УТВЕРЖДЕНА

Приказом
Председателя Правления
АО «ТелеПорт Банк»

№ 08-01/01 от «01» августа 2024 г.

ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ КЛИЕНТОВ

ОБ ИСПОЛЬЗОВАНИИ ЭЛЕКТРОННОГО СРЕДСТВА ПЛАТЕЖА

АО «ТелеПорт Банк» (далее – Банк) оказывает Клиенту услуги по переводу денежных средств с использованием электронных средств платежа в рамках применяемых форм безналичных расчетов в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, а Клиент оплачивает услуги Банка.

1. Электронное средство платежа

Электронное средство платежа (далее – ЭСП) – средство и (или) способ, позволяющие Клиенту составлять, удостоверять и передавать распоряжения в целях осуществления перевода денежных средств в рамках применяемых форм безналичных расчетов с использованием информационно-коммуникационных технологий, электронных носителей информации, в том числе платежных карт, а также иных технических устройств.

1.1. ЭСП в Банке являются: Система дистанционного банковского обслуживания Банка (далее – Система ДБО), банковская карта платежной системы МИР (далее - Карта).

Система ДБО – корпоративная система дистанционного банковского обслуживания, включающая программно-аппаратный комплекс, состоящий из средств формирования, обработки, хранения и передачи электронных документов, а также средств электронной подписи, позволяющая Банку и Клиенту осуществлять защищенный обмен Электронными документами посредством сети Интернет.

Карта - расчетная (дебетовая) карта, как ЭСП используется для совершения операций ее держателем в пределах расходного лимита – сумма денежных средств Клиента, находящемся на его банковском счете.

1.2. До совершения действий, направленных на использование ЭСП в том числе в автономном режиме, Банк ***информирует Клиента***:

- об условиях осуществления перевода денежных средств с использованием ЭСП;
- о размере вознаграждения и порядке его взимания;
- о способах определения обменного курса, применяемого при осуществлении перевода денежных средств в иностранной валюте (при различии валюты денежных средств, предоставленных плательщиком, и валюты переводимых денежных средств);
- о сроках и порядке предъявления претензий, включая информацию для связи с Банком;
- о способах и сроках направления Банку Клиентом уведомления об утрате ЭСП и (или) о его использовании без согласия Клиента;
- о наименовании и месте нахождения Банка, а также о номере его лицензии на осуществление банковских операций;
- о последствиях утраты ЭСП;
- о способах подачи претензий и порядке их рассмотрения;

- о любых ограничениях способов и мест использования, случаях повышенного риска использования ЭСП.

А также с иной информацией, обусловленной использованием ЭСП.

Данная информация изложена в Регламенте подключении клиентов к Системе дистанционного банковского обслуживания юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, в Документах по выпуску и использованию Карт, размещенных в соответствующих разделах на сайте Банка – www.teleportbank.ru.

1.3. Для использования ЭСП ***Клиенту необходимо***:

- иметь действующий банковский счет в АО «ТелеПорт Банк»;
- для счетов по карточным продуктам, иметь действующие Карты;
- быть авторизованным пользователем в Системе ДБО.

Перевод денежных средств с использованием ЭСП осуществляется за счет денежных средств Клиента, находящихся и/или предоставленных Клиенту на его банковский счет.

1.4. В случае изменения информации, необходимой для связи с Клиентом, в том числе: адрес места жительства (нахождения), номер телефона, адрес электронной почты и т.д. Клиент обязуется незамедлительно предоставить в Банк обновленную информацию.

Клиент дает свое согласие Банку на обработку, в том числе автоматизированную, своих персональных данных в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных» (под обработкой персональных данных понимаются действия (операции) с персональными данными физических лиц, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу), обезличивание, блокирование и уничтожение). Указанные Клиентом персональные данные предоставляются в целях осуществления перевода денежных средств, а также разработки Банком новых продуктов и услуг и информирования Клиента об этих продуктах и услугах, а также с целью выполнения требований нормативных актов по противодействию легализации денежных средств, полученных преступным путем. Банк может проверить достоверность предоставленных Клиентом персональных данных, в том числе с использованием услуг других операторов, а также использовать информацию о неисполнении и/или ненадлежащем исполнении договорных обязательств при рассмотрении вопросов о предоставлении других услуг и заключении новых договоров. Согласие на обработку персональных данных предоставляется с момента подписания распоряжения о переводе денежных средств и действительно в течение пяти лет после исполнения договорных обязательств. По истечении указанного срока действие согласия на обработку персональных данных считается продленным на каждые следующие пять лет при отсутствии сведений о его отзыве. Клиент вправе отозвать свое согласие на обработку персональных данных путем направления письменного заявления в Банк при условии отсутствия правовых оснований для обработки персональных данных, установленных законодательством Российской Федерации.

2. Порядок осуществления перевода денежных средств с использованием электронного средства платежа

2.1. Переводы денежных средств с использованием ЭСП осуществляются на основании распоряжения Клиента:

- через Систему ДБО;
- средствами и способами, установленными правилами платежной системы МИР с использованием карт «МИР Классическая карта», эмитированных Банком.

2.2. Распоряжение Клиента на перевод денежных средств должно содержать все необходимые для применяемой формы безналичных расчетов реквизиты перевода.

При получении распоряжения Клиента Банк осуществляет его проверку в соответствии с требованиями действующего законодательства и нормативных актов Банка России, в случае положительного результата проверки, принимает распоряжение к исполнению.

2.3. Перевод денежных средств осуществляется в срок не более трех рабочих дней со дня списания денежных средств со счета Клиента за исключением случаев, предусмотренных п.5 ст. 5 Федерального закона от 27.06.2011 N 161-ФЗ «О национальной платежной системе». После списания денежных средств со счета Клиента перевод отзыву не подлежит.

Распоряжение Клиента может передаваться, приниматься к исполнению, исполняться и храниться в электронном виде и/или на бумажном носителе.

2.4. Удостоверение права распоряжения денежными средствами при приеме распоряжения через Систему ДБО осуществляется путем проверки электронной подписи, позволяющей подтвердить, что распоряжение в электронном виде составлено уполномоченным на это лицом (лицами) и получено Банком в неизменном виде при передаче по каналам связи.

2.5. После проведения процедуры удостоверения права распоряжения денежными средствами Банк проверяет реквизиты перевода, достаточность денежных средств для исполнения распоряжения Клиента, а также выполняет иные процедуры приема к исполнению распоряжений Клиента, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

2.6. Банк не принимает распоряжение Клиента к исполнению, если право Клиента распоряжаться денежными средствами не удостоверено и/или если реквизиты перевода не соответствуют установленным требованиям, и направляет Клиенту уведомление об этом не позднее дня, следующего за днем получения распоряжения Клиента.

2.7. Банком осуществляется контроль достаточности денежных средств. Достаточность денежных средств на банковском счете Клиента определяется Банком исходя из остатка денежных средств, находящихся на банковском счете Клиента на начало операционного дня с учетом денежных средств, зачисленных Клиенту в течении операционного дня.

При недостаточности денежных средств, находящихся на счете Клиента, Банк не принимает распоряжение Клиента к исполнению, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации, договором банковского счета, а также направляет Клиенту уведомление об этом не позднее дня, следующего за днем получения распоряжения Клиента.

2.8. Обязанность Банка по направлению Клиенту уведомлений, предусмотренных Федеральным закона от 27.06.2011 N 161-ФЗ «О национальной платежной системе», считается исполненной при направлении уведомлений в соответствии с имеющейся у Банка информацией для связи с Клиентом.

3. Риски, связанные с использованием электронного средства платежа

3.1. Клиент соглашается на получение услуги с использованием системы ЭСП, осознавая, что сеть Интернет не всегда является безопасным каналом связи для передачи информации, и осознает риски, связанные с возможными нарушениями конфиденциальности, и иные риски, возникающие вследствие использования такого канала доступа, в частности риск осуществления перевода денежных средств Клиентам лицами, не обладающими правом распоряжения этими денежными средствами.

3.2. Клиент понимает повышенный риск несанкционированного использования ЭСП, включая компрометацию ключей ЭСП, реквизитов Карты и несанкционированное удаленное управление Системой ДБО, неправомерных действий в отношении Карт, при ненадлежащем соблюдении Клиентом мер безопасности.

3.3. К случаям повышенного риска, связанным с использованием ЭСП относятся:

3.3.1. Использование Системы ДБО с помощью устройства доступа, размещенного в общественном месте. В случае такого использования Клиент может максимально обезопасить себя, выполнив условия обеспечения безопасности соединения в сети Интернет.

Перед вводом пароля для доступа в Систему ДБО необходимо убедиться, что соединение установлено именно со стартовой страницы системы и в адресной строке web-браузера «https://ibank.teleportbank.ru:3443/ibank2/#/». Если адрес сайта отличается или есть иные признаки, вызывающие подозрения подлинности сайта (например, сообщение web-браузера о перенаправление на другой сайт), Клиент должен прекратить работу в браузере и не вводя никакой конфиденциальной информации незамедлительно сообщить о данном факте в Банк по телефону (495) 739-88-00.

3.3.2. Компрометация ЭСП.

К компрометации ЭСП относятся:

- утеря (кража) Карты и/или потеря, средств доступа к Системе ДБО, а также несанкционированный доступ третьих лиц.

- утеря (кража) и/или доступ третьих лиц к устройству мобильной связи, на номер которого приходят SMS-сообщения с разовыми паролями для подтверждения операций с использованием Карты, по счету посредством сервиса информирования Системы ДБО, либо SMS- сообщения о проведенных платежах.

В случаях подозрения на утерю (кражу) и/или подозрения о несанкционированном доступе третьих лиц ЭСП, а также к устройству мобильной связи Клиент обязан незамедлительно прекратить использование Системы ДБО, Карты и сообщить об этом в Банк для блокировки ЭСП по телефонам, указанным в п. 3.4.

3.3.3. Невыполнение условий обеспечения безопасности устройства доступа к Системе ДБО:

- установление пароля доступа к ключам электронной подписи, хранящимся на персональном аппаратном криптопровайдере (USB-токене);

-обязательное отключение от устройства доступа в Системе ДБО персонального аппаратного криптопровайдера (USB-токен) даже при кратковременном прекращении работы в системе;

- использование USB-токена исключительно для выхода в Систему ДБО и для подписания документа (платежное поручение. письма и т.п.) при отправке в Банк;

- в перерывах между использованием USB-токена необходимо хранить его в месте, доступном только владельцам ключей электронной подписи;

- запрещается передавать USB-токен третьим лицам;

- после окончания работы в Системе ДБО необходимо завершить сеанс работы с помощью кнопки «Выход»;

-использование пароля на вход в устройство доступа и пароля доступа к ЭСП, не соответствующее минимальным требованиям к его безопасности.

3.4. Необходимо соблюдать следующие требования безопасности:

- недопустимо получение доступа к Системе ДБО посредством браузера с устройства доступа, содержащего вредоносный или модифицированный код, а также на котором произведена модификация системы с целью получения доступа к файловой системе или иных прав, не предусмотренных разработчиками операционной системы;

- необходимо регулярно проводить смену паролей, использовать только сложные пароли – пароль должен иметь не менее 8 различных символов (обязательно цифры и буквы). Не рекомендуется использовать простые пароли: повторяющиеся буквы и цифры, даты рождения, имена и фамилии;

- запрещается сообщать свой пароль, ПИН-код третьим лицам, в том числе родственникам и сотрудникам Банка, вводите пароль только при работе в Системе ДБО. Никто, в том числе сотрудник Банка не имеет права запрашивать пароль или ПИН-код.

Банк никогда не отправляет сообщения с просьбой уточнить или предоставить пароль. При получении просьбы, в том числе от имени сотрудника Банка, надзорных или правоохранительных органов, сообщить персональные данные или информацию о Карте (в том числе ПИН-код) необходимо прервать разговор и ни в коем случае не сообщать запрашиваемые данные;

- нельзя записывать и хранить пароль в местах доступа третьих лиц. Запрещается хранить пароль на устройстве доступа, мобильном устройстве, используемом для получения одноразовых SMS- подтверждений, а также на иных электронных носителях, доступ к которым могут получить третьи лица, в том числе в случае заражения устройства вирусом;

- ПИН-код должен храниться отдельно от Карты в недоступном для третьих лиц, в том числе родственников, месте. Не допустимо записывать его на Карте или другом документе, хранящемся вместе с Картой.

- при возникновении подозрений, что пароль доступа к ключу ЭП (в Систему ДБО) стал известен третьим лицам, либо еще не введенный в систему одноразовый код стал известен третьим лицам (в том числе представившимся сотрудникам Банка), необходимо незамедлительно заблокировать доступ в Систему ДБО, обратившись в Банк по телефону (495) 739-88-00.

В случае раскрытия ПИН-кода, персональных данных, Карты (отказ в авторизации, сбой связи и др.) необходимо немедленно обратиться в ***Банк по телефонам***:

- Банк (в рабочее время): +7(495) 989-23-47

- Процессинговый центр по банковским картам платежной системы МИР +7 (495) 723-77-21 (круглосуточно)

При смене/увольнении уполномоченного лица, осуществляющего работу с Системой ДБО, необходимо незамедлительно проинформировать Банк о произошедших изменениях и произведите замену ключей.

4. Информирование клиента об использовании электронного средства платежа

4.1. Банк информирует Клиента о совершении операции с использованием ЭСП путем направления Клиенту соответствующего уведомления:

- при использовании Системы ДБО – путем направления в Системе ДБО электронного сообщения по совершенным операциям и путем направления SMS-сообщения при наличии заявки Клиента;

- при использовании Карты – путем направления SMS-сообщения о совершении каждой операции, предоставления выписки по счету с использованием Карты, при личной
явке Клиента в Банк.

Банк информирует Клиента о совершении каждой операции с использованием ЭСП иными способами, в соответствии с предоставленной Клиентом Банку информацией для связи с Клиентом (SMS-сообщение, сообщение в Системе ДБО, сообщение на электронную почту, почтовые уведомления и т.п.).

4.2. Банк направляет уведомление о совершении каждой операции с использованием ЭСП не позднее рабочего дня, следующего за днем совершения операции.

4.3. Информация о произведенных переводах денежных средств с использованием ЭСП может быть дополнительно предоставлена Банком Клиенту по его требованию:

- на бумажном носителе, в виде выписки, предоставленной в офисе Банка;

- в электронном виде, может быть получена Клиентом самостоятельно в Системе ДБО.

4.4. С целью предотвращения неправомерных действий по использованию ЭСП, Банк на основании заявления Клиента, переданного через Систему ДБО или на бумажном носителе, определяет параметры операций, которые могут осуществляться клиентом с использованием Системы ДБО, в том числе может устанавливать:

- максимальную сумму перевода денежных средств с использованием Системы ДБО за одну операцию и (или) за определенный период времени (например, один день, один месяц);
- перечень возможных получателей денежных средств, в адрес которых могут быть совершены переводы денежных средств с использованием Системы ДБО;
- перечень идентификаторов устройств, с использованием которых может осуществляться доступ к Системе ДБО, формирование и (или) подтверждение электронных сообщений;
- перечень услуг, предоставляемых с использованием Системы ДБО;
- временной период, в который могут быть совершены переводы денежных средств с использованием Системы ДБО;
- при наличии технической возможности географическое местоположение устройств, с использованием которых может осуществляться формирование (подготовка) и (или) подтверждение клиентом электронных сообщений.

4.5. Банк на основании заявления Клиента, может устанавливать лимиты операций, проводимых по Картам.

4.6. В случае утраты ЭСП и/или его использования без согласия Клиента, Клиент обязан незамедлительно после обнаружения факта утраты ЭСП и/или его использования без согласия Клиента сообщить об этом Банку по контактным телефонам, указанным в п.3.4.

После обращения по телефону Клиент обязан направить не позднее следующего рабочего дня письменное уведомление (по факсу, электронной почте и т.д.) или явиться в Банк для составления заявления о факте утраты ЭСП и/или его использования без согласия Клиента с описанием всех обстоятельств известных Клиенту в объеме, достаточном для проведения расследования причин.

Банк возмещает Клиенту сумму операции, совершенной без согласия Клиента, если они совершены Банком после получения уведомления об утрате ЭСП и/или его использования без согласия Клиента.

В случае возникновения вопросов (споров) при использовании ЭСП, Клиент вправе направить заявление в свободной форме на бумажном носителе и/или по электронной почте с указанием даты, суммы операции, а также причины обращения в Банк на бумажном носителе и/или по электронной почте, факсу. По требованию Клиента, Банк предоставляет ему информацию о рассмотрении полученного заявления в срок не более 30 дней с даты получения Банком заявления, не более 60 дней в случае использования ЭСП для осуществления трансграничного перевода денежных средств.

Банк фиксирует и хранит направленные Клиенту и полученные от Клиента уведомления об утрате ЭСП не менее трех лет.

5. Приостановление или прекращение использования Клиентом ЭСП

5.1. Использование Клиентом ЭСП может быть приостановлено или прекращено на основании полученного от Клиента уведомления, в том числе, в случае утраты ЭСП и/или его использовании без согласия Клиента.

5.2. Использование Клиентом ЭСП может быть приостановлено или прекращено по инициативе Банка:

- при нарушении Клиентом порядка использования ЭСП;

- в случае неиспользования или ненадлежащего использования утвержденных правил и документов Банка, указанных в п. 1.2;

- при наличии обстоятельств, свидетельствующих о неправомерном использовании Клиентом или третьими лицами ЭСП;

- при наличии обстоятельств (попытке совершения) Клиентом действий с использованием предоставленного ЭСП, влекущих ущерб Банку;

- в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

5.3 **Банк блокирует все ЭСП Клиента** в случае получения информации от Банка России о наличии сведений о Клиенте в базе данных о случаях и попытках осуществления переводов денежных средств без добровольного согласия клиента, содержащей сведения федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел о совершенных противоправных действиях.

5.3.1. Банк способами, предусмотренными договором, заключенным Банком с клиентом информирует Клиента о блокировке ЭСП и о причинах такой блокировки.

5.3.2. В случае получения информации из Банка России об удалении сведений о Клиенте из базы данных о случаях и попытках осуществления переводов денежных средств без добровольного согласия клиента, содержащей сведения федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел о совершенных противоправных действиях, Банк незамедлительно осуществляет разблокирование ЭСП Клиента.

5.4. Приостановление или прекращения использования Клиентом ЭСП не прекращает обязательств Клиента и Банка, возникших до момента приостановления или прекращения указанного использования.

6. Приостановление/отклонение исполнения операций по переводу денежных средств, распоряжение на проведение которых передано клиентом с использованием ЭСП

6.1 Банк осуществляет проверку наличия признаков осуществления перевода денежных средств без добровольного согласия Клиента, а именно без согласия Клиента или с согласия Клиента, полученного под влиянием обмана или при злоупотреблении доверием (далее при совместном упоминании - перевод денежных средств без добровольного согласия Клиента) в соответствии с требованиями Банка России, в том числе на основании полученной от Банка России информации, содержащейся в базе данных о случаях и попытках осуществления переводов денежных средств без добровольного согласия клиента до момента списания денежных средств Клиента при приеме к исполнению распоряжения Клиента.

В случае выявления признаков перевода денежных средств без добровольного согласия Клиента Банк:

- приостанавливает прием к исполнению распоряжения Клиента на два дня и незамедлительно предоставляет Клиенту, по установленным в договоре видам связи, следующую информацию:

- О приостановке/отказе исполнения распоряжения Клиента;
- О рекомендациях по снижению рисков повторного осуществления перевода денежных средств без добровольного согласия Клиента;
- О возможности Клиента подтвердить распоряжение в срок не позднее одного дня, следующего за днем приостановления Банком приема к исполнению указанного распоряжения (кроме платежных карт), способами, предусмотренными договором, заключенным Банком с Клиентом с письменным подтверждением, что перевод не является переводом денежных средств без добровольного согласия Клиента.

Банк также может запросить дополнительно необходимую информацию.

6.2. Клиент с использованием Системы ДБО или посредством предоставления в Банк документа на бумажном носителе не позднее одного дня с момента приостановления может подтвердить распоряжение о проведении операции.

6.2.1. При неполучении от клиента подтверждения распоряжения и (или) запрошенной информации, указанное распоряжение считается не принятым к исполнению.

6.2.2. Если сведения о получателе платежа **не содержатся** в базе данных Банка России о случаях и попытках осуществления переводов денежных средств без добровольного согласия клиента, при получении от Клиента подтверждения распоряжения Банк **незамедлительно** принимает к исполнению подтвержденное распоряжение Клиента, при отсутствии иных установленных законодательством Российской Федерации оснований не принимать распоряжение Клиента к исполнению.

6.2.3. В случае, если сведения о получателе платежа **содержатся** в базе данных Банка России о случаях и попытках осуществления переводов денежных средств без добровольного согласия клиента, Банк, несмотря на направление Клиентом подтверждения распоряжения приостанавливает прием к исполнению подтвержденного распоряжения Клиента еще **на два дня** со дня направления Клиентом подтверждения распоряжения.

Банк в порядке, установленном договором, заключенным с Клиентом, незамедлительно уведомляет Клиента о приостановлении приема к исполнению подтвержденного распоряжения Клиента с указанием:

- причины приостановления (отказа);
- срока приостановления.

6.2.4. По истечении 2х дней после повторного приостановления и при отсутствии отзыва распоряжения Клиентом, Банк обязан незамедлительно принимать его к исполнению, при отсутствии иных установленных законодательством Российской Федерации оснований не принимать распоряжение Клиента к исполнению

6.3. В случае выявления операции по переводу денежных средств с использование Карт, соответствующей признакам осуществления переводов денежных средств без добровольного согласия Клиента, процессинговый центр отказывает в проведении соответствующей операции (перевода).

В качестве подтверждения отклоненной операции Клиент может совершить повторную операцию, содержащую те же реквизиты получателя (плательщика) и ту же сумму перевода в течение одного дня после отказа в проведении операции.

6.3.1. Если сведения о получателе платежа **не содержатся** в базе данных Банка России о случаях и попытках осуществления переводов денежных средств без добровольного согласия клиента, при осуществлении действий по совершению Клиентом повторной операции процессинговый центр совершает повторную операцию Клиента при отсутствии иных установленных законодательством Российской Федерации оснований не совершать повторную операцию Клиента.

6.3.2. В случае, если, сведения о получателе платежа **содержатся** в базе данных Банка России о случаях и попытках осуществления переводов денежных средств без добровольного согласия клиента процессинговый центр отклоняет повторную операцию и направляет Клиенту информацию об отказе в совершении Клиентом повторной операции. Признаком отказа в такой операции является **код 05** в направляемом Клиенту SMS-сообщении. Клиент может совершить последующую повторную - операцию, содержащую те же реквизиты получателя (плательщика) и ту же сумму перевода.

6.3.3. В случае совершения Клиентом последующей повторной операции, по истечении двух дней со дня осуществления действий по совершению Клиентом повторной операции процессинговый центр должен совершить последующую повторную операцию Клиента при отсутствии иных установленных законодательством Российской Федерации оснований не совершать последующую повторную операцию Клиента.

Более подробную информацию о выпуске и использовании ЭСП Вы можете
получить у сотрудников Банка, а также на стендах и сайте Банка.