

П Р А В И Л А

22.11.2012 № 129/2012

Москва

**дистанционного банковского
обслуживания с использованием
системы Интернет-Банк для
физических лиц в КБ «РТБК» (ООО)**

Версия 1.4

УТВЕРЖДЕНО

решением Наблюдательного совета
(Совета Банка) от 22 ноября 2012 г.
с изменениями от 23.04.2014 г.
новая редакция от 20.08.2015 г.
с изменениями от 21.04.2016 г.

*Введено в действие Приказом
Председателя Правления
КБ «РТБК» (ООО)*

от 22 ноября 2012 г. № 143

с изменениями от 23.04.2014 г., Приказ № 72
новая редакция от 24.08.2015 г., Приказ № 97
с изменениями от 22.04.2016 г., Приказ № 21

О Г Л А В Л Е Н И Е

1. Термины и определения	2
2. Общие положения	4
3. Оплата услуг Банка	5
4. Права и обязанности сторон	5
5. Ответственность	7
6. Случаи повышенного риска, связанные с использованием системы Интернет-Банк	8
7. Меры обеспечения безопасности при пользовании системой Интернет- Банк посредством доступа с компьютерного устройства	9
8. Порядок уведомления клиентов о совершении операций с использованием системы Интернет-Банк	10
9. Порядок направления клиентом Банку уведомлений и заявлений, проведение расследования несанкционированного доступа к банковскому счету, порядок возмещения средств	10
10. Порядок разрешения споров	11
11. Изменения Правил и/или тарифов и расторжение договора	11
12. Срок действия и порядок расторжения договора	11
Приложение № 1. Памятка по безопасности	13
Приложение № 2. Типовая форма Заявления на услуги ДБО с использованием системы Интернет-Банк	17
Приложение № 3. Типовая форма Заявления об отказе операций, совершенных в системе Интернет-Банк	19
Приложение № 4. Типовая форма Заявления об изменении персональных данных	21
Приложение № 5. Типовая форма Заявления	22

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. Основные термины и определения.

АСП – аналог собственноручной подписи Клиента, удостоверяющий факт составления и подписания Электронного документа, передаваемого в Банк от имени Клиента с использованием Системы Интернет-Банк для физических лиц КБ «РТБК» (ООО), удостоверяющий подлинность такого Электронного документа, включая все его обязательные реквизиты, позволяющий достоверно установить, что Электронный документ исходит от Клиента. В качестве АСП Клиента используется Разовый пароль.

Авторизация в Системе Интернет-Банк для физических лиц КБ «РТБК» (ООО) (**далее – Авторизация**) - процедура, в результате которой подтверждаются полномочия Клиента на получение услуг с использованием Системы Интернет-Банк для физических лиц КБ «РТБК» (ООО) путем ввода Клиентом Логина, Пароля (Временного пароля) и Кода доступа. Авторизация производится при каждом обращении Клиента в Систему Интернет-Банк.

АРМ - автоматизированное рабочее место.

Банк – Коммерческий Банк «Русский Торговый Банк» (общество с ограниченной ответственностью).

Банковская карта (Карта) – платежная расчетная карта международной платежной системы, предоставляемая Банком Клиенту, расчеты по которой осуществляются за счет денежных средств Клиента, находящихся на его счете, открытом на основании договора банковского счета, предусматривающего совершение операций с использованием банковских карт.

Банковский счет – Текущий счет; Счет, открытый для совершения операций с использованием Банковской карты; Счет по вкладу.

Временный пароль – Уникальная последовательность символов, предоставленная Клиенту Банком и используемая Клиентом вместо Пароля при первой Авторизации в Системе Интернет-Банк для физических лиц КБ «РТБК» (ООО), либо во время Авторизации, совершаемой после восстановления доступа к системе в случае повторного подключения к услуге.

Договор/Сервис – соглашение между Банком и Клиентом о дистанционном банковском обслуживании с использованием Системы Интернет-Банк для физических лиц КБ «РТБК» (ООО), включающее в себя в качестве составных и неотъемлемых частей настоящие Правила, Тарифы и Заявление, и являющееся в соответствии со статьей 421 Гражданского кодекса Российской Федерации смешанным договором. В соответствии со статьей 428 Гражданского кодекса Российской Федерации Договор является договором присоединения.

Зарегистрированный номер - телефонный номер, обслуживаемый оператором мобильной связи, оформленный на имя Клиента и указанный им в Заявлении.

Заявление – заявление о присоединении к настоящим Правилам и предоставлении услуг по дистанционному банковскому обслуживанию с использованием Системы Интернет-Банк для физических лиц КБ «РТБК» (ООО) по форме, установленной Банком.

Клиент – физическое лицо, заключившее с Банком Договор, на имя которого в Банке открыт Банковский счет.

Код доступа – четырехзначный код, устанавливаемый Клиентом в Мобильном приложении и предназначенный для оперативной Авторизации в мобильной версии Системы Интернет-Банк.

Компьютерное устройство - персональный компьютер, ноутбук, Мобильное устройство или иное устройство, предназначенное для выхода в интернет.

Логин – имя учетной записи Клиента в виде уникальной комбинации символов, присваиваемый Клиенту и используемый Банком для идентификации Клиента в Системе Интернет-Банк для физических лиц КБ «РТБК» (ООО). Логин используется вместе с Паролем для авторизации Клиента в Системе Интернет-Банк для физических лиц КБ «РТБК» (ООО).

Мобильное приложение – специальная программа, предназначенная для установки на Мобильное устройство под управлением операционных систем iOS и Android, в которой

реализован функционал, позволяющий осуществлять дистанционное банковское обслуживание Клиента.

Мобильное устройство – смартфоны, мобильные телефоны, планшеты и прочие устройства, на которых есть доступ в Интернет и установлено Мобильное приложение либо которые привязаны к телефонному номеру, оформленному на имя Клиента и указанному им в Заявлении.

Операция – операция по распоряжению денежными средствами по Банковским счетам, совершенная с использованием Системы Интернет-Банк для физических лиц КБ «РТБК» (ООО).

Пароль – уникальная последовательность символов, созданная клиентом самостоятельно и используемая для Авторизации Клиента в Системе Интернет-Банк для физических лиц КБ «РТБК» (ООО).

Правила – настоящие Правила дистанционного банковского обслуживания с использованием Системы Интернет-Банк для физических лиц КБ «РТБК» (ООО).

Проверка авторства Электронных документов – проверка подлинности, целостности и авторства Электронных документов.

Разовый пароль – одноразовый секретный код, предоставляемый Клиенту на указанный им в Заявлении номер мобильного телефона посредством SMS-сообщения для удостоверения права распоряжения Банковским счетом при совершении Операции и являющийся АСП Клиента в соответствии со ст. 160 Гражданского кодекса Российской Федерации.

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

Расчеты – переводы денежных средств на основании Электронных документов, а также, предусмотренные Правилами, в том числе оплата установленных Тарифами комиссий.

Система «Интернет-Банк» для физических лиц КБ «РТБК» (ООО) (Система Интернет-Банк) – система программных и аппаратных средств, позволяющая Клиенту через сеть Интернет составлять и передавать документы в электронной форме для совершения Операций.

Счет карты – банковский счет для учета операций, совершенных с использованием Банковских карт или их реквизитов, открываемый Банком Клиенту на основании договора банковского счета, предусматривающего совершение операций с использованием банковских карт.

Счет вклада - счет, открываемый Банком Клиенту для зачисления Суммы вклада.

Тарифы – тарифы Банка по операциям физических лиц, совершенным с использованием Системы Интернет-Банк для физических лиц КБ «РТБК» (ООО).

Текущий счет - банковский счет физического лица, открываемый Банком Клиенту на основании договора банковского счета для совершения операций, не связанных с предпринимательской деятельностью или частной практикой.

Электронный документ (ЭД) – составленный с использованием Системы Интернет-Банк для физических лиц КБ «РТБК» (ООО) при совершении Операций платежный документ в электронной форме, являющийся основанием для осуществления Расчетов и (или) подтверждением их совершения.

1.2. Иные термины и определения, используемые в Правилах, должны пониматься в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, нормативными документами Банка России, правилами международных платежных систем и документами Банка по предоставлению физическим лицам банковских карт, открытию, обслуживанию и закрытию Счетов карт, Текущих счетов и Счетов вклада (договоры, условия).

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Настоящие Правила устанавливают порядок заключения и условия Договора.

2.2. Правила являются предложением (офертой) Банка Клиентам заключить Договор путем присоединения (акцепта оферты) на условиях, установленных Правилами.

2.3. Предметом Договора является оказание Клиенту услуг по дистанционному банковскому обслуживанию при совершении Операций.

2.4. Договор заключается в порядке, предусмотренном статьей 428 Гражданского кодекса Российской Федерации, в форме присоединения Клиента к Правилам путем представления в Банк Заявления.

2.5. Договор считается заключенным с момента предоставления Банком Клиенту Логина и первоначального кода доступа (Временного пароля) в Систему Интернет-Банк для физических лиц КБ «РТБК» (ООО). Логин и Временный пароль высылаются двумя отдельными SMS-сообщениями на номер мобильного телефона, указанный в Заявлении.

2.6. Первый вход в систему должен осуществляться посредством web-браузера. При первом входе в Систему Интернет-Банк Клиент обязан изменить Временный пароль и самостоятельно создать постоянный Пароль, которым он будет пользоваться впоследствии для входа в Систему Интернет-Банк, при этом предоставленный Клиенту Временный пароль аннулируется. Первый вход в Систему Интернет-Банк и изменение Временного пароля через Мобильное приложение не возможны.

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

2.8. Банк и Клиент признают, что Электронные документы, удостоверенные Разовым паролем:

- равнозначны, в том числе имеют равную юридическую и доказательственную силу с аналогичными по содержанию и смыслу платежными документами, подписанными собственноручной подписью Клиента;

- не могут быть оспорены Банком, Клиентом и третьими лицами или быть признаны недействительными только на том основании, что они переданы в Банк с использованием Системы Интернет-Банк для физических лиц КБ «РТБК» (ООО) через интернет или составлены в электронной форме;

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

- надлежащим и достаточным образом удостоверяют право Клиента распоряжаться Средствами на Банковском счете.

2.9. Клиент признает, что применяемые в Системе Интернет-Банк для физических лиц КБ «РТБК» (ООО) алгоритмы АСП достаточны для подтверждения подлинности, целостности и авторства Электронных документов.

2.10. С целью исполнения Договора Клиент предоставляет Банку право на хранение и обработку, совершаемые с использованием средств автоматизации или без использования таких средств, любой информации, относящейся к персональным данным Клиента, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных Клиента, а также передачу на обработку персональных данных Клиента третьим лицам в объеме и на условиях по усмотрению Банка, и привлечение третьих лиц для оказания Клиенту услуг информационного и технологического взаимодействия и банковского дистанционного обслуживания с использованием Системы Интернет-Банк для физических лиц КБ «РТБК»

(ООО).

2.11. Договор ДБО прекращается в случае закрытия всех Банковских счетов Клиента в Банке.

2.12. Все расходные Операции Клиента совершаются в пределах остатка денежных средств на Банковском счете на момент исполнения Банком ЭД, составленного Клиентом по установленной Банком форме.

2.13. Все Операции с Банковскими счетами осуществляются по мере поступления ЭД Клиента в сроки, определенные в Правилах согласно действующему законодательству Российской Федерации и техническим возможностям Системы Интернет-Банк.

2.14. О приеме и исполнении ЭД Банк информирует Клиента путем размещения соответствующей информации в Системе «Интернет-Банк». Банк не несет ответственности за убытки, понесенные Клиентом вследствие исполнения Банком ЭД Клиента, составленного с ошибками в платежных реквизитах, а также в случае возврата платежа Банком получателя.

2.15. Банк осуществляет контроль за содержанием ЭД в порядке, установленном Положением Банка России № 383-П от 19.06.2012 .

3. ОПЛАТА УСЛУГ БАНКА

3.1. Комиссионное вознаграждение Банка за услуги, оказываемые в рамках настоящих Правил, определяется согласно действующим Тарифам Банка. Тарифы Банка размещаются в операционном зале Банка и на официальном сайте Банка www.rtbk.ru.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

4.1 Клиент имеет право:

4.1.1. Самостоятельно изменять Пароль для доступа к Системе Интернет-Банк для физических лиц КБ «РТБК» (ООО).

4.1.2 . Изменять номер мобильного телефона для предоставления Разового пароля и/или Кодовое слово, оформив в офисе Банка соответствующее заявление.

4.1.3 . В одностороннем порядке расторгнуть Договор, направив в Банк соответствующее заявление.

4.1.4 . На основании письменного заявления установить:

4.1.4.1 .максимальную сумму перевода денежных средств с использованием Системы Интернет-банк за одну операцию и (или) за определенный период времени (например, один день, один месяц) (в рамках лимитов, установленных Банком);

4.1.4.2 перечень возможных получателей денежных средств, в адрес которых могут быть совершены переводы денежных средств с использованием Системы Интернет-банк;

4.1.4.3 перечень устройств, с использованием которых может осуществляться доступ к Системе Интернет-банк с целью осуществления переводов денежных средств, на основе идентификаторов указанных устройств;

4.1.4.4 перечень услуг, предоставляемых с использованием Системы Интернет-банк;

4.1.4.5 временной период, в который могут быть совершены переводы денежных средств с использованием Системы Интернет-банк.

4.1.5 Получать уведомления в соответствии с Порядком уведомления Клиента, указанного в разделе 8 настоящих Правил.

4.1.6 . Установить/отключить Код доступа для входа в Мобильное приложение.

4.2. Клиент обязан:

4.2.1 . Изменить первоначальный Временный пароль на собственный новый Пароль при первом входе в Систему Интернет-Банк.

4.2.2 . При совершении Операций использовать Разовый пароль.

4.2.3 Лично совершать в Системе Интернет-Банк действия, предусмотренные Правилами, не допуская незаконного использования Системы Интернет-Банк третьими лицами.

4.2.4 Не разглашать авторизационные данные, используемые в Системе Интернет-Банк, третьим лицам.

4.2.5 Соблюдать правила по обеспечению мер безопасности при использовании системы дистанционного банковского обслуживания Интернет-Банк (Приложение № 1 к настоящим Правилам) и не использовать никакие технические и программные средства с целью проникновения и (или) внесения изменений в программные средства Системы Интернет-Банк или для создания предпосылок к возникновению сбоев в работе Системы Интернет-Банк.

4.2.6 Уведомлять Банк об изменении фамилии, имени, отчества, данных документа, удостоверяющего личность, контактных данных, и иных сведений, необходимых для ведения Банковского счета, и представлять в Банк документы, подтверждающие произошедшие изменения, не позднее 3 (Трех) Рабочих дней, с даты указанных изменений.

4.2.7 Предоставлять Банку документы и информацию, необходимые для осуществления Операций по Банковскому счету и контроля за проведением Клиентом Операций в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации и нормативными актами Банка России.

4.2.8 Не использовать Банковский счет для проведения Операций, связанных с предпринимательской деятельностью.

4.2.9 Самостоятельно отслеживать поступление от Банка уведомлений об Операциях по Банковскому счету в целях контроля за проведенными Операциями

4.2.10 Уведомить Банк о компрометации, утрате авторизационных данных, включая АСП Клиента и (или) обнаружении факта несанкционированного использования авторизационных данных, в т.ч АСП Клиента в Системе Интернет-Банк или факта списания с Банковского счета денежных средств без согласия Клиента, в порядке, предусмотренном разделом 9 настоящих Правил. Невыполнение данной обязанности освобождает Банк от обязанности по возмещению Клиенту денежных средств в случае совершения Операции без согласия Клиента

4.3. Банк имеет право:

4.3.1 Осуществлять обработку персональных данных Клиента, а также привлекать для обработки персональных данных Клиента третьих лиц с целью исполнения Договора в соответствии с Федеральным законом «О персональных данных» от 27.07.2006 № 152-ФЗ.

4.3.2 Отказать в предоставлении возможности использования Системы Интернет-Банк без объяснения причин.

4.3.3 Не оказывать Клиенту предусмотренные Договором услуги, если Средств на Банковском счете недостаточно для совершения Операций или уплаты комиссий в соответствии с Тарифами.

4.3.4 Приостановить доступ в Систему Интернет-Банк при наличии просроченной задолженности Клиента по любым обязательствам перед Банком. Возобновление обслуживания осуществляется автоматически после погашения Клиентом задолженности.

4.3.5 Блокировать доступ в Систему Интернет-Банк в случаях нарушения Клиентом Правил, возникновения опасности несанкционированного использования Системы Интернет-Банк, а также при технических неисправностях телекоммуникационных сетей, обслуживающих Систему Интернет-Банк.

4.3.6 Устанавливать лимиты на сумму Операции и иные ограничения для Операций.

4.3.7 Не принимать к исполнению Электронные документы, если они заполнены с нарушением правил их оформления, предусмотренных законодательством, или не подписаны должным образом (в том числе не прошли проверку авторства Электронных документов).

4.3.8 Отказать Клиенту в возмещении суммы Операции, в случае компрометации, утраты авторизационных данных, включая АСП Клиента и (или) обнаружения факта несанкционированного использования авторизационных данных, в т.ч АСП Клиента в системе Интернет-Банк или факта списания с Банковского счета денежных средств без согласия Клиента, если Клиент не уведомил Банк в порядке, предусмотренном разделом 9 настоящих

Правил и (или) нарушении порядка использования Системы согласно настоящим Правилам.

4.3.9 Вносить изменения в Правила и/ или Тарифы в одностороннем порядке согласно разделу 11 настоящих Правил

4.3.10 Привлекать третьих лиц для оказания услуги ДБО.

4.4. Банк обязан:

4.4.1 Предоставить Клиенту доступ к Системе Интернет-Банк в порядке, определяемом Правилами.

4.4.2 Предоставить Клиенту возможность получения актуальной и достоверной информации по его Банковским счетам, открытым в Банке, об исполнении переданных Клиентом ЭД.

4.4.3 Исполнять ЭД Клиента в порядке, предусмотренном Правилами.

4.4.4 Предоставлять по письменному требованию Клиента документы на бумажных носителях (выписки), подтверждающие совершение Клиентом Операций по счетам в Системе Интернет-Банк.

4.4.5 Информировать Клиента об изменении Правил в установленном в Правилах порядке и сроки.

4.4.6 Информировать Клиента о совершенных Операциях по Банковскому счету в порядке, предусмотренном разделом 8 настоящих Правил.

4.4.7 В день обращения Клиента в Банк с соответствующим поручением блокировать доступ Клиента в Систему Интернет-Банк.

4.4.8 Не позднее Рабочего дня, следующего за днем представления Клиентом в Банк соответствующего заявления, разблокировать доступ Клиента в Систему Интернет-Банк.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

5.1. За невыполнение или ненадлежащее выполнение обязательств в рамках Правил Клиент и Банк несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и Договором.

5.2. Ответственность Банка:

5.2.1 Банк несет ответственность за своевременное исполнение поручений Клиента на блокирование доступа в Систему Интернет-Банк.

5.2.2 Банк не несет ответственности за возможный ущерб, причиненный Клиенту в результате несвоевременного представления в Банк информации об изменениях в документах, представленных ранее в Банк, а также об изменении фактического адреса и иных реквизитов, из-за искажения документов, переданных посредством электронных систем связи, отказ торгово-сервисных предприятий, а также любые иные не зависящие от Банка обстоятельства, связанные с совершением Операций;

5.2.3 Банк не несет ответственности за правомерность и содержание Электронных документов, а также за убытки, понесенные Клиентом вследствие ошибок, допущенных им самим;

5.3. Ответственность Клиента:

5.3.1 Клиент несет ответственность за правильность составления ЭД.

5.3.2 Клиент несет ответственность за конфиденциальность и сохранность авторизационных данных (Логина, Временного пароля, Пароля, Разового пароля).

5.3.3 Клиент несет ответственность за все Операции по его Банковским счетам, совершенные с использованием авторизационных данных Клиента, в том числе третьими лицами, до момента обращения в Банк с целью блокировки его доступа к системе Интернет-Банк.

5.3.4 Клиент несет ответственность за убытки, возникшие у Банка в результате исполнения ЭД, переданных в Банк от имени Клиента неуполномоченным им лицом, при условии, что это стало возможно не по вине Банка.

5.3.5 Клиент соглашается с тем, что Банк не несет ответственности за какие-либо аварии, сбои или перебои в обслуживании, связанные с нарушением в работе оборудования, систем подачи электроэнергии и/или линий связи или сетей, которые обеспечиваются, подаются, эксплуатируются и/или обслуживаются третьими лицами.

5.4. При наступлении обстоятельств невозможности полного или частичного исполнения Клиентом или Банком своих обязательств в рамках Правил, а именно: стихийных бедствий, пожаров, актов террора, диверсий, аварий систем электро- и водоснабжения, изменения действующего законодательства Российской Федерации, действий органов государственной власти или местного самоуправления и других, не зависящих от Клиента или Банка обстоятельств, в том числе любых иных обстоятельств, обычно понимаемых как форс-мажорные, — Клиент и Банк не несут ответственности за неисполнение обязательств, а срок их исполнения отодвигается соразмерно времени, в течение которого будут действовать такие обстоятельства.

5.5. Во всем, что явно не установлено Правилами, ответственность Банка и Клиента определяется нормами действующего законодательства Российской Федерации.

Клиент несет риск убытков, возникших у него в результате исполнения ЭД, переданных в Банк с использованием АСП Клиента.

6. СЛУЧАИ ПОВЫШЕННОГО РИСКА, СВЯЗАННЫЕ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ СИСТЕМЫ ИНТЕРНЕТ-БАНК

6.1 Клиент соглашается на получение услуги с использованием Системы Интернет-Банк, осознавая, что сеть Интернет не всегда является безопасным каналом связи и передачи информации, и осознает риски, связанные с возможным нарушением конфиденциальности, и иные риски, возникающие вследствие использования такого канала доступа, в частности риск осуществления переводов денежных средств Клиента лицами, не обладающими правом распоряжения этими денежными средствами.

6.2 Банк информирует Клиента о следующих случаях повышенного риска, связанных с использованием Системы Интернет-Банк посредством доступа с Компьютерного устройства:

6.2.1 Использование Системы Интернет-Банк с помощью Компьютерного устройства, размещенного в общественном месте. В случае необходимости такого использования Клиент может максимально обезопасить себя, выполнив условия обеспечения безопасности соединения в сети Интернет (п.7.2 настоящих Правил);

6.2.2 Кража или потеря мобильного устройства, на которое приходят смс-сообщения с Разовыми паролями для подтверждения Операций по счету посредством Системы Интернет-Банк. В случае подозрения на кражу или потерю мобильного телефона Клиент обязан незамедлительно обратиться в офис Банка или по телефону +7(495) 787-58-70 для временной блокировки доступа к Системе Интернет-Банк (до восстановления SIM-карты) или изменения номера мобильного телефона (при личном обращении Клиента в офис Банка);

6.2.3 Невыполнение условий обеспечения безопасности автоматизированного рабочего места (далее - АРМ), с которого осуществляется доступ в Систему Интернет-Банк (п.7.3 настоящих Правил);

6.2.4 Использование Пароля, не соответствующего минимальным требованиям к безопасности (п.7.4. настоящих Правил).

6.2.5 Получение доступа к Системе Интернет-Банк посредством браузера с устройства, содержащего вредоносный или модифицированный код, а также с устройств, на которых произведена модификация системы с целью получения доступа к файловой системе или иных прав, не предусмотренных разработчиками операционной системы.

7. МЕРЫ ОБЕСПЕЧЕНИЯ БЕЗОПАСНОСТИ ПРИ ПОЛЬЗОВАНИИ СИСТЕМОЙ ИНТЕРНЕТ-БАНК ПОСРЕДСТВОМ ДОСТУПА С КОМПЬЮТЕРНОГО УСТРОЙСТВА

7.1. Клиент обязан исключить доступ третьих лиц к авторизационным данным:

7.1.1 Хранить Пароль и Логин отдельно в недоступных для третьих лиц местах.

7.1.2 В случае появления подозрений в том, что Пароль мог оказаться известен третьим лицам незамедлительно сменить Пароль

7.2. Клиент должен обеспечить безопасность соединения в сети Интернет (при доступе с Компьютерного устройства).

7.2.1 Использовать следующие средства защиты:

Защищенное соединение (SSL-шифрование). Признаком установки защищенного соединения является то, что адрес Интернет-банка начинается с <https://> (обязательно символ s), а в браузере появляется изображение замка (справа или слева от адресной строки, либо справа вверху/внизу браузера). Кликнув по замку, можно убедиться в подлинности сертификата.

7.2.1.1 Виртуальная клавиатура.

7.2.1.2 Одноразовые пароли для проведения операций.

7.2.2 Собственноручно набирать в адресной строке браузера адрес Системы Интернет-банка <https://faktura.ru/lite/app/pub/Login?site=rtbk>, либо переходить по ссылке, размещенной на официальном сайте Банка www.rtbk.ru).

7.2.3 Не переходить на сайт Системы Интернет-банка по ссылкам, размещенным в электронных письмах или размещенным на сайтах в сети Интернет (кроме официального сайта Банка www.rtbk.ru).

7.3. Клиент должен обеспечить безопасность АРМ, с которого осуществляется доступ в Систему Интернет-Банк.

7.3.1 Допускать к работе на АРМ только доверенных лиц, обеспечить физическую безопасность устройства, с которого осуществляется вход в Систему Интернет-Банк.

7.3.2 Использовать на АРМ только лицензионное программное обеспечение.

7.3.3 Использовать АРМ, на котором установлена только одна операционная система.

7.3.4 Работать в операционной системе АРМ под локальной учетной записью с ограниченными правами доступа.

7.3.5 Установить на АРМ специальные программные и аппаратные средства защиты (антивирусное программное обеспечение, средства обнаружения вредоносных программ, персональный межсетевой экран), которые должны регулярно обновляться.

7.3.6 Производить регулярное обновление программного обеспечения, установленного на АРМ.

7.3.7 Запускать на АРМ программы, полученные только из доверенных источников (особую опасность могут представлять программы, полученные по электронной почте или из сети Интернет); не рекомендуется открывать и использовать без проведения соответствующих проверок файлы, полученные из общедоступных сетей передачи данных, для исключения программных закладок и вирусов.

7.3.8 Установить парольную защиту на вход в АРМ.

7.3.9 Регулярно проводить смену Паролей.

7.4. При установке Пароля рекомендуется придерживаться следующих правил:

7.4.1 Длина Пароля – не менее 8 символов.

7.4.2 Пароль не должен совпадать ни с одним из последних трех Паролей, ранее использованных Клиентом.

7.4.3 Пароль не должен совпадать с Логинком.

7.4.4 В Пароле должны присутствовать символы из разных регистров (большие и маленькие буквы) и цифры. Для предотвращения возможных осложнений, связанных с различной кодировкой, рекомендуется использовать «латиницу».

7.4.5 Пароль не должен целиком состоять из комбинации символов, несущей смысловую

нагрузку. Не рекомендуется использовать имена, названия, общепринятые аббревиатуры, адреса или другие общеизвестные слова и их сочетания, в том числе русское слово, набранное в латинской транскрипции (например: ФАМИЛИЯ - AFVVBKVBZ);

7.4.6 Последовательность символов Пароля не должна иметь очевидных закономерностей (например: Пароли 11111111, 12121212, 12345678, QWERTY имеют очевидные зависимости между своими символами).

7.4.7 Клиент обязан внимательно знакомиться с информационными сообщениями Банка по безопасности, размещенными на сайте Банка. Если имеются сомнения в достоверности адреса отправителя сообщения, необходимо обратиться в Банк по телефону +7(495) 787-58-70

8. ПОРЯДОК УВЕДОМЛЕНИЯ КЛИЕНТОВ О СОВЕРШЕНИИ ОПЕРАЦИЙ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ СИСТЕМЫ ИНТЕРНЕТ-БАНК

8.1 В целях исполнения обязанности по уведомлению Клиента о совершенных Операциях с использованием Системы Интернет-Банк Банк уведомляет Клиента о совершении Операций через Систему Интернет-Банк путем отражения статуса «Исполнено» в поле соответствующего обрабатываемого ЭД. Уведомление считается полученным Клиентом с момента отражения указанного статуса в Системе Интернет-банк.

9. ПОРЯДОК НАПРАВЛЕНИЯ КЛИЕНТОМ БАНКУ УВЕДОМЛЕНИЙ И ЗАЯВЛЕНИЙ. ПРОВЕДЕНИЕ РАССЛЕДОВАНИЯ НЕСАНКЦИОНИРОВАННОГО ДОСТУПА К БАНКОВСКОМУ СЧЕТУ. ПОРЯДОК ВОЗМЕЩЕНИЯ СРЕДСТВ

9.1. В случае компрометации, утраты авторизационных данных, включая АСП Клиента и (или) обнаружения факта несанкционированного использования авторизационных данных, в т.ч АСП Клиента в Системе Интернет-Банк или факта списания с Банковского счета денежных средств без согласия Клиента, Клиент уведомляет об этом Банк одним из способов:

9.1.1 устно путем обращения в Банк по телефону +7(495) 787-58-70 для целей блокировки доступа в систему Интернет-Банк;

9.1.2 путем предоставления в Банк письменного заявления при личном обращении в офис Банка.

9.2. Клиент обязан уведомить Банк о компрометации и (или) утрате авторизационных данных, в т.ч. АСП Клиента и (или) обнаружении факта несанкционированного использования авторизационных данных, в т.ч. АСП Клиента в Системе Интернет-Банк, или факта списания денежных средств со счета без своего согласия, немедленно после обнаружения факта утраты авторизационных данных в т.ч. АСП Клиента и (или) их использования без согласия Клиента, но не позднее дня, следующего за днем получения уведомления от Банка о совершении спорной Операции с использованием авторизационных данных, включая АСП Клиента в Системе Интернет-Банк.

9.3. После обращения в Банк по телефону Клиент обязан обратиться в офис Банка не позднее рабочего дня, следующего за днем получения уведомления Банка о совершении спорной Операции с использованием АСП Клиента в Системе Интернет-Банк, для оформления письменного заявления в соответствии с порядком, предусмотренным п. 9.6 Правил. Обращение в Банк по телефону не является заявлением Клиента о факте компрометации, утраты авторизационных данных, в т.ч АСП Клиента и (или) обнаружения факта несанкционированного использования авторизационных данных, в т.ч. АСП Клиента в Системе Интернет-Банк и/или факта списания с Банковского счета денежных средств без согласия Клиента.

9.4. При обращении Клиента в офис Банка Банк обязан идентифицировать Клиента, а

Клиент обязан предоставить в Банк документ, удостоверяющий его личность. В случае предоставления в Банк заявления представителем Клиента наряду с документом, удостоверяющим личность представителя, должна быть представлена нотариально удостоверенная доверенность с полномочиями на подачу и подписание заявления от имени Клиента.

9.5. Для целей возмещения денежных средств Банк рассматривает только письменные заявления Клиента. Указанное заявление Банк хранит в течение трех лет с момента его предоставления.

9.6. Заявление оформляется в письменном виде по форме Банка. К заявлению могут быть приложены документы, подтверждающие информацию, изложенную Клиентом в заявлении.

9.7. Банк обязан рассматривать заявление Клиента в срок до 30 (Тридцати) календарных дней со дня получения заявления Клиента и до 60 (шестидесяти) календарных дней в случае трансграничного перевода денежных средств. Клиент имеет право получать информацию о результатах рассмотрения путем направления соответствующих запросов.

9.8. Банк освобождается от обязанности возмещать сумму Операции, совершенной без согласия Клиента в случае:

9.8.1 несвоевременного направления Клиентом письменного заявления о компрометации или утрате авторизационных данных, включая АСП Клиента и (или) обнаружения факта несанкционированного использования авторизационных данных, включая АСП Клиента в системе Интернет-Банк.

9.8.2 нарушения Клиентом порядка использования Системы, изложенного в настоящих Правилах.

10. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ.

10.1 Любые споры и разногласия, возникающие из Договора или в связи с ним, подлежат урегулированию Сторонами путем переговоров. При отсутствии согласия Стороны будут рассматривать все споры в Хамовническом районном суде города Москвы. В случае если спор подсуден мировому судье, то он подлежит рассмотрению мировым судьей судебного участка № 425 района Хамовники города Москвы.

11. ИЗМЕНЕНИЯ ПРАВИЛ И/ИЛИ ТАРИФОВ И РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА.

11.1. Изменения в Правила и/или Тарифы вносятся Банком в одностороннем порядке, с предварительным уведомлением Клиента путем размещения новой редакции Правил и/или Тарифов в офисе Банка и/или на сайте Банка в сети Интернет не менее чем за 10 дней до указанной в них даты ввода в действие.

11.2. Любые изменения в Правила и/или Тарифы с момента их вступления в силу равно распространяются на всех лиц, присоединившихся к Правилам, в том числе присоединившихся к Правилам ранее даты вступления изменений в силу.

12. СРОК ДЕЙСТВИЯ И ПОРЯДОК РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА.

12.1. Договор вступает в силу с момента предоставления Клиенту Логина и первоначального Временного пароля в Систему Интернет-Банк и действует бессрочно. Договор ДБО прекращается в случае закрытия всех Банковских счетов в Банке.

12.2. Договор может быть расторгнут по инициативе Клиента в любое время. Для расторжения Договора Клиент предоставляет в Банк письменное заявление о расторжении Договора. Представленное Клиентом в Банк письменное несогласие с изменениями в Правила

и/или Тарифы считается заявлением Клиента о расторжении Договора, если только Банк не согласился с возражениями Клиента.

12.3. При получении Банком заявления Клиента о расторжении Договора доступ Клиента в Систему Интернет-Банк блокируется не позднее рабочего дня, следующего за днем получения соответствующего заявления Клиента. Договор считается расторгнутым по инициативе Клиента с момента блокировки Банком доступа Клиента в Систему Интернет-Банк на основании заявления о расторжении Договора.

12.4. Договор, может быть, расторгнут Банком в одностороннем порядке в случаях нарушения Клиентом Правил, возникновения опасности несанкционированного использования Системы Интернет-Банк, а также при невозможности устранения технических неисправностей телекоммуникационных сетей, обслуживающих Систему Интернет-Банк, а также в случаях невозможности предоставления услуг по дистанционному банковскому обслуживанию.

12.5. Во всем остальном, что не урегулировано Правилами и/или Тарифами, Банк и Клиент руководствуются законодательством Российской Федерации.

12.6. За исключением случаев, установленных настоящими Правилами, каждое извещение, просьба, требование, претензия или другое сообщение направляются только в письменном виде за подписью уполномоченного лица с использованием средств связи, обеспечивающих однозначное фиксирование отправления и получения, либо вручаются под расписку курьером по адресу Стороны, если иной порядок уведомления не установлен.

Приложение № 1
к Правилам дистанционного банковского обслуживания
с использованием системы Интернет-Банк для физических лиц
в КБ «РТБК» (ООО)

ПАМЯТКА ПО БЕЗОПАСНОСТИ

1. Общие положения

1.1. Использование средств для дистанционного банковского обслуживания (банковские карты, интернет-банкинг и т.п.) всегда связано с повышенными рисками. Для того, чтобы работа в Системе Интернет-Банк была удобной и защищенной, ознакомьтесь с рекомендациями по безопасности до начала работы.

1.2. Распечатайте для себя памятку по безопасности, чтобы иметь ее под рукой.

1.3. Для обеспечения безопасности проводимых операций в Системе Интернет-банк используются следующие средства защиты:

1.3.1 Защищенное соединение (SSL-шифрование)

Соединение и работа с Системой Интернет-банк осуществляется через общедоступную сеть Интернет, поэтому для защиты канала, по которому компьютер пользователя соединяется с сервером, используется защищенный режим SSL.

Признаком установки защищенного соединения является то, что адрес Интернет-банка начинается с <https://> (обязательно символ s), а в браузере появляется изображение замка (справа или слева от адресной строки, либо справа сверху/внизу браузера).

Кликнув по замку, можно убедиться в подлинности сертификата.

1.3.2 Виртуальная клавиатура.

Виртуальная клавиатура повышает степень защищенности вашего пароля от перехвата злоумышленниками. Пользоваться виртуальной клавиатурой просто:

- введите Логин доступа к Системе Интернет-банк с помощью обычной клавиатуры. После ввода Логина нажмите значок клавиатуры рядом с полем «Пароль» (Код доступа);
- при помощи указателя мыши введите на виртуальной клавиатуре пароль доступа к Интернет-банку;

-если необходимо ввести заглавную букву или символ нажмите клавишу Shift, переключение между заглавными и строчными – клавиша Caps, переключение между русским и английским алфавитом – клавиша En, удаление предыдущего символа – клавиша ←

- для окончания набора пароля нажмите Enter.

1.3.3 Одноразовые пароли для проведения операций.

Разовый пароль используется для проведения платежных операций в Системе Интернет-банк. Для получения одноразового пароля необходим мобильный телефон, номер которого был указан Вами при подключении услуги Интернет-банк.

После ввода всех необходимых платежных данных, система предложит ввести разовый пароль для совершения операции. Для получения Разового пароля нужно нажать на кнопку «получить пароль» пароль будет доставлен в SMS-сообщении на Ваш мобильный телефон (порядок получения Разового пароля подробно изложен в Руководстве пользователя).

Текст SMS-сообщения, которое содержит Разовый пароль, также содержит краткую информацию о реквизитах платежа.

2. Требования по обеспечению мер безопасности при использовании системы дистанционного банковского обслуживания Интернет-Банк

2.1. Обновляйте операционную систему и другие программы на Вашем компьютере.

2.2. Используйте лицензионную операционную систему.

2.3. Своевременно устанавливайте обновления операционной системы и прикладных программ, рекомендуемые компанией-производителем. Копируйте обновления только с официальных сайтов компаний-производителей.

2.4. Используйте дополнительные средства безопасности.

2.5. Используйте дополнительное программное обеспечение, позволяющее повысить уровень защиты Вашего компьютера – персональные межсетевые экраны, программы поиска шпионских компонент, программы защиты от «спам»-рассылок и пр.

2.6. Установите и обновляйте антивирус на Вашем компьютере. Вирусные программы могут запоминать и отсылать всю информацию злоумышленникам. Используйте современное, лицензионное антивирусное программное обеспечение и следите за его регулярным обновлением. Регулярно выполняйте антивирусную проверку на своем компьютере для своевременного обнаружения вредоносных программ.

2.7. Установите парольную защиту на вход в АРМ.

2.8. Регулярно проводите смену Паролей.

2.9. При установке Пароля рекомендуется придерживаться следующих правил:

2.9.1. Длина Пароля – не менее 8 символов.

2.9.2. Пароль не должен совпадать ни с одним из последних трех Паролей, ранее использованных Клиентом.

2.9.3. В Пароле должны присутствовать символы из разных регистров (большие и маленькие буквы) и цифры. Для предотвращения возможных осложнений, связанных с различной кодировкой, рекомендуется использовать «латиницу».

2.9.4. Пароль не должен целиком состоять из комбинации символов, несущей смысловую нагрузку. Не рекомендуется использовать имена, названия, общепринятые аббревиатуры, адреса или другие общеизвестные слова и их сочетания, в том числе русское слово, набранное в латинской транскрипции (например: ФАМИЛИЯ - AFVBKBZ);

2.10. Если у Вас есть подозрение, что Ваши Логин и Пароль украдены или стали известны третьим лицам, как можно быстрее смените Ваш пароль в Интернет-банке или заблокируйте доступ в Интернет-банк по телефону +7(495)787-58-70.

2.11. Для входа в систему Интернет-банк нужен только Логин и Пароль. В Интернет-банке не должно быть никаких дополнительных полей для ввода такой информации, как Разовый пароль, номер Вашей карты и другие реквизиты (CVV/CVC код, срок действия карты, имя владельца). Если появились такие поля – сообщите об этом по телефонам, указанным выше, либо по телефону Банка, указанному на Вашей карте.

2.12. Никому не сообщайте Ваш пароль и одноразовый секретный пароль.

2.13. Пароли в Интернет-банк (на вход и на подтверждение операции) – это Ваша личная конфиденциальная информация. Ни при каких обстоятельствах не раскрывайте никому свои пароли, включая сотрудников Банка. Сотрудники Банка никогда не просят сообщить или ввести куда-либо конфиденциальную информацию (Пароль или Разовый пароль по SMS).

2.14. Не сохраняйте Ваш пароль в текстовых файлах на компьютере либо на других электронных носителях информации, потому что это может привести к его краже и компрометации.

2.15. Проверяйте адрес Интернет-банка, он должен быть <https://faktura.ru/lite/app/pub/Login?site=rtbk>. Наш Интернет-банк всегда доступен только по адресу <https://faktura.ru/lite/app/pub/Login?site=rtbk>. Вас могут пытаться обмануть, предлагая оставить Ваши Пароль и Логин на поддельном сайте (например, <http://fakturartbk.ru/lite/app/pub/Login?site=rtbk>). Если Вы обнаружите такой сайт, обязательно сообщите об этом по телефонам, указанным выше!

2.16. Разовый пароль по SMS действует только на подтверждение платежа. Отменить операцию в Интернет-банке невозможно! Никто никогда не попросит у Вас ввести одноразовый пароль для отмены операции.

2.17. Внимательно проверяйте параметры операции в SMS-сообщении, содержащем Разовый пароль. Информация в нем должна совпадать с Вашей операцией в Интернет-банке, которую Вы хотите подтвердить. Если эта информация не совпадает, не вводите Разовый пароль и сообщите об этом по телефонам, указанным выше!

2.18. Используйте для звонков в Банк номера телефонов, указанные на Вашей карте либо в данной памятке. Часто мошенники на поддельных сайтах указывают неправильные номера, которые могут быть недоступны или по ним ответит оператор, который будет пытаться Вас обмануть. В случае подозрения на мошенничество звоните в Банк только по номерам, указанным на Вашей карте либо в службу поддержки Интернет-банка по телефонам, указанным в этой памятке!

2.19. Проверьте, используется ли защищенное соединение – <https://faktura.ru/lite/app/pub/Login?site=rtbk>. Проверьте, действительно ли соединение происходит в защищенном режиме SSL – справа или слева от адресной строки, либо справа вверху/внизу браузера должен быть изображен значок закрытого замка.

2.20. Корректно завершайте работу в Интернет-банке. Завершение работы с системой выполняйте путем выбора соответствующего пункта меню «ВЫЙТИ» - это удалит из браузера информацию о параметрах работы в Интернет-банке.

2.21. Защитите свой мобильный телефон. Не устанавливайте на мобильный телефон, на который Банк отправляет SMS-сообщения с подтверждающим Разовым паролем, приложения, полученные от неизвестных вам источников. Помните, что банк не рассылает своим клиентам ссылки или указания на установку приложений через SMS/MMS/Email – сообщения.

2.22. При утрате мобильного телефона, на который Банк отправляет SMS-сообщения с подтверждающим Разовым паролем, Вам следует незамедлительно обратиться в офис Банка или по телефону +7(495) 787-58-70 для временной блокировки доступа к Системе Интернет-Банк (до восстановления SIM-карты) или изменения номера мобильного телефона (при личном обращении Клиента в офис Банка).

2.23. Не заходите в Интернет-банк с того же мобильного телефона, устройства, на которое приходят SMS-сообщения с подтверждающим Разовым паролем.

2.24. Если Вам пришло SMS с Разовым паролем для подтверждения операции, которую Вы не совершали, скорее всего, ваш компьютер заражен вирусом. Не используйте этот Разовый пароль, даже если Вам позвонил человек, представившийся сотрудником банка, и попросил сделать это.

- Установите или обновите антивирус. Выполните полную проверку компьютера на вирусы.

- Проверьте SSL-сертификат при доступе к Интернет-банку (сделать это можно нажав на иконку замка в Вашем браузере). Сертификат должен быть действительным для www.fakrura.ru (поле «Кому выдан»).

- Заходите в Интернет-банк с этого компьютера только после того, как Вы выполнили все рекомендации, перечисленные выше.

- О факте такого SMS обязательно сообщите по телефону +7(495)787-58-70

2.25. Если у Вас есть подозрение на мошенничество, например, если Вы получили подозрительное письмо или sms-сообщение, необходимо обратиться в службу поддержки по телефону +7(495) 787-58-70

2.26. Если есть подозрения, что Ваши Логин и Пароль стали известны кому-либо, обязательно смените пароль самостоятельно на незараженном компьютере.

Подтверждаю, что:

- «Правила дистанционного банковского обслуживания с использованием Системы Интернет-Банк для физических лиц КБ «РТБК» (ООО)» мне известны и понятны, я с ними согласен(на) и обязуюсь их соблюдать;
- Тарифы КБ «РТБК» (ООО) по операциям физических лиц, совершенным с использованием Системы Интернет-Банк для физических лиц КБ «РТБК» (ООО) мне известны и понятны.
- осведомлен и согласен, что используемые для передачи SMS-сообщений коммуникации являются открытыми и не гарантируют полную защиту информации.

Подтверждаю своё согласие на получение Логина, Временного пароля в Систему Интернет-Банк для физических лиц КБ «РТБК» (ООО), а также информации о новых услугах (или изменении условий предоставления существующих услуг) в виде SMS-сообщений на мобильный телефон, указанный в данном Заявлении.

Подтверждаю свою осведомленность о необходимости поставить в известность КБ «РТБК» (ООО) о новом номере мобильного телефона в случае его изменения.

При смене телефонных номеров и/или их блокировке, в случаях утери, кражи, пропажи и иных случаях утраты SIM-карт или их передачи третьим лицам по любым основаниям, обязуюсь незамедлительно по телефону, иному средству связи, с обязательным дублированием в письменной форме информировать Банк о блокировке системы Интернет-Банк.

Подпись Клиента _____ Дата заполнения « ____ » _____ 201__ г.

СЛУЖЕБНЫЕ ОТМЕТКИ БАНКА

Услуга по карте подключена « ____ » _____ 201__ г.

Сотрудник Дирекции платежных инструментов _____ / _____ /
(подпись) (ФИО)

Приложение № 3
к Правилам дистанционного банковского обслуживания
с использованием системы Интернет-Банк для физических лиц
в КБ «РТБК» (ООО)

Коммерческий Банк «Русский Торговый Банк»
(общество с ограниченной ответственность)

119021, город Москва, улица Тимура Фрунзе, дом 11, строение 60А, телефон/факс (495) 787-58-70

ФИО клиента: _____

Имя держателя карты (как напечатано на карте): _____
Primary Cardholder name as it is set on the card:

Номер карты/счета: _____
Card/account number:

Срок действия карты: _____
Card Expiration Date:

Заявление об отказе от операций, совершенных в Системе Интернет-Банк

Client Statement of Claim

Я оспариваю указанные операции на основании того, что: *(Пожалуйста, отметьте пункты, соответствующие Вашей ситуации)*

I dispute the above transactions on the following ground: *(Please, checkmark the reasons)*

Перечень оспариваемых операций

List of disputed charges

Дата операции Transaction date	Описание операций Description of transaction	Сумма в валюте платежа Amount Of Charge	Валюта платежа Amount Of Currency

Я оспариваю указанные операции на основании того, что: *(Пожалуйста, отметьте пункты, соответствующие Вашей ситуации)*

I dispute the above transactions on the following ground: *(Please, checkmark the reasons)*

Я утверждаю, что не участвовал(а) и не санкционировал(а) вышеуказанные операции, а также не предоставлял конфиденциальную информацию кому-либо. / I certify that the above transaction was not made by me, nor did I authorize anyone else to make this charge. I didn't provide confidential information for other person.

Я пользуюсь ДБО. Данные моей операционной системы и браузера, с которых я самостоятельно осуществлял _____ вход _____ в _____ систему ДБО: _____

I use RBS. Information about my OS and browser, which I use with RBS.

Я не пользуюсь ДБО. / I don't use RBS.

Другое (Пожалуйста, опишите ситуацию)/
Other(Please specify): _____

Пожалуйста, приложите все имеющиеся у Вас подтверждающие документы: детализация звонков/ смс и т.д.

Please, provide supporting documentations: receipts from police, detalization etc.

Заявление / Declaration:

Я подтверждаю достоверность вышеуказанной информации / I hereby confirm the information furnished above is true to the best of my knowledge.

Я не возражаю против проведения расследования случившегося, в т.ч. с привлечением правоохранительных органов / I do not object to investigate the incident(s), including the police participation.

Я понимаю, что Банку необходимо время для проведения расследования обстоятельств, приведших к списанию вышеуказанных сумм с моей карты, и не требую немедленного возвращения денежных средств на счет. Я согласен(а) предоставлять дополнительную информацию по данной операции.

/ I understand the Bank needs some time to investigate the circumstances caused the debiting of the above mentioned amounts from my card account. I do not demand the immediate credit of the funds to my account. I agree to provide additional information on this transaction

Подпись/Si
gnature: _____

Дата/Date: _____

Приложение № 4
к Правилам дистанционного банковского обслуживания
с использованием системы Интернет-Банк для физических
лиц
в КБ «РТБК» (ООО)

От _____

Документ, удостоверяющий личность:

наименование _____

Серия _____ № _____

Кем и когда выдан: _____

_____ «__» _____ г

Адрес регистрации _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

об изменении персональных данных

Настоящим уведомляю об изменении моих персональных данных:

	Персональные данные	Новые данные	Причины
<input type="checkbox"/>	Фамилия Имя Отчество ¹		<input type="checkbox"/> Регистрация брака <input type="checkbox"/> Расторжение брака <input type="checkbox"/> Иное <input type="checkbox"/> (пояснить) _____
<input type="checkbox"/>	Документ, удостоверяющий личность ² (наименование, серия, номер, кем выдан, когда, код подразделения)		<input type="checkbox"/> Истечение срока действия <input type="checkbox"/> Иное (пояснить) _____
<input type="checkbox"/>	Адрес регистрации ³		
<input type="checkbox"/>	Гражданство ⁴		
<input type="checkbox"/>	Адрес фактического проживания		
<input type="checkbox"/>	Телефон (рабочий, домашний, мобильный)		
<input type="checkbox"/>	E-mail		
<input type="checkbox"/>	Кодовое слово		
<input type="checkbox"/>	Другое		

Копии документов, подтверждающих изменения прилагаю.

"__" _____ 201__ г.

Подпись

Расшифровка подписи

Дата

1 В случае изменения ФИО необходимо предоставить подтверждающий документ, а также заполнить заявление на перевыпуск карты (при наличии);

2 В случае изменения Документа, удостоверяющего личность необходимо предоставить подтверждающий документ;

3 В случае изменения адреса регистрации необходимо предоставить подтверждающий документ;

4 В случае изменения Гражданства необходимо предоставить подтверждающий документ;

Приложение № 5
к Правилам дистанционного банковского обслуживания
с использованием системы Интернет-Банк для физических
лиц
в КБ «РТБК» (ООО)

От _____

Документ, удостоверяющий личность:

наименование _____

Серия _____ № _____

Кем и когда выдан: _____

_____ «__» _____ г

Адрес регистрации _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу установить:

- максимальную сумму перевода денежных средств в размере _____ руб.
(указать сумму цифрами и прописью)

с использованием Системы Интернет-банк за одну операцию и (или) за _____
(определенный период времени (например, один день)) (в рамках лимитов, установленных Банком);

- перечень возможных получателей денежных средств, в адрес которых могут быть совершены переводы денежных средств с использованием Системы Интернет-банк _____
(перечислить номер счета получателя и БИК банка получателя)

- перечень устройств, с использованием которых может осуществляться доступ к Системе Интернет-банк с целью осуществления переводов денежных средств, на основе идентификаторов указанных устройств _____
(указать IPадреса устройств)

- перечень услуг, предоставляемых с использованием Системы Интернет-банк; _____
(перечислить услуги)

- временной период, в который могут быть совершены переводы денежных средств с использованием Системы Интернет-банк: _____
(указать временной интервал)