентом Поручения, если в ходе исполнения этого Поручения Банком уже были произведены действия, в результате которых отмена Поручения невозможна.

**6.2.3.** В случае невозможности отмены Поручения Банк не возвращает комиссионное



вознаграждение, полученное от Клиента.

**6.3. Хранение Поручений на проведение Финансовых операций.**

**6.3.1.** Банк обязан хранить полученные от Клиента Поручения в течение предусмотренных законодательством Российской Федерации сроков для хранения аналогичных документов, составленных на бумажном носителе. Способ и формат хранения определяются Банком самостоятельно.

**6.4. Информация о Поручениях.**

**6.4.1.** Банк обязуется предоставить Клиенту возможность получения актуальной и достоверной информации о переданных Клиентом Поручениях, операциях по его Счетам, состоянии его Счетов и иную информацию в порядке, предусмотренном Условиями.

**6.4.2.** Банк обязуется предоставить Клиенту возможность получения актуальной и достоверной информации об исполненных поручениях Клиента путем направления электронных сообщений в Системе, направлением SMS-сообщений на номер мобильного телефона, указанный Клиентом в числе Основных контактных данных, Дополнительных контактных данных;

**6.4.3.** Клиент обязуется не реже одного раза в 14 (четырнадцать) календарных дней осуществлять доступ к Системе по Каналам доступа для получения информации о зарегистрированных Поручениях, и о состоянии Счета в целях проверки проведенных Банком Финансовых операций.

**6.4.4.** Непоступление в течение 24 (двадцати четырех) календарных дней с даты Регистрации Поручения для исполнения, письменной претензии Клиента, составленной в свободной форме, о несогласии с Финансовой операцией, проведенной на основании данного Поручения, считается признанием Клиентом такого Поручения и подтверждением проведенной Финансовой операции.

**6.5. Исполнение Поручений на проведение Финансовых операций.**

**6.5.1.** Поручения Клиентов исполняются в сроки, установленные законодательством Российской Федерации и договором между Банком и Клиентом, определяющим порядок проведения операций по соответствующему Счету.

**6.5.2.** Банк не исполняет зарегистрированное в Системе Поручение Клиента на проведение Финансовой операции в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

**6.5.3.** Банк вправе отказать Клиенту в исполнении зарегистрированного Поручения, если при последующей проверке будет установлено, что исполнение предусмотренной им Финансовой операции противоречит законодательству Российской Федерации, нормативным актам Банка России, Условиям или договору между Банком и Клиентом, определяющему порядок проведения операций по соответствующему Счету.

**6.5.4.** Банк вправе отказать Клиенту в исполнении зарегистрированного Поручения, если Клиентом не предоставлены документы, обосновывающие осуществление данной Финансовой операции и необходимость предоставления которых установлена действующим законодательством Российской Федерации.

**6.5.5.** Банк вправе отказать Клиенту в исполнении зарегистрированного Поручения, если после Регистрации Поручения для исполнения выясняется, что его исполнение может повлечь убытки для Банка либо, если получена информация, свидетельствующая о возможном недобросовестном поведении Клиента в отношении Банка, нарушении Клиентом требований Условий или выяснено, что исполнение Поручения может повлечь нарушение условий соглашений, заключенных между Банком и Клиентом.

**6.5.6.** Банк уведомляет Клиента об отказе в исполнении зарегистрированного Поручения посредством внесения в архив активных операций Системы записи «Запрос отклонен», фиксируемой Системой в графе «Статус», если иное не установлено иными соглашениями между Клиентом и Банком. Клиент вправе обратиться в Банк за получением соответствующей информации о причинах неисполнения Поручения.

**6.5.7.** Банк вправе приостановить на срок до 2 рабочих дней исполнение зарегистрированного Поручения Клиента, если у Банка возникнут подозрения на принадлежность Поручения к мошенническим операциям. Если в течение 2 рабочих дней Банком не будет получено подтверждение легитимности/нелегитимности Поручения от Клиента, Поручение будет исполнено. Запрос на подтверждение Поручения Клиента осуществляется путем звонка работника Банка на номер телефона Клиента, указанный в Основных контактных данных

Клиента. В случае признания операции мошеннической, в исполнении Поручения Клиента будет отказано в соответствии с п.6.5.6. настоящих Условий.

**6.5.8.** В случае получения Банком от банка плательщика уведомления о приостановлении зачисления денежных средств на Счет Клиента (далее – Уведомление о приостановлении), Банк приостанавливает на срок до 5 (Пяти) рабочих дней со дня получения такого уведомления зачисление денежных средств на Счет Клиента. Приостановление зачисления денежных средств на Счет Клиента производится при условии получения Банком Уведомления о приостановлении до осуществления зачисления денежных средств на Счет Клиента. Банк информирует Клиента, по каналам доступа, о приостановлении зачисления денежных средств на Счет Клиента и необходимости представления в Банк в пределах пяти рабочих дней со дня соответствующего приостановления документов, подтверждающих обоснованность получения переведенных денежных средств. При представлении Клиентом в Банк в течение пяти рабочих дней со дня приостановления зачисления денежных средств на Счет Клиента документов, подтверждающих обоснованность получения переведенных денежных средств, Банк осуществляет зачисление денежных средств на Счет Клиента. При непредставлении Клиентом в Банк в течение 5 (Пяти) рабочих дней со дня приостановления зачисления денежных средств документов, подтверждающих обоснованность получения переведенных денежных средств, Банк возвращает денежные средства в банк плательщика. В случае признания операции Клиента мошеннической, действия Банка и Клиента осуществляются согласно п. 9.14. настоящих Условий.

**6.5.9.** В случае отказа Банка от исполнения зарегистрированного Поручения, Клиент вправе обратиться в Банк за получением соответствующей информации, в том числе о причинах неисполнения.

#### **6.6. Подтверждение Финансовых операций документами на бумажном носителе.**

**6.6.1.** В случае если иное не предусмотрено соглашением между Клиентом и Банком, Банк обязуется по запросу Клиента, переданному, в том числе по Каналам доступа, предоставить Клиенту документы на бумажном носителе, подтверждающие совершение Финансовых операций по Поручению Клиента.

**6.6.2.** Документ на бумажном носителе считается переданным Клиенту при его передаче в Банке Клиенту либо его уполномоченному представителю, а также при направлении почтовых отправлений.

**6.6.3.** За повторное предоставление документов на бумажном носителе Банк вправе взимать с Клиента комиссионное вознаграждение в размере, установленном Тарифами Банка.

**6.6.4.** Банк вправе в любой момент потребовать от Клиента подписания подтверждающих документов на бумажном носителе, эквивалентных по смыслу и содержанию переданным Клиентом и зарегистрированным Банком Поручениям, независимо от того, были ли исполнены эти Поручения Банком.

**6.6.5.** Клиент обязан по требованию Банка подписывать подтверждающие документы, указанные в п. 6.6.4. настоящих Условий.

**6.6.6.** Банк вправе не регистрировать новые Поручения на совершение Финансовых операций до подписания Клиентом и получения Банком подтверждающих документов, указанных в п. 6.6.4. Условий.

#### **6.7 Информационные операции.**

**6.7.1.** Если иное не установлено соглашениями между Клиентом и Банком, Информационные операции проводятся на основании Поручений, переданных по Каналам доступа после положительного результата Идентификации и, в случаях, установленных Условиями, Аутентификации Клиента.

**6.7.2.** При обслуживании в Системе по указанным Каналам доступа возможно осуществление следующих операций:

**6.7.3.** По каналам операционного обслуживания (голосовая передача Поручений):

**6.7.3.1.** при прохождении процедуры Идентификации:

- консультация Клиента по Открытому списку сведений.

**6.7.3.2.** при обязательном успешном прохождении процедуры Аутентификации:

- блокировка услуги ДБО;

- изменение информации по Клиенту (только Дополнительные контактные данные);
- получение детальной информации по Закрытому списку сведений.

6.7.4. По Интерактивным каналам обслуживания (доступ посредством сети Интернет) (только в случае успешного прохождения процедуры Аутентификации):

- смена Пароля;
- получение информации по Банковским продуктам Клиента в соответствии с функционалом Системы;
- Блокировка ДБО.

## 6.8 Система быстрых платежей

### 6.8.1 Условия подключения/отключения Клиента к/от СБП:

• Клиент соглашается, что, подписывая *Заявление о предоставлении услуг дистанционного банковского обслуживания*, он дает свое согласие на подключение к СБП через ДБО.

- Клиент соглашается с тем, что расторжение Договора дистанционного банковского обслуживания означает отключение Клиента от СБП. До момента технического отключения от СБП при расторжении Договора дистанционного банковского обслуживания Клиент несет ответственность за осуществление любых действий/операций, осуществленных в СБП с использованием действующего Идентификатора получателя средств в СБП;

- Клиент несет ответственность за все Счета, привязанные к Идентификатору получателя средств Клиента;

- Подача Клиентом в Банк *Заявления об изменении основных контактных данных*, предусмотренной *Приложением № 3* к Условиям, в части заполнения пункта «Номер мобильного телефона» влечет за собой изменение Идентификатора получателя средств в СБП не позднее 3 (третьего) рабочего дня со дня регистрации заявления в Банке. Клиент несет ответственность за осуществление любых действий/операций, осуществленных в СБП с использованием действующего Идентификатора получателя средств в СБП до момента технического исполнения заявления, указанного в настоящем пункте;

- Клиент соглашается с тем, что телефоны, указанные Клиентом для ДБО совпадают с Идентификатором получателя средств, с учетом положений настоящих Условий, в ином случае, Банк имеет право заблокировать Идентификатор получателя средств Клиента до момента его приведения в соответствие с номером телефона для ДБО.

- Банк имеет право заблокировать Идентификатор получателя средств Клиента на основании информации, полученной из ОПКЦ СБП/Банка России, при этом Банк не несет ответственность за неисполненные по этой причине финансовой операции.

- Банк предоставляет право Клиенту установить в СБП АО «ГОРБАНК» в качестве «Банка по умолчанию» (банк, реквизиты которого будут предлагаться другим пользователям СБП в приоритетном порядке при совершении ими перевода денежных средств в пользу Клиента используя СБП), для этого Клиенту необходимо в меню ДБО выбрать соответствующий пункт и подтвердить свое решение в установленном в ДБО порядке.

- Клиент имеет право через меню ДБО установить конкретный Счет для зачисления, поступивших с использованием СБП, денежных средств. В случае, если Клиент не определил, указанный в первом предложении настоящего абзаца, Счет, Банк имеет право зачислять поступившие с использованием СБП денежные средства на любой, открытый Клиентом в рублях Российской Федерации, текущий счет Клиента в Банке, на котором отсутствуют ограничения по совершению таких операций либо отказать в совершении операций.

- Клиент обязуется не использовать свой Идентификатор получателя средств в СБП для получения сведений о клиентах СБП из формирующихся операций о переводе денежных средств (далее – перебор идентификаторов клиентов СБП).

- При выявлении фактов перебора Идентификаторов получателя средств клиентов СБП, Банк имеет право запросить Клиента о причинах нарушения условий предоставления Банком услуги подключения Клиента к СБП, а также заблокировать Идентификатор получателя средств Клиента в СБП.

- Банк имеет право в соответствии с п. 4.2 настоящих Условий прекратить/приостановить использование Клиентом СБП или полностью/частично отключить его от СБП.

- Банк по поручению Клиента предоставляет Банку России, АО «НСПК», банкам-участникам СБП, плательщику необходимые для совершения перевода с использованием СБП данные

Клиента, а также информацию о возможности Банка совершить перевод с использованием Номера мобильного телефона Клиента в качестве идентификатора платежа.

#### **6.8.2 Условия осуществления Банком перевода денежных средств с использованием СБП:**

- перевод денежных средств осуществляется в рублях Российской Федерации;
- перевод осуществляется в пользу получателя – физического лица в Интернет-банке и мобильном приложении с указанием номера мобильного телефона получателя или юридического лица по QR-коду
- размер/ы комиссионного вознаграждения Банка за перевод/ы денежных средств, используя СБП, а также лимиты и иные количественные ограничения (в т.ч. по суммам перевода/переводов) устанавливаются Тарифами Банка;
- возврат перевода денежных средств после его зачисления на счет физического лица-получателя денежных средств по инициативе физического лица-плательщика перевода денежных средств не допускается;
- при указании Клиентом Идентификатора получателя средств для целей составления финансовых операций используются данные, предоставленные СБП по факту их передачи в СБП банком-получателем – Участником СБП. Наличие/отсутствие согласия получателя денежных средств на зачисление денежных средств на его счет с использованием Идентификатора получателя средств устанавливается банком-получателем, при не подтверждении банком-получателем наличия указанного согласия, а также в случае наличия иных ограничений, установленных банком-получателем по счету получателя денежных средств СБП информирует Банк об отсутствии возможности проведения операции, Банк отказывает Клиенту в приеме финансовой операции;
- при совершении Клиентом платежа по QR-коду используются данные, предоставленные СБП по факту их передачи в СБП банком-получателем – Агентом ТСП. Наличие/отсутствие согласия ТСП на зачисление денежных средств на его счет с использованием QR-кода устанавливается банком-получателем, при не подтверждении банком-получателем наличия указанного согласия, а также в случае наличия иных ограничений, установленных банком-получателем по счету ТСП СБП информирует Банк об отсутствии возможности проведения платежа, Банк отказывает Клиенту в платеже;
- по факту получения Банком сведений от СБП, Банк предоставляет Клиенту-плательщику сведения для проверки (включая, но не ограничиваясь):
  - наименование банка-получателя, фамилия, имя, отчество (при наличии) получателя денежных средств (сведения могут предоставляться в маскированном виде) – для осуществления перевода физическому лицу;
  - наименование ТСП, наименование товара или услуги, сумма товара или услуги – для осуществления перевода юридическому лицу;
- в случае успешной проверки Клиентом предоставленных сведений, Клиент подтверждает (подписывает) финансовую операцию с использованием Средства подтверждения, в автоматическом режиме программными средствами выполняется передача финансовой операции в Банк. Проверка Банком финансовой операции, его регистрация и прием к исполнению осуществляется в порядке, установленном раздела 6 Условий.

### **7. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ**

- 7.1.** Банк обязуется принять меры для предотвращения несанкционированного доступа третьих лиц к информации, составляющей банковскую тайну Клиента. Любая информация такого рода может быть предоставлена третьим лицам не иначе как в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.
- 7.2.** В случаях, когда использование Паролей, Кодового слова, Средств подтверждения предполагает передачу Клиенту либо хранение Банком какой-либо конфиденциальной информации, Банк обязуется принять все необходимые и зависящие от Банка меры организационного и технического характера для предотвращения доступа третьих лиц к такой информации до передачи ее Клиенту, а также во время хранения указанной информации.
- 7.3.** Клиент поставлен в известность и в полной мере осознает, что передача конфиденциальной информации по Каналам доступа влечет риск несанкционированного доступа к такой информации третьих лиц.

- 7.4. В случаях, когда передача информации по Каналам доступа осуществляется по требованию Клиента или в соответствии с Поручением Клиента, Банк не несет ответственности за несанкционированный доступ третьих лиц к такой информации при ее передаче.
- 7.5. После загрузки мобильного приложения Банка из магазинов Интернет-приложений App Store и Google Play, Клиент принимает условия «Соглашения о конфиденциальности» (Приложение № 5 к настоящим Условиям) до начала использования Мобильного приложения.

## **8. ВОЗНАГРАЖДЕНИЕ БАНКА**

- 8.1. Размер и порядок уплаты комиссионного вознаграждения за предоставление Банком услуг в соответствии с Условиями устанавливаются согласно действующим Тарифам Банка.
- 8.2. Подписанием Заявления о присоединении к настоящим Условиям Клиент предоставляет Банку заранее данный акцепт на списание Банком без дополнительного распоряжения Клиента с любых банковских счетов Клиента в Банке, за исключением банковских счетов, открытых на основании договора срочного банковского вклада, комиссионное вознаграждение за услуги по Договору в соответствии с действующими Тарифами Банка, а также суммы расходов, понесенных Банком, в том числе комиссионные вознаграждения, выплачиваемые Банком третьим лицам, стоимость телефонных переговоров, факсимильных сообщений и почтовых отправлений, связанных с обслуживанием Клиента в Системе.
- 8.3. В случае недостаточности средств на банковских счетах Клиента для списания сумм, указанных в пункте 8.2. Условий, Банк вправе производить частичное списание данных сумм в пределах имеющихся средств.
- 8.4. Банк имеет право в одностороннем порядке изменять Тарифы Банка. Об изменении Тарифов Банк уведомляет Клиента путем публикации (размещения) их новой редакции на официальном сайте Банка в сети Интернет по адресу [www.gorbank.spb.ru](http://www.gorbank.spb.ru).

## **9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН, УРЕГУЛИРОВАНИЕ РАЗНОГЛАСИЙ. РАССМОТРЕНИЕ СПОРОВ**

- 9.1. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения одной из Сторон обязательств, предусмотренных Договором, эта Сторона возмещает другой Стороне фактически понесенный ущерб (подтвержденный документально), причиненный последней в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением обязательств по Договору.
- 9.2. Стороны не несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору, если исполнение обязательств стало невозможным вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и неотвратимых в данных условиях обстоятельств, которыми, в частности, являются: решения/действия органов законодательной, судебной и/или исполнительной власти Российской Федерации, а также Банка России, которые делают невозможным для Банка выполнение своих обязательств, природные явления и стихийные бедствия, пожар, война и военные действия, а также иные обстоятельства, находящиеся вне воли Сторон и препятствующие выполнению Сторонами принятых на себя обязательств по Договору. Сторона, которая в силу названных обстоятельств была лишена возможности исполнить обязательства по Договору, обязана в разумно короткий срок уведомить об этом другую Сторону.
- 9.3. Банк не несет ответственности за неисполнение Поручения Клиента, если исполнение привело бы к нарушению требований действующего законодательства Российской Федерации, нормативных актов Банка России, Условий, а также условий иных заключенных между Клиентом и Банком соглашений (договоров), в том числе, если Поручение не было подтверждено Клиентом либо проверка подтверждения дала отрицательный результат либо денежных средств на Счетах Клиента недостаточно для исполнения Поручения, а также в иных случаях, предусмотренных Условиями и законодательством Российской Федерации.
- 9.4. Банк не несет ответственности за повторную ошибочную передачу Клиентом Поручений.
- 9.5. Банк не несет ответственности за невыполнение, несвоевременное или неправильное выполнение Поручений Клиентов, если это было вызвано предоставлением Клиентом недостоверной информации, потерей актуальности информации, ранее предоставленной Клиентом (в том числе индивидуальных параметров персонального Шаблона), используемой

- при регистрации и исполнении Банком Поручения, или вводом Клиентом неверных данных. В случае необоснованного или ошибочного перечисления Клиентом денежных средств получателям Клиент самостоятельно урегулирует вопрос возврата средств с их получателями.
- 9.6.** Банк не несет ответственности за последствия исполнения Поручений, выданных неуполномоченными лицами, в тех случаях, когда с использованием предусмотренных законодательством Российской Федерации и Договором процедур Банк не мог установить факта выдачи Поручения неуполномоченными лицами.
- 9.7.** Банк не несет ответственности за ущерб, возникший вследствие несанкционированного использования третьими лицами Идентификатора и/или Аутентификатора и/или Средств подтверждения Клиента, если такое использование стало возможным не по вине Банка.
- 9.8.** Банк не несет ответственности в случае, если информация, связанная с использованием Клиентом Системы, станет известной третьим лицам во время использования Клиентом Системы в результате доступа третьих лиц к информации при передаче по Каналам связи, находящимся вне пределов Банка, в частности в результате прослушивания или перехвата Каналов доступа во время их использования или в результате недобросовестного выполнения Клиентом условий хранения и использования средств Идентификации и/или Аутентификации и/или Средств подтверждения.
- 9.9.** Банк не несет ответственности за неполучение Клиентом информации, направленной ему Банком посредством сообщений на номер для мобильной связи и/или адрес электронной почты в случае технических сбоев/ отключения/ неработоспособности технических средств, обеспечивающих получение информационных сообщений.
- 9.10.** Банк не несет ответственности по спорам и разногласиям, возникающим между Клиентом и операторами связи. Банк не предоставляет услуги связи и не несет ответственности за качество связи, в том числе, в случаях, когда передача информации была невозможна, по вине оператора связи или третьих лиц.
- 9.11.** Ответственность Клиента:
- 9.11.1.** Клиент несет ответственность перед Банком в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации, в том числе за убытки, возникшие у Банка, в результате исполнения Поручений, переданных в Банк от имени Клиента неуполномоченным лицом с использованием принадлежащих Клиенту средств подтверждения.
- 9.11.2.** Клиент несет ответственность за достоверность представленных документов для ДБО.
- 9.11.3.** Клиент несет риск убытков, возникших у него, в результате исполнения Банком Поручений, переданных в Банк с использованием принадлежащих Клиенту Средств подтверждения.
- 9.11.4.** Клиент несет ответственность за правильность и актуальность всех сведений, сообщаемых им Банку, при заключении и исполнении настоящего Договора.
- 9.12.** В случае несогласия Клиента с действиями Банка, связанными с Регистрацией Поручений, Регистрацией Поручений для исполнения / отказом в Регистрации поручений для исполнения и исполнением Банком зарегистрированных Поручений / отказом в исполнении зарегистрированных Поручений, Клиент направляет в Банк письменное заявление с изложением сути претензии.
- 9.13.** Банк рассматривает заявления Клиента, в том числе при возникновении споров, связанных с использованием Клиентом Системы, в течение не более 30 (тридцати) дней со дня получения таких заявлений, а также не более 60 (шестидесяти) дней со дня получения заявлений в случае использования Системы для осуществления трансграничного перевода денежных средств и, в зависимости от принятого решения, либо удовлетворяет претензию Клиента либо передает Клиенту письменное заключение о необоснованности его претензии, подписанное уполномоченным работником Банка.
- 9.14.** Споры, возникающие в связи с исполнением Договора, Стороны обязуются разрешать путем переговоров с учетом принципов добросовестности и взаимного уважения. Для решения споров в досудебном порядке Банком и Клиентом может быть созвана комиссия по расследованию спорной ситуации. В полномочия комиссии также входит выполнение процессуальных действий, необходимых для расследования случаев обнаружения мошеннических операций.

- 9.15. В случае не достижения согласия споры разрешаются в порядке, установленном действующим законодательством.
- 9.16. В случае неисполнения Клиентом своих обязательств по Договору и обращения Банка в суд может быть использована процедура взыскания задолженности с Клиента в порядке выдачи судебного приказа.

## 10. ИЗМЕНЕНИЕ УСЛОВИЙ

- 10.1. Условия могут быть изменены Банком в одностороннем порядке путем внесения изменений и/или дополнений в Условия, в том числе путем утверждения новой редакции Условия, в порядке, установленном настоящим разделом Условия.
- 10.2. Для вступления в силу новой редакции Условия или изменений и/или дополнений, внесенных в Условия Банком, Банк обязан опубликовать информацию об изменениях в соответствии с разделом 11 Условия.
- 10.3. Публикация новой редакции Условия, изменений и/или дополнений в Условия, внесенных Банком, должна быть произведена Банком не менее чем за 5 (пять) календарных дней до вступления новой редакции Условия, изменений/дополнений в силу. В случае изменения законодательства Российской Федерации, нормативных актов Банка России Условия, до момента их изменения Банком, применяются в части, не противоречащей требованиям законодательства Российской Федерации, нормативным актам Банка России.
- 10.4. Клиент обязан не реже 1 (одного) раза в 5 (пять) календарных дней знакомиться с информацией, публикуемой Банком в соответствии с разделом 11 Условия.
- 10.5. В случае, если до вступления в силу, опубликованных Банком в соответствии с разделом 11 Условия, изменений и/или дополнений, внесенных в Условия, или новой редакции Условия, Банк не получил заявления Клиента о расторжении Договора, Банк и Клиент признают, что указанные изменения и/или дополнения в Условия или новая редакция Условия приняты Клиентом.
- 10.6. В случае несогласия Клиента с изменениями и/или дополнениями, внесенными в Условия, или содержанием новой редакции Условия, Клиент вправе расторгнуть Договор в порядке, установленном в разделе 12 Условия.
- 10.7. Банк не несет ответственности, если информация об изменении и/или дополнении Условия, опубликованная в порядке и в сроки, установленные Условиями, не была получена и/или изучена и/или правильно истолкована Клиентом.
- 10.8. Любые изменения и/или дополнения в Условия с момента их вступления в силу равно распространяются на всех лиц, присоединившихся к Условиям, в том числе присоединившихся к Условиям ранее даты вступления изменений и/или дополнений в силу. При этом возможность осуществления Клиентами операций по распоряжению Счетом путем Дистанционного банковского обслуживания посредством Системы, а именно передачи в Банк Поручений для проведения Финансовых операций, реализуется следующим образом:
- Клиенты, присоединившиеся к Условиям ранее даты вступления в силу редакции Условия, предусматривающей возможность осуществления с использованием Системы Финансовых операций, предоставляют в Банк письменное Заявление на предоставление услуг по осуществлению с использованием Системы Финансовых операций (раздел 14 Условия);
  - Клиенты, присоединяющиеся к действующей редакции Условия, активируют возможность осуществления с использованием Системы Финансовых операций при заключении Договора в соответствии с разделом 14 Условия.

## 11. ОПУБЛИКОВАНИЕ ИНФОРМАЦИИ, НАПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛЬНЫХ УВЕДОМЛЕНИЙ И СООБЩЕНИЙ

- 11.1. Настоящие Условия размещены на официальном сайте Банка в сети Интернет по адресу **www.gorbank.spb.ru**. С Условиями, действующими на момент заключения Договора, Клиент знакомится самостоятельно в любое удобное для него время (в т.ч. предварительно до заключения Договора). По требованию Клиента Банк предоставляет Клиенту действующую редакцию настоящих Условия в распечатанном виде.
- 11.2. Опубликование Условия и информации не означает их обязательного распространения через средства массовой информации.

- 11.3.** С целью направления персональных сообщений и уведомлений Клиента по выбору Банка может использоваться любой из следующих способов:
- 11.3.1.** направление электронных сообщений в Системе;
  - 11.3.2.** направление SMS-сообщений на номер мобильного телефона, указанный Клиентом в числе Основных контактных данных, Дополнительных контактных данных;
  - 11.3.3.** направление сообщения по электронной почте на адрес, указанный Клиентом в числе Основных контактных данных и Дополнительных контактных данных;
  - 11.3.4.** направление сообщения на почтовый адрес, указанный Клиентом в числе Основных контактных данных, Дополнительных контактных данных.
- 11.4.** Уведомление Клиента Банком в Системе (в соответствии с пунктом 2.12.6 Условий) равносильно письменному уведомлению, подтвержденному собственноручной подписью Клиента, при этом дата и время уведомления Клиента определяется в соответствии с выбранным Банком способом уведомления.
- 11.5.** Моментом публикации Условий и информации и ознакомления Клиента с опубликованными Условиями и информацией считается момент их первого размещения на Интернет-сайте Банка.
- 11.6.** Оповещение Клиента по вопросам, касающимся исполнения Договора, производится Банком путем опубликования информации в соответствии с настоящим разделом Условий, а также путем предоставления информации при личном посещении Клиентом Банка и/или при обращении Клиента в Банк с использованием Каналов доступа.
- 11.7.** Предоставляемые Клиентом Банку номер(а) для направления SMS-сообщений и/или адрес(а) электронной почты могут использоваться Банком для оказания услуг по отправке на указанный номер и/или адрес информационных сообщений и Банк имеет право взимать плату за предоставление данной услуги в соответствии с Условиями и Тарифами.

## **12. СРОК ДЕЙСТВИЯ И ПОРЯДОК РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА**

- 12.1.** Договор вступает в силу с момента приема Банком от Клиента надлежаще оформленного в соответствии с Условиями Заявления о присоединении к Условиям и подписания заявления уполномоченным работником Банка.
- 12.2.** Договор прекращает свое действие с момента прекращения обслуживания последнего Банковского продукта Клиента либо с момента его расторжения в установленном Условиями порядке.
- 12.3.** Договор действует до 31 декабря календарного года, в котором он заключен. В случае если ни одна из Сторон письменно не уведомила другую Сторону в срок не позднее, чем за 30 (тридцать) календарных дней до окончания срока действия Договора о своем намерении расторгнуть Договор в одностороннем порядке, срок действия Договора считается продленным на каждый следующий календарный год.
- 12.4.** Каждая из Сторон вправе в любое время досрочно расторгнуть Договор в одностороннем порядке:
- 12.4.1.** по инициативе Банка при расторжении договора банковского счета на основании п. 5.2. ст. 7 Федерального закона №115-ФЗ в случаях неоднократного (2 и более раз) в течение календарного года принятия Банком решений об отказе в выполнении Поручения Клиента о совершении операции.
  - 12.4.2.** в случае расторжения Договора по инициативе Банка, последний уведомляет об этом Клиента не позднее, чем за 15 (пятнадцать) календарных дней до предполагаемой даты прекращения действия Договора одним из способов по выбору Банка:
    - 12.4.2.1.** направлением SMS-сообщения на номер мобильного телефона, указанный Клиентом среди Основных контактных данных;
    - 12.4.2.2.** направлением сообщения по электронной почте на адрес, указанный Клиентом среди Основных контактных данных;
    - 12.4.2.3.** направлением сообщения по почтовому адресу, указанному Клиентом среди Основных контактных данных.
- Обязательства Банка по приему и исполнению Поручений с использованием Системы считаются прекращенными с даты и времени, указанных в направленном Банком сообщении.



**12.4.3.** в случае расторжения Договора по инициативе Клиента, последний лично либо посредством почтовой связи передает в Банк письменное Заявление о расторжении Договора. Договор считается расторгнутым с даты получения Банком Заявления о расторжении Договора при условии отсутствия у Клиента обязательств по погашению перед Банком задолженности по Договору. При наличии указанных обязательств по погашению задолженности перед Банком, Договор считается расторгнутым с момента исполнения обязанности по оплате указанной задолженности по Договору.

**12.5.** Все Поручения Клиента, зарегистрированные Банком до момента получения Заявления Клиента о расторжении Договора, подлежат исполнению Банком в соответствии с Условиями.

**12.6.** С момента получения Банком Заявления Клиента о расторжении Договора Банк прекращает прием и завершает исполнение ранее принятых Поручений Клиента.

**12.7.** Прекращение обязательств по Договору не влечет прекращения обязательств по иным договорам (соглашениям), заключенным между Клиентом и Банком.

### **13. ИЗМЕНЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ**

**13.1.** Клиент обязуется информировать Банк об изменении данных, указанных в Заявлении, в течение 7 (Семи) календарных дней с даты их изменения, а также предоставить в Банк документы, подтверждающие изменение данных.

## 14. СОГЛАШЕНИЕ ОБ ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ПРОСТОЙ ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСИ

14.1 Соглашение устанавливает общие принципы использования простой электронной подписи при осуществлении Электронного документооборота между Банком и Клиентом.

14.2. В соответствии с Соглашением Банк обязуется принимать и обрабатывать Электронные документы, а Клиент обязуется осуществлять подписание Электронных документов ПЭП в порядке, предусмотренном настоящим Соглашением.

14.3. Использование ПЭП в рамках договоров, заключённых между Банком и Клиентом, осуществляется в соответствии с частью 2 статьи 160 Гражданского Кодекса Российской Федерации, Федеральным законом от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи» и настоящим Соглашением.

14.4. ПЭП используется для подписания Электронных документов в рамках заключённых с Банком договоров при совершении Операций и подписании Электронных документов, для которых Банком определяется возможность/требование о подписании их.

14.5. Заключив настоящее Соглашение, Банк и Клиент признают следующее:

14.5.1. Корректная простая электронная подпись является простой электронной подписью Клиента в соответствии с законодательством Российской Федерации;

14.5.2. Электронный документ, сформированный в ДБО, считается оформленным надлежащим образом при условии его соответствия законодательству Российской Федерации, настоящему Соглашению, а также договору, заключенному между Банком и Клиентом.

14.5.3. Все Электронные документы, направленные Клиентом и полученные Банком посредством ДБО, подписанные Корректной ПЭП:

- являются подлинными, тождественными и целостными документами, исходящими от Клиента, и являются основанием для совершения юридически значимых действий Банком;

- удовлетворяют требованиям совершения сделки в простой письменной форме и имеют ту же юридическую силу, что и идентичные по смыслу и содержанию документы на бумажном носителе, подписанные собственноручной подписью Клиента.

14.5.4. Операции, сделки и иные юридически значимые действия, совершенные Банком на основании Электронных документов, принятых от Клиента посредством ДБО, подписанных Корректной ПЭП, влекут юридические последствия, аналогичные последствиям операций и сделок, совершенных Банком на основании документов, направленных Клиентом в Банк на бумажном носителе и подписанных собственноручной подписью Клиента, и не могут быть оспорены ни Банком, ни Клиентом на том основании, что эти действия не подтверждаются документами, составленными на бумажном носителе;

14.5.5. Выписки из электронных журналов, лог-файлов, электронных баз данных, данные протоколов соединений, архивов Электронных документов и других документов, подписанные представителями Банка, являются пригодными и достаточными для предъявления при разрешении конфликтных ситуаций и/или споров, доказательствами факта подписания Электронных документов с использованием ПЭП, а также доказательством содержания Электронных документов.

14.6. Заключая настоящее Соглашение и используя ПЭП Клиент тем самым:

- подтверждает и гарантирует, что ознакомился в полном объеме с настоящим Соглашением, согласен со всеми условиями в полном объеме, его положения ему понятны и имеют для него обязательную силу;

- подтверждает и гарантирует, что указанный Клиентом Абонентский номер телефона принадлежит Клиенту;

- подтверждает и гарантирует отсутствие доступа третьих лиц к Абонентскому номеру телефона;

- подтверждает, что уведомлен о рисках, связанных с использованием ПЭП при подписании Электронных документов и передаче таких документов по защищенным и/или открытым каналам связи, согласен с рисками и принимает их на себя в полном объеме.

14.7. Клиенты вправе формировать и подписывать ПЭП только те Электронные документы, для формирования и подписания которых имеются функциональные возможности в ДБО в текущий момент времени. Банк вправе ограничивать формирование и подписание всех или части Электронных документов.

14.8. Банк вправе сформировать Электронный документ, предназначенный для подписания Клиентом, в виде файла текстового формата, и направить Клиенту ссылку для получения Электронного документа в

Электронную систему.

14.9. Клиент обязан ознакомиться с Электронным документом, а фактом согласия с его содержанием является запрос на Ключ ПЭП.

14.10. В целях направления Клиентом в Банк Электронного документа, Клиент, следуя инструкциям в экранных формах ДБО, вводит необходимые данные, которые запрашивает ДБО, и, используя соответствующие функциональные кнопки, инициирует подписание соответствующего Электронного документа.

14.11. После инициирования Клиентом процесса подписания Электронного документа посредством ДБО в Банк поступает запрос на Ключ ПЭП.

14.12. Банк генерирует Ключ ПЭП, Ключ проверки ПЭП и Идентификатор документа (для Электронных документов, сформированных согласно пункту 4.3 Соглашения). Ключ ПЭП направляется Банком на Абонентский номер телефона в sms-сообщении и включает в себя Код подтверждения и параметры Электронного документа (Операции) либо Идентификатор документа.

14.13. Перед подписанием Электронного документа Клиент обязан сверить Идентификатор документа (при наличии), сформированного в ДБО, с Идентификатором документа, содержащимся в sms-сообщении, ознакомиться с параметрами Операции и в случае согласия подписать Электронный документ.

14.14. Для подписания Электронного документа посредством ПЭП Клиент вводит полученный в sms-сообщении Код подтверждения в специальное поле ДБО, предназначенное для подписания, и нажимает соответствующую электронную кнопку, необходимую для подписания. С момента нажатия Клиентом указанной кнопки, Электронный документ считается подписанным Клиентом и направленным в Банк.

14.15. Электронный документ считается полученным Банком, с момента присвоения в ДБО такому документу статуса «Принят».

14.16. Получив Электронный документ, Банк осуществляет проверку ПЭП с использованием Ключа проверки ПЭП.

14.17. ПЭП признается Корректной ПЭП при одновременном выполнении следующих условий:

- Код подтверждения, введенный Клиентом, совпадает с Кодом подтверждения, содержащимся в Ключе проверки ПЭП,
- Код подтверждения получен Банком в течение срока его действия.

14.18. В случае, если Электронный документ подписан Некорректной ПЭП, такой документ не принимается Банком. Указанный Электронный документ считается не подписанным и не имеет юридической силы.

14.19. Электронный документ считается подписанным ПЭП и подлинным при одновременном соблюдении следующих условий:

- Электронный документ получен Банком;
- Электронный документ подписан Корректной ПЭП.

14.20. Операции, на осуществление которых Клиентом направлен в Банк Электронный документ, исполняются Банком только после подтверждения его получения и подтверждения подлинности Электронного документа.

14.21. В случае, если это предусмотрено ДБО возможно использование одной ПЭП для подписания нескольких Электронных документов (пакет Электронных документов). При подписании ПЭП пакета Электронных документов каждый из Электронных документов, входящих в этот пакет, считается подписанным ПЭП, которой подписан весь пакет Электронных документов.

14.22. Клиент обязан обеспечить отсутствие доступа третьих лиц к устройству и SIM-карте посредством которых осуществляется доступ к Абонентскому номеру телефона.

14.23. Клиент обязан не допускать Компрометацию. В случае если Банк получит информацию о Компрометации каких-либо данных, используемых Клиентом для подписания Электронных документов, Банк вправе приостановить и/или прекратить Электронный документооборот по своему усмотрению. Электронные документы Клиента, полученные Банком до поступления информации о Компрометации, исполняются Банком в обычном порядке и не могут быть оспорены на основании последующего факта Компрометации.

14.24. В случае Компрометации Абонентского номера телефона/Кода доступа/Ключа ПЭП Клиент

должен незамедлительно сообщить об этом в Банк любым доступным способом.

14.25. Банк, как лицо, создающее Ключ ПЭП, и Клиент, как лицо, использующее Ключ ПЭП, обязаны соблюдать конфиденциальность Ключа ПЭП.

14.26. Банк не несет ответственности в случае доступа третьих лиц к Абонентскому номеру телефона, указанному Клиентом.

14.27. Банк не несет ответственности и не осуществляет устранение неисправностей, возникших по вине Оператора сотовой связи или в связи с выходом из строя оборудования, а также в связи со сбоями во всех системах, линиях связи и иных коммуникаций, через которые проходит информация.

14.28. Банк не несет ответственность за возникновение сбоев и ошибок в работе ДБО, за потери и повреждение данных, связанные с использованием ДБО.

14.29. Банк не несет ответственность за возможные убытки, причиненные Клиенту в связи с использованием ДБО, в том числе за возможные убытки, возникшие в результате исполнения Банком Электронных документов, подписанных ПЭП Клиента.

14.30. Банк не несет ответственность за недоставку sms-сообщения на Абонентский номер телефона, указанный Клиентом, в случае, если это обусловлено причинами, не зависящими от Банка.

14.31. Банк не несет ответственность за возможные убытки, причиненные Клиенту вследствие допуска третьих лиц к использованию Абонентского номера телефона, утраты устройства и SIM-карты, посредством которых осуществляется доступ к Абонентскому номеру телефона или какого-либо Кода подтверждения.

14.32. Клиент, осуществляя подписание Электронных документов и их направление через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», принимает на себя все риски, связанные с несанкционированным доступом третьих лиц к ДБО.

14.33. Клиент самостоятельно несет ответственность за поддержку функций текстовых sms-сообщений на Абонентском номере телефона, а также подписку на услугу sms-сообщений у Оператора сотовой связи.

14.34. Все споры и разногласия, возникающие между Клиентом и Банком в рамках настоящего Соглашения, разрешаются, прежде всего, путем переговоров.

14.35. В случае несогласия Клиента с действиями Банка, совершенными на основании Электронных документов, подписанных ПЭП, Клиент направляет в Банк письменное заявление с изложением сути претензии.

14.36. Банк рассматривает заявление Клиента в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня ее получения.

14.37. По итогам рассмотрения заявления Банк направляет письменный ответ на претензию Клиента решением Банка в удовлетворении или отказе в удовлетворении претензии.

14.38. В случае невозможности урегулирования разногласий путем переговоров, предмет спора передается на рассмотрение в суд в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

## **15. ПРИЛОЖЕНИЯ**

1. Заявление на предоставление услуг дистанционного банковского обслуживания;
2. Заявление на блокировку/разблокировку/отключение ДБО;
3. Заявление на изменение основных контактных данных;
4. Рекомендации по информационной безопасности.
5. Соглашение о конфиденциальности.
6. Заявление на установку лимитов в ДБО (при личном обращении).
7. Заявление на установку лимитов в ДБО (при передаче по системе ДБО).
8. Порядок использования счета клиента в сервисе бесконтактной оплаты (SBPay) через систему быстрых платежей (СБП) для физических лиц в АО «ГОРБАНК».

В АО «ГОРБАНК»

**ЗАЯВЛЕНИЕ  
НА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Фамилия, Имя, Отчество			
Дата рождения		Гражданство:	
Место рождения			
Документ, удостоверяющий личность:			
Серия, номер:		Дата выдачи:	
Выдан			
Код подразделения			
Адрес регистрации		Индекс	город
Улица	д.	корп.	кв.
Адрес факт. проживания (заполняется в случае отличия от адреса регистрации)		Индекс	город
Улица	д.	корп.	кв.
Контактная информация	Контактный телефон:		
	Адрес электронной почты:		

1. Прошу предоставить мне услуги по дистанционному банковскому обслуживанию счетов, открытых мной в АО «ГОРБАНК» (далее - Банк).

2. Настоящим заявляю о своем присоединении к действующей редакции «Условий дистанционного банковского обслуживания физических лиц в АО «ГОРБАНК» (далее - Условия), которое является заключением между мной и Банком договора о дистанционном банковском обслуживании (далее - «Договор»), включающего Соглашение об использовании простой электронной подписи, в порядке, предусмотренном ст.428 Гражданского кодекса Российской Федерации. Все положения Условий разъяснены мне в полном объеме, включая тарифы и порядок внесения в Условия изменений и дополнений.

3. Прошу подключить меня к Системе дистанционного банковского обслуживания клиентов - физических лиц АО «ГОРБАНК» (далее - Система) и обеспечить возможность ее использования для дистанционного банковского обслуживания в соответствии с Условиями.

4. Подтверждаю свое согласие на регистрацию логина и соглашаюсь с тем, что:  
- в случае акцепта Банком настоящего заявления и заключения со мной Договора доступ в Систему мне будет предоставлен на период действия Договора;  
- в случае акцепта Банком настоящего заявления Банк в момент регистрации в Системе направит мне Пароль в виде SMS-сообщения на номер мобильного телефона, указанный мной в Заявлении.

В качестве контактных данных и направления цифровых кодов безопасности, необходимых при осуществлении операций, прошу использовать

Номер мобильного телефона:

В качестве **Дополнительных контактных данных** прошу использовать:

Номер мобильного телефона:

5. Даю Банку право (заранее данный акцепт) на осуществление переводов денежных средств без моего дополнительного распоряжения в оплату сумм комиссий за предоставленное в соответствии с настоящими Условиями обслуживание согласно действующим Тарифам Банка.

6. Прошу установить и производить идентификацию моей личности по указанному мной кодовому слову:

Кодовое слово:

7. Согласен с тем, что моей простой электронной подписью является набранный мной цифровой код, передаваемый мне Банком в виде SMS-сообщений на номер мобильного телефона, указанный в п.4.









## РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИНФОРМАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

В целях предотвращения несанкционированного доступа к Счетам Клиента со стороны злоумышленников Банк настоятельно рекомендует физическим лицам - пользователям Системы соблюдать следующие меры информационной безопасности:

- Использовать на постоянной основе антивирусное программное обеспечение с последней актуальной версией баз.
- Регулярно выполнять антивирусную проверку для своевременного обнаружения вредоносных программ.
- Регулярно устанавливать обновления операционной системы и браузера Интернет (посредством которого осуществляется доступ к Системе).
- Вход в Систему необходимо осуществлять непосредственным набором ссылки <https://online.gorbank.spb.ru> в браузере или нажатием ссылки на официальном сайте Банка. При этом всегда проверять, что соединение осуществляется по безопасному протоколу <https>. Адресная строка браузера при переходе на подлинный сайт Системы должна поменять цвет на зеленый или в адресной строке появится значок закрытого замка.
- Не пользоваться Системой с гостевых рабочих мест (интернет-кафе и пр.).
- Не устанавливать обновления системного программного обеспечения или браузера Интернет, полученные от имени Банка по электронной почте или другим способом, не открывать ссылки в таких почтовых сообщениях. Получив такое сообщение, незамедлительно сообщить об этом Банку.
- Не реже одного раза в день получать информацию о зарегистрированных Поручениях и о состоянии Счетов.

Банк рекомендует Клиенту учитывать риски при работе с Системой через сеть Интернет и понимать, что использование только антивирусного программного обеспечения не дает 100% гарантии защиты от проведения злоумышленником мошеннических операций в Системе.

Следует учитывать самые распространенные на сегодняшний день схемы мошенничества в сети Интернет:

- **«Социальный инжиниринг»** - злоумышленники рассылают SMS сообщения от имени Банка и под различными предлогами пытаются получить от Клиента Идентификаторы, Пароли, Ф.И.О, номера счетов и т.д.
- **«Фишинг»** - Клиенту присылается по почте или иным способом ссылка на поддельный сайт, который может визуально не отличаться от подлинного, с просьбой ввести Идентификаторы, Пароль на доступ к Системе и другие данные под любым предлогом (истек срок действия пароля, необходимость пройти дополнительную авторизацию, разблокировка заблокированного доступа и т.п.).
- **Заражение вредоносным кодом** - происходит через распространение вредоносных программ через Интернет-ресурсы, например, сайты социальных сетей или посредством спам-рассылки через электронную почту. После заражения Системы Клиента вирусом или «трояном» злоумышленник получает полный контроль над Системой.

При использовании Системы необходимо помнить, что: Банк не рассылает сообщения посредством SMS или электронной почты с запросом получения данных Клиента или данных о Системе.

В случае выявления Клиентом подозрительных операций в Системе необходимо незамедлительно связаться со Банком по Каналам операционного обслуживания.

## СОГЛАШЕНИЕ О КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ

АО «ГОРБАНК» (далее - Банк) с особым вниманием относится к защите данных, которые собираются и обрабатываются при использовании онлайн-сервисов Банка.

Онлайн-сервисы Банка представляют собой *Мобильное приложение* и *Веб-приложение*, позволяющие Пользователям осуществлять взаимодействие с Банком в рамках заключенного договора дистанционного банковского обслуживания, включая обмен информацией и совершение отдельных операций через Интернет или специальное приложение мобильного устройства (смартфона, планшета и т.п.), а также систему электронных платежей, позволяющую пользователям мобильных устройств производить оплату услуг, осуществлять денежные переводы между физическими лицами и совершать покупки в сети Интернет.

Получение доступа к использованию онлайн-сервисов Банка означает безоговорочное согласие Пользователей с положениями настоящего Соглашения о конфиденциальности.

Банком обеспечивается безопасность персональной информации, получаемой от Пользователей онлайн-сервисов Банка. Настоящее Соглашение о конфиденциальности разработано с целью указания перечня данных, которые могут быть запрошены у Пользователей онлайн-сервисов Банка, а также способов обработки Банком и иными лицами таких данных. В настоящем Соглашении о конфиденциальности также указаны цели, для которых может запрашиваться или разглашаться персональная информация Пользователей. В настоящем Соглашении о конфиденциальности указаны основные меры предосторожности, которые должны предприниматься Пользователями для того, чтобы их персональная информация оставалась конфиденциальной.

Настоящее Соглашение применяется исключительно к информации, которая была получена Банком в результате использования онлайн-сервисов Банка Пользователями.

### **1. Получаемая и используемая информация Пользователей, а также цели ее использования**

Информация Пользователей собирается Банком исключительно в целях осуществления технического управления онлайн-сервисами Банка, а также для проведения анализа и улучшения работы онлайн-сервисов Банка; для предоставления Пользователям информации об оказываемых Банком услугах и предлагаемых Банком продуктах; в маркетинговых целях; в иных других целях, указанных в настоящем Соглашении о конфиденциальности.

В рамках настоящего Соглашения о конфиденциальности под информацией Пользователя понимается: персональная информация, которую Пользователь самостоятельно предоставляет Банку при создании учетной записи, регистрации и т.п., а также в процессе использования онлайн-сервисов (ФИО, пол, адрес электронной почты, номер телефона и т.д.); а также автоматически передаваемые данные в процессе использования онлайн-сервисов Банка, в том числе, но не ограничиваясь: IP-адрес, сведения о мобильном устройстве, с которого осуществляется доступ и т.д.

При использовании онлайн-сервисов Банка может быть запрошена и получена следующая информация:

**Информация о Пользователе.** При создании учетной записи и/или регистрации Банком запрашивается информация о пользователе, например: Ф.И.О., пол, дата рождения, адрес проживания, адрес электронной почты, номер телефона, а также реквизиты банковской карты или иного электронного средства платежа. Банком также может быть запрошена дополнительная информация. При отдельно данном согласии Пользователя Банком может быть получена информация о контактных данных Пользователя (телефонная и/или адресная книга, контакты в мобильном устройстве).

**Информация о мобильном устройстве.** Банком собираются данные о мобильных устройствах Пользователей, такие как модель мобильного устройства, версия операционной системы, уникальные идентификаторы устройства, а также данные о мобильной сети и номер мобильного телефона. Кроме того, идентификатор устройства и номер мобильного телефона могут быть привязаны к учетной записи Пользователя.

**Информация о местоположении.** Сервисы Банка, поддерживающие функцию географического местоположения мобильного устройства Пользователя, позволяют Банку получать информацию о месте фактического местоположения Пользователя, включая данные GPS, отправляемые мобильным устройством.

**Информация о совершаемых операциях.** При совершении операций оплаты товаров и услуг, денежных переводов и прочего, Банком собираются данные о месте, времени и сумме совершенных операций, тип способа оплаты, данные о продавце и/или поставщике услуг, описания причины

совершения операции, если таковые имеются, а также иную информацию, связанную с совершением указанных выше операций.

При использовании информации Пользователей Банк руководствуется настоящим Соглашением о конфиденциальности, Политикой обработки персональных данных, а также законодательством Российской Федерации.

## **2. Предоставление информации Пользователей третьим лицам**

Банком не предоставляется информация Пользователей компаниям и частным лицам, не связанным с Банком, за исключением перечисленных ниже случаев.

- Пользователь дал на это свое согласие. Для предоставления Банком информации Пользователей компаниям и частным лицам, не связанным с Банком, запрашивается дополнительное согласие Пользователей.

- По требованию действующего законодательства. Банком предоставляется информация Пользователей в том случае, если получение, использование и раскрытие такой информации необходимо с целью:

- выполнения и соблюдения действующего законодательства, судебных решений или исполнение законных требований государственных органов;
- выявления, пресечения или иного воспрепятствования мошенничеству, а также устранения технических сбоев или проблем безопасности;
- защиты прав, собственности или безопасности Банка, Пользователей онлайн-сервисов Банка в рамках, допускаемых действующим законодательством.

## **3. Меры безопасности, используемые для сохранения конфиденциальности информации**

Банком предпринимаются все возможные меры для обеспечения безопасности и защиты информации Пользователей от несанкционированных попыток доступа, изменения, раскрытия или уничтожения, а также иных видов ненадлежащего использования. В частности, Банком постоянно совершенствуются способы сбора, хранения и обработки данных, включая физические меры безопасности, для противодействия несанкционированному доступу к системам Банка с целью хищения имущества, фишинга и иных видов мошенничества. Банком также ограничивается доступ сотрудникам, подрядчикам и агентам к информации Пользователей, предусматривая строгие договорные обязательства в сфере конфиденциальности, за нарушение которых предусмотрены жесткие меры ответственности и штрафные санкции.

Безопасность использования онлайн-сервисов Банка также зависит от соблюдения Пользователем рекомендаций, изложенных в памятке по работе с онлайн-сервисами Банка на официальном сайте Банка [www.gorbank.spb.ru](http://www.gorbank.spb.ru). Пользователь должен хранить данные учетной записи, такие как логин и пароль втайне от третьих лиц. Пользователь обязуется незамедлительно сообщать Банку о любом случае подозрения на несанкционированное использование его учетной записи.

Соблюдение Пользователем рекомендаций Банка позволит обеспечить максимальную сохранность предоставленной Банку информации, в том числе реквизитов банковской карты Пользователя (или иного электронного средства платежа), и других данных, а также снизит возможные риски при совершении операций с использованием реквизитов банковской карты (или иного электронного средства платежа) при безналичной оплате товаров и услуг, в том числе через Интернет.

## **4. Изменение Соглашение о конфиденциальности. Применимое законодательство**

Банк вправе в любое время обновлять и вносить изменения в положения настоящего Соглашения о конфиденциальности. Новая редакция Соглашения о конфиденциальности вступает в силу с момента ее размещения, если иное не предусмотрено положениями новой редакции Соглашения о конфиденциальности. Банк рекомендует Пользователям онлайн-сервисов Банка регулярно обращаться к настоящему Соглашению о конфиденциальности с целью ознакомления с наиболее актуальной редакцией.

В АО «ГОРБАНК»

**ЗАЯВЛЕНИЕ  
НА УСТАНОВКУ ЛИМИТОВ В ДБО**

Я, нижеподписавшийся -(аяся),

Паспорт: № \_\_\_\_\_

прошу установить лимит на следующие типы операций в ДБО АО «ГОРБАНК»

для счета \_\_\_\_\_

Тип операции	Максимальная сумма одной операции *	Максимальная сумма операций в день, руб*	Максимальная сумма операций месяц, руб*
<input type="checkbox"/> <b>Переводы в рублях</b> (Себе На счет в другом банке) Людям в рублях На счет в другой банк Людям в рублях По номеру телефона Людям в рублях На карту банка Людям в рублях На счет банка)			
<input type="checkbox"/> <b>Система Быстрых Платежей</b> (Переводы по номеру телефона)			
<input type="checkbox"/> <b>Переводы с карты на карту</b>			
<input type="checkbox"/> <b>Оплата по QR-коду</b>			
<input type="checkbox"/> <b>Обмен валюты</b>			

\*- Значение «0» означает полный запрет операции данного типа.

\_\_\_\_\_  
(дата)

\_\_\_\_\_  
(Фамилия И.О. и подпись клиента)

*Отметки Банка:*

Личность клиента установлена, указанные данные проверены.

Ответственный исполнитель \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
ФИО

\_\_\_\_\_  
подпись

\_\_\_\_\_  
дата

Прошу установить лимит на следующие типы операций в ДБО АО «ГОРБАНК»

для счета \_\_\_\_\_

Тип операции	Максимальная сумма одной операции *	Максимальная сумма операций в день, руб*	Максимальная сумма операций месяц, руб*
<input type="checkbox"/> <b>Переводы в рублях</b> (Себе На счет в другом банке) Людам в рублях На счет в другой банк Людам в рублях По номеру телефона Людам в рублях На карту банка Людам в рублях На счет банка)			
<input type="checkbox"/> <b>Система Быстрых Платежей</b> (Переводы по номеру телефона)			
<input type="checkbox"/> <b>Переводы с карты на карту</b>			
<input type="checkbox"/> <b>Оплата по QR-коду</b>			
<input type="checkbox"/> <b>Обмен валюты</b>			

\*- Значение «0» означает полный запрет операции данного типа.

\_\_\_\_\_  
(дата)

\_\_\_\_\_  
(Фамилия И.О. и подпись клиента)

## **ПОРЯДОК ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СЧЕТА КЛИЕНТА В СЕРВИСЕ БЕСКОНТАКТНОЙ ОПЛАТЫ (SBPAU) ЧЕРЕЗ СИСТЕМУ БЫСТРЫХ ПЛАТЕЖЕЙ (СБП) ДЛЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ В АО «ГОРБАНК»**

### **(ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА)**

Настоящий Порядок использования счета Клиента в сервисе бесконтактной оплаты (SBPAU) через систему быстрых платежей (СБП) для физических лиц в АО «ГОРБАНК» (далее по тексту - Порядок) устанавливает порядок использования Токена Клиентом.

Акцепт настоящего Порядка осуществляется путем формирования записи Токена в память SBPAU. После совершения акцепта, Банк и Клиент считаются заключившими Соглашение на действовавших в день заключения Условиях.

### **1. ПОРЯДОК ФОРМИРОВАНИЯ И ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ТОКЕНА**

- 1.1. Для добавления Счета в SBPAU необходимо следовать инструкциям Провайдера.
- 1.2. Счет не может быть добавлен и использован в SBPAU в случаях ограничения его использования Банком.
- 1.3. Токен не может быть создан без наличия в Банке актуальной информации о зарегистрированном номере Мобильного устройства Клиента, на который Банком направляется одноразовый пароль.
- 1.4. Использование Токена осуществляется в соответствии с «Условиями дистанционного банковского обслуживания физических лиц в АО «ГОРБАНК», законодательством Российской Федерации, правилами платежной системы и требованиями Провайдера.
- 1.5. Токен используется Клиентом для совершения Операций в ТСП, поддерживающих технологию проведения бесконтактных платежей, а также через сеть Интернет (в интернет- магазинах).
- 1.6. Клиент уведомлен, понимает и соглашается с тем, что не все ТСП могут обеспечить возможность предоставления QR-кода или NFC-метки для оплаты через СБП, и что платежная система и/или кредитные организации могут вводить ограничения, в том числе по суммам Операций СБП.
- 1.7. При использовании Токена условия обслуживания Счета, к которому соответствующий Токен сформирован (Тарифы, установленные лимиты и ограничения, информирование по операциям, и иные условия) соответствуют действующей редакции. Операции, совершенные с использованием Токена, приравниваются к операциям, совершенным с использованием Счета, к которому сформирован такой Токен. На отношения между Клиентом и Банком, возникающие в результате использования Токена, распространяются условия Договора.
- 1.8. Блокирование Токена или его удаление из памяти Мобильного устройства не прекращает действие Счета, к которому соответствующий Токен сформирован, и не влечет технические ограничения на его использование (не блокирует счет). Если к Счету создано несколько Токенов, при блокировке одного из них, остальные Токены не блокируются.

### **2. СРОК ДЕЙСТВИЯ СОГЛАШЕНИЯ**

- 2.1. Соглашение заключается на неопределенный срок и прекращает свое действие с момента прекращения действия Токена, который был сформирован в соответствии с Соглашением или с момента расторжения договора, на основании которого Банком обслуживается Счет, к которому сформирован соответствующий Токен.
- 2.2. Прекращение действия Соглашения не влияет на юридическую силу и действительность распоряжений о переводе денежных средств, направленных Клиентом в Банк до прекращения его действия.

### **3. ПЛАТА ЗА ИСПОЛЬЗОВАНИЕ SBPAU**

- 3.1. Банком не взимается плата за использование SBPAU. Провайдер, а также иные сторонние

организации, в том числе операторы беспроводной связи или поставщики услуг передачи данных, могут взимать плату за услуги в связи с использованием Мобильного устройства или SBPay. При этом все комиссии и другие платежи, применимые к Клиенту в соответствии с условиями заключенного Договора, также применяются ко всем операциям, совершенным с использованием SBPay.

- 3.2. Банк, а также SBPay или ТСП по своему усмотрению могут устанавливать лимиты на совершение операций.
- 3.3. До заключения Соглашения Клиент обязан ознакомиться с условиями оказания услуг, установленными SBPay, а также иными сторонними организациями.

#### **4. ТРЕБОВАНИЯ К БЕЗОПАСНОСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ МОБИЛЬНОГО УСТРОЙСТВА, НА КОТОРОМ ХРАНИТСЯ ТОКЕН**

- 4.1. Клиент обязан соблюдать следующие меры для защиты Токена:
  - не оставлять Мобильное устройство без присмотра;
  - не передавать Мобильное устройство третьим лицам;
  - обеспечить соответствующий уровень безопасности на Мобильном устройстве, используя антивирусное программное обеспечение (при наличии для данного типа Мобильного устройства), средства Аутентификации, встроенные в Мобильное устройство и предлагаемые Провайдером;
    - убедиться, что на Мобильном устройстве не зарегистрированы средства Аутентификации третьего лица;
    - не разглашать третьим лицам собственные средства Аутентификации на Мобильном устройстве, являющиеся конфиденциальной информацией;
    - удалить все личные данные, финансовую информацию и Токены с Мобильного устройства, использование которого прекращено, или при необходимости передачи устройства в организацию, осуществляющую ремонт;
    - обратиться в Банк незамедлительно, в случае подозрений на любое несанкционированное использование Мобильного устройства или размещенного в SBPay Токена, а также в случае утраты Мобильного устройства;
    - не блокировать любые функции безопасности, предусмотренные на Мобильном устройстве в целях защиты Токена;
    - не подвергать Мобильное устройство взлому операционной системы;
    - не использовать SBPay при подключении к беспроводным сетям общего доступа.
- 4.2. С целью получения информации о совершенных операциях Клиент обязан предоставлять достоверные сведения, в том числе сведения о номере телефона и адресе электронной почты, для получения SMS-сообщений и E-mail-уведомлений Банка, а в случае изменения информации для связи с Клиентом, своевременно предоставлять актуальную информацию, согласно условиям Договора.
- 4.3. Клиент гарантирует, что номер мобильного телефона принадлежит лично ему и третьими лицами не используется.
- 4.4. Клиент проинформирован, что номер мобильного телефона будет использоваться в качестве его уникального идентификатора, в том числе при обращении в Банк, и для отправки ему SMS-сообщений с информацией об операциях СБП с использованием Счета, о логине, пароле, для входа в Систему, о кодах подтверждения, кодовых словах, а также для получения в электронном виде его голосовых распоряжений и заявлений о предоставлении информации или о совершении операций по Счету. Несообщение Банку об изменении (утере) указанного номера является основанием для отказа в совершении операций по Счету, нарушением порядка использования электронного средства платежа и основанием для приостановления использования всех предоставленных Клиенту электронных средств платежа для совершения операций по Счету.

#### **5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ**

- 5.1. Ответственность за функционирование SBPay несет предоставляющий его Провайдер.
- 5.2. Банк не несет ответственности за возможные проблемы в использовании SBPay или отсутствие возможности для Клиента использовать SBPay для совершения тех или иных операций СБП.
- 5.3. Банк не несет ответственности за убытки, которые может понести Клиент в результате отказа ТСП в возможности совершения операций СБП с использованием SBPay. Банк не несет ответственности за



- работу Мобильного устройства Клиента.
- 5.4. Банк не несет ответственности за безопасность информации, предоставленной или хранимой Провайдером или другими третьими лицам в связи с использованием SBPay. Банк не несет ответственности при нарушении Провайдером правил безопасности, влияющих на любую собранную, сохраненную или отправленную информацию.
- 5.5. Клиент несет ответственность за все операции, совершенные с помощью SBPay, вне зависимости от того, свое или третьих лиц использовано при этом Мобильное устройство.
- 5.6. Клиент несет ответственность за все операции, совершенные с помощью Счета/Токена, за исключением случаев, предусмотренных условиями Договора и положениями действующего законодательства РФ.

## **6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

- 6.1. Банк вправе:
- в любое время прекратить сотрудничество с Провайдером;
  - приостановить возможность использования Счета для совершения операций СБП с использованием SBPay.
- Указанные выше действия Банк вправе предпринять без предварительного уведомления Клиента в случае, если Клиент не выполняет настоящие Правила и/или нарушает условия Договора, а также в иных случаях по усмотрению Банка.
- 6.2. Банк обязан обеспечить круглосуточный прием уведомлений Клиента о необходимости блокирования Токена по телефонам Банка или через Систему ДБО, и незамедлительно по факту обращения Клиента осуществлять блокирование соответствующего Токена.
- 6.3. Клиент вправе:
- инициировать формирование Токенов и удалять Токены через SBPay;
  - обращаться в Банк с заявлениями, в том числе при возникновении споров, связанных с операциями, совершенными с использованием SBPay. Заявления Клиента рассматриваются Банком в сроки и в порядке, установленные Договором;
  - в случае необходимости инициировать оформление нового Токена к тому же Счету на ином Мобильном устройстве.
- 6.4. Клиент обязан:
- соблюдать положения «Условий дистанционного банковского обслуживания физических лиц в АО «ГОРБАНК», в том числе требования к безопасности использования Мобильного устройства, на котором хранится Токен;
  - в случае утраты Мобильного устройства или несанкционированного использования Токена - незамедлительно обратиться в Банк для блокирования Токенов, содержащихся на утраченном Мобильном устройстве. Уведомление считается полученным в момент подтверждения Банком факта блокирования Токена. В данном случае Банк блокирует только тот Токен, который хранился на указанном Мобильном устройстве.

## **7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

- 7.1. Заключая Соглашение, Клиент понимает и согласен с тем, что:
- получение услуг осуществляется через сеть Интернет, которая является не безопасным каналом связи;
  - Банк не несет ответственности за риски, связанные с подключением мобильных устройств Клиента к сети Интернет, возможным нарушением конфиденциальности и целостности информации при работе через сеть Интернет;
  - работоспособность SBPay (в том числе при совершении Операций СБП) зависит от Провайдера;
  - Банк не контролирует и не влияет на предоставление и использование беспроводных сетей связи;
  - Банк не гарантирует конфиденциальность и безопасность хранения и передачи данных через сеть Провайдера, которая находится вне контроля Банка.
- 7.2. Заключая Соглашение, Клиент соглашается с тем, что Банк вправе собирать, использовать и передавать информацию о Клиенте, в том числе информацию, относящуюся к Счету, Токену и совершению Операций СБП, а также обмениваться данной информацией с Провайдером и платежной системой в следующих целях:
- для подтверждения личности Клиента;
  - для формирования / блокирования / разблокирования / удаления Токена;
  - для передачи / получения информации о совершенных Клиентом Операциях СБП и осуществления по указанным Операциям СБП расчетов;

- для содействия Провайдеру в повышении безопасности и улучшении работы SBPaу при выполнении своих обязательств и реализации своих прав в соответствии с соглашениями, заключенными с Провайдером и Платежной системой. Банк вправе обобщать информацию о Клиентах или делать ее обезличенной;

- для повышения безопасности оказываемых услуг и предотвращения мошенничества;

- по запросам правоохранительных органов, в случаях предусмотренных законодательством РФ.

- 7.3. Стороны договорились, что все Операции СБП, совершенные с использованием Токена, не могут быть заявлены Клиентом как совершенные без его ведома, и согласия и оспорены им как неправомерные, так как совершение Операций СБП указанным способом неуполномоченным Клиентом лицом является следствием нарушения Клиентом «Условий дистанционного банковского обслуживания физических лиц в АО «ГОРБАНК».
- 7.4. Информация из аппаратно-программных комплексов платежной системы, Банка и Провайдера может использоваться в качестве доказательств при рассмотрении споров, в том числе в судебном порядке.
- 7.5. Отношения, возникающие у Клиентов с Провайдером, операторами услуг беспроводной связи, а также иными лицами, оказывающими услуги, доступные посредством использования SBPaу, регулируются отдельными и самостоятельными соглашениями.
- 7.6. Во всем, что не предусмотрено «Условиями дистанционного банковского обслуживания физических лиц в АО «ГОРБАНК» (в том числе, в части осуществления расчетов по Операциям СБП, взимания Банком комиссий, предусмотренных Договором), Банк и Клиент руководствуются положениями Договора, стороны руководствуются законодательством Российской Федерации.