

## ДОГОВОР ОФЕРТЫ «Условия обслуживания физических лиц в Банке РМП (АО) с использованием Системы ДБО»

г. Москва

Банк развития и модернизации промышленности (акционерное общество) (Базовая лицензия на осуществление банковских операций № 2574 от 08.11.2018 г.), именуемый в дальнейшем «Банк», в лице Председателя Правления Зиминой Н.О., действующей на основании Устава Банка, и физическое лицо, именуемое в дальнейшем «Клиент», совместно именуемые в дальнейшем «Стороны», заключают в форме присоединения настоящий Договор оферты «Условия обслуживания физических лиц в Банке РМП (АО) с использованием Системы ДБО» (далее – Договор оферты) о нижеследующем.

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

**1.1.** Настоящий Договор является офертой, которая адресована физическим лицам, имеющим банковские счета в Банке РМП (АО), в том числе, счета, операции по которым проводятся с использованием банковских карт.

**1.2.** Клиент присоединяется к настоящему Договору оферты путем направления Банку *Заявления об акцепте оферты «Условия обслуживания физических лиц в Банке РМП (АО) с использованием Системы ДБО»* по форме **Приложения № 1** к настоящему Договору оферты одним из следующих способов:

**1.2.1.** представление Клиентом *Заявления* на бумажном носителе в любой офис Банка;

**1.2.2.** передача Клиентом *Заявления* по Системе ДБО.

**1.3.** Совершение Клиентом действий, указанных в пункте **1.2.** настоящего Договора оферты, является подтверждением согласия Клиента заключить с Банком Договор оферты в порядке и объеме, изложенных в настоящем Договоре.

**1.4.** Присоединение Клиента к настоящему Договору оферты означает безоговорочное принятие Клиентом всех условий Договора оферты (без каких-либо изъятий или ограничений).

**1.5.** Неотъемлемой частью настоящего Договора оферты являются *Инструкция по обеспечению информационной безопасности при работе Клиента в Системе дистанционного банковского обслуживания физических лиц в Банке РМП (АО)* (Приложение № 2 к настоящему Договору оферты) и *Политика конфиденциальности Системы дистанционного банковского обслуживания физических лиц в Банке РМП (АО)* (Приложение № 3 к настоящему Договору оферты).

**1.6.** В настоящем Договоре оферты применяются термины и определения в соответствии с Федеральным законом от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи» (далее – Федеральный закон № 63-ФЗ), а также следующие термины и определения:

**1.6.1. Аутентификация клиента (Аутентификация)** – положительный результат процедуры проверки и подтверждения Средства аутентификации и/или Средства подтверждения, применяемого Банком и Клиентом для организации и/или проведения Операций, получения информации по Счету в Системе ДБО, совершения других действий в рамках настоящего Договора оферты. Для проведения Аутентификации Клиент должен использовать уникальные аутентификационные данные (совокупность данных).

**1.6.2. Банковская карта (Карта)** – банковская карта платежной системы, выпущенная Банком, расчеты по которой осуществляются за счет денежных средств Клиента, находящихся на счете, предусматривающим совершение операций с использованием банковской карты.

**1.6.3. Временный пароль** – Пароль, который присваивается Банком Клиенту при регистрации Клиента в Системе ДБО, действующий до момента присвоения Клиентом Пароля при первом входе в Систему ДБО.

**1.6.4. Документ, удостоверяющий личность** – паспорт или иной документ, удостоверяющий личность физического лица в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**1.6.5. Идентификатор пользователя (Логин)** – уникальная для каждого Клиента последовательность символов, состоящая из латинских букв и цифр, позволяющая Банку идентифицировать Клиента в Системе ДБО. Логин выдается Клиенту в Банке в момент подключения к Системе ДБО и/или формируется Клиентом самостоятельно на Сайте Банка.

**1.6.6. Идентификация** – определение сотрудником Банка личности Клиента по предъявленному Клиентом документу, удостоверяющему личность, или по используемому Средству аутентификации, а также определение Клиента Системой ДБО на основании Средств идентификации/Средств аутентификации, используемых при входе в Систему ДБО.

**1.6.7. Индивидуальные лимиты на проведение Финансовых операций** – ограничения на суммы Финансовых операций, проводимых по Счету(-ам) с использованием Системы ДБО (включая лимит на сумму

единичной Финансовой операции и лимит на общую сумму Финансовых операций за день). Индивидуальные лимиты могут быть установлены Клиентом в целях самостоятельного контроля объемов Финансовых операций, а также снижения риска потерь в случае использования Системы ДБО без согласия Клиента. Клиент вправе в любое время установить либо отменить Индивидуальные лимиты, направив в Банк соответствующую заявку по Системе ДБО.

**1.6.8. Канал доступа** – информационно - телекоммуникационный канал общего доступа в сети «Интернет», поддерживаемый Системой ДБО.

**1.6.9. Кодовое слово** – секретное слово, назначаемое Клиентом самостоятельно, не подлежащее разглашению третьим лицам и используемое для идентификации Клиента при его обращении в Банк по телефону (в т. ч. для блокировки Логина и Пароля на вход в Систему ДБО). Кодовое слово указывается Клиентом в *Заявлении об акцепте оферты* и может использоваться многократно.

**1.6.10. Компрометация Средства идентификации, Средства аутентификации и (или) Средства подтверждения** – утрата доверия к тому, что используемые Средства идентификации, Средства аутентификации и/или Средства подтверждения обеспечивают безопасность информации, передаваемой Клиентом в Банк с использованием Системы ДБО. Под компрометацией также понимаются утрата Средства идентификации, Средства аутентификации и (или) Средства подтверждения либо их незаконное использование третьими лицами.

**1.6.11. Нарушение Клиентом порядка использования Системы ДБО** – любые действия или бездействие со стороны Клиента, нарушающие условия настоящего Договора оферты и приводящие к невозможности обслуживания Банком Клиента с использованием Системы ДБО и (или) риску потери денежных средств Клиента, в том числе:

**1.6.11.1.** непредставление или несвоевременное представление Клиентом актуальной информации о номере мобильного телефона и (или) адресе электронной почты;

**1.6.11.2.** несоблюдение Клиентом *Инструкции по обеспечению информационной безопасности при работе Клиента в Системе дистанционного банковского обслуживания физических лиц в Банке РМП (АО) (Приложение № 2 к настоящему Договору оферты)*;

**1.6.11.3.** нарушение Клиентом порядка и сроков направления Банку Уведомления о компрометации Средства идентификации, Средства аутентификации и (или) Средства подтверждения и (или) их использовании без согласия Клиента, а также в случае совершения Несанкционированной операции по Счету Клиента с использованием Системы ДБО;

**1.6.12. Несанкционированная операция** – Финансовая операция, совершенная без согласия Клиента на ее совершение.

**1.6.13. Операция** – операция, совершаемая Клиентом в Системе ДБО. В рамках настоящего Договора оферты различают следующие виды операций:

**1.6.13.1. Информационная операция** – предоставление Банком Клиенту информации о состоянии и использовании Счета Клиента, о проведенных операциях, а также иной информации, связанной с Операциями, проведенными Клиентом в Банке.

**1.6.13.2. Сервисная операция** – предоставление Клиенту возможности изменения Логина и/или Пароля, возможности отзыва неисполненного Банком Распоряжения, блокировки/разблокировки Карты.

**1.6.13.3. Финансовая операция** – операция по распоряжению денежными средствами Клиента с помощью Системы ДБО, осуществляемая на основании Распоряжений Клиента, передаваемых посредством Системы ДБО в соответствии с условиями настоящего Договора оферты.

**1.6.14. Офисы Банка** – внутренние структурные подразделения Банка (за исключением операционных касс вне кассового узла), осуществляющие обслуживание клиентов. Актуальный перечень офисов Банка с адресами и телефонами размещен на сайте <http://bankrmp.ru>.

**1.6.15. Пароль** – секретная последовательность символов, которая известна только Клиенту. Пароль позволяет убедиться в том, что обратившееся лицо является владельцем представленного Логина. При первичном обращении в Банк для заключения Договора Клиенту высылается Временный пароль в виде SMS-сообщения, который должен быть изменен Клиентом при первом входе в Систему ДБО.

**1.6.16. Платежный лимит карты** – сумма денежных средств, доступная Клиенту для совершения Операций по Счету с использованием банковской карты.

**1.6.17. Простая электронная подпись (Простая ЭП)** – электронная подпись, которая посредством использования кодов, паролей или иных средств подтверждает факт формирования электронной подписи определенным лицом.

Применяется в Системе ДБО как средство проверки авторства электронных документов.

**1.6.18. 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.

**1.6.19. Распоряжение** – документ в электронном виде, формируемый Клиентом для совершения Финансовой операции, переданный Банку посредством Системы ДБО и подтвержденный Средством подтверждения.

**1.6.20. Регистрация распоряжений** – автоматическое внесение в электронной форме записи о получении Банком распоряжения Клиента в реестр распоряжений Системы ДБО, который формируется и ведется в Системе ДБО.

**1.6.21. Сайт <http://bankrmp.ru>** – официальный сайт Банка РМП (АО) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

**1.6.22. Система дистанционного банковского обслуживания (Система ДБО)** – система дистанционного банковского обслуживания, включающая комплекс программно-аппаратных средств и организационных мероприятий для составления, удостоверения, передачи и обработки электронного документа по телекоммуникационным каналам связи, согласовано используемых Клиентом и Банком. Банк предоставляет своим клиентам следующие виды дистанционного банковского обслуживания:

**1.6.22.1. «Интернет-банк»** – автоматизированная система, обеспечивающая дистанционное банковское обслуживание Клиента через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет»;

**1.6.22.2. «Мобильный банк»** – автоматизированная система, предоставляющая Клиенту доступ к системе «Интернет-банк» через мобильное приложение, установленное на мобильное устройство на базе операционных систем iOS или Android.

**1.6.23. Средство аутентификации** – Пароль, служащий для подтверждения Клиентом своего права распоряжаться Счетами.

**1.6.24. Средство идентификации** – Логин, используемый Клиентом при входе в Систему ДБО, и служащий для выделения Клиента среди других пользователей Системой ДБО.

**1.6.25. Средство подтверждения (Одноразовый пароль)** – средство подтверждения Клиентом неизменности, подлинности и целостности передаваемого по Системе ДБО Распоряжения. Формируется Системой ДБО и направляется Клиенту на указанный им номер мобильного телефона посредством SMS – сообщения/PUSH-уведомления для удостоверения права распоряжения средствами на Счете(-ах) Клиента при совершении операций. Является Простой ЭП Клиента в соответствии с Федеральным законом № 63-ФЗ.

**1.6.26. Счет(-а) Клиента** – банковский(-е) счет(-а) Клиента, открытый(-ые) в Банке, в том числе, счет(-а), операции по которому(-ым) проводятся с использованием банковских карт. Счет(-а) Клиента подключены к Системе ДБО.

**1.6.27. Тарифы** – Тарифы Банка РМП (АО) на услуги, предоставляемые физическим лицам в рамках настоящего Договора оферты, размещаемые на сайте <http://bankrmp.ru>.

**1.6.28. Электронный документ (ЭД)** – одна из форм представления Распоряжений Клиента Банку в Системе ДБО. ЭД составляется в электронном виде и содержит все необходимые реквизиты, подписывается Средством подтверждения Клиента, имеет равную юридическую силу с документами, составленными на бумажных носителях, подписанными собственноручной подписью Клиента, и является основанием для совершения операций по Счету(-ам) Клиента или иных действий, указанных в ЭД.

**1.6.29. Push-уведомление** – уведомление, отправляемое Банком с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на мобильное устройство с установленным на нем «Мобильным банком».

## 2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА ОФЕРТЫ

**2.1.** В соответствии с настоящим Договором оферты Банк осуществляет обслуживание Клиента с использованием Системы ДБО, позволяющей Клиенту при помощи мобильного устройства дистанционно управлять принадлежащим(-и) ему Счетом(-ами), в том числе составлять, удостоверять и передавать Банку Электронные документы в целях осуществления перевода принадлежащих Клиенту денежных средств в рамках применяемых форм безналичных расчетов, получать выписки по Счету(-ам), а также обмениваться с Банком иными распоряжениями и информационными сообщениями.

**2.2.** Стороны договорились об использовании Системы ДБО для обмена электронными документами с применением Простой ЭП в целях совершения Операций в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

**2.3.** Банк предоставляет Клиенту услуги дистанционного банковского обслуживания при наличии соответствующей технической возможности, а также при условии соблюдения Клиентом требований действующего законодательства Российской Федерации, в том числе, Федерального закона от 07.08.2001 № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» (далее – Федеральный закон № 115-ФЗ).

**2.4.** В целях присоединения к настоящему Договору оферты Клиент представляет в Банк достоверные сведения, необходимые для использования Системы ДБО, в том числе, свои контактные данные (номер мобильного телефона и адрес электронной почты).

**2.5.** Присоединяясь к настоящему Договору оферты, Клиент признает, что информационная безопасность Системы ДБО и применяемые Банком алгоритмы достаточны для подтверждения подлинности, целостности и авторства распоряжений Клиента (в том числе, Электронных документов). Клиент также признает, что Банком предпринимаются все возможные меры для обеспечения безопасности и защиты информации Клиента от несанкционированных попыток доступа, изменения, раскрытия или уничтожения, а также иных видов ненадлежащего использования.

**2.6.** Клиент поставлен в известность и в полной мере осознает, что передача конфиденциальной информации по Каналу доступа влечет риск несанкционированного доступа к такой информации третьих лиц.

**2.7.** В случае если передача конфиденциальной информации по Каналу доступа осуществляется по требованию или в соответствии с распоряжением Клиента, Банк не несет ответственности за несанкционированный доступ третьих лиц к такой информации при ее передаче.

**2.8.** За проведение Финансовых операций по Счету(-ам) Клиента с использованием Системы ДБО Банк удерживает с Клиента комиссию в соответствии с Тарифами Банка.

**2.9.** Комиссия по настоящему Договору оферты списывается Банком со Счета на основании соответствующего расчетного документа в беспорядном порядке (без распоряжения Клиента) одновременно с проведением Финансовой операции. В случае невозможности списания Банком комиссии в связи с недостаточностью денежных средств на Счете Финансовая операция не проводится.

**2.10.** Присоединяясь к настоящему Договору оферты, Клиент заявляет, что он ознакомился и согласен с Тарифами Банка.

**2.11.** Клиент согласен с тем, что Банк вправе в рамках настоящего Договора оферты в одностороннем порядке изменять условия обслуживания физических лиц с использованием Системы ДБО, а также Тарифы, в том числе, вносить изменения в действующие Тарифы, вводить дополнительные новые Тарифы по существующим услугам, а также вводить новые услуги с новыми к ним Тарифами при условии предварительного уведомления Клиента в порядке, предусмотренном в пункте **2.12.** настоящего Договора оферты.

**2.12.** Банк уведомляет Клиента об изменениях, внесенных в настоящий Договор оферты, а также в Тарифы не позднее, чем за 7 (Семь) календарных дней до даты вступления в силу соответствующих изменений путем размещения информации на сайте <http://bankrmp.ru> и/или направления электронных документов по Каналу доступа и/или любым иным способом по выбору Банка.

В случае несогласия Клиента с изменениями или дополнениями, внесенными Банком в настоящий Договор оферты и/или Тарифы, Клиент имеет право до вступления в силу указанных изменений и/или дополнений обратиться в Банк с заявлением о расторжении настоящего Договора оферты.

**2.13.** Клиент обязуется регулярно самостоятельно знакомиться с актуальной редакцией настоящего Договора оферты и Тарифами, размещаемыми на сайте <http://bankrmp.ru>. Проведение Клиентом операции в Системе ДБО свидетельствует о принятии Клиентом условий обслуживания физических лиц в Банке РМП (АО) с использованием Системы ДБО, а также Тарифов – с учетом всех изменений и дополнений, действующих на дату проведения Операции.

**2.14.** Банк обязуется информировать Клиента о совершении каждой Финансовой операции по Счету(-ам), предоставлять Клиенту документы и информацию, которые связаны с использованием Системы ДБО, а также рассматривать заявления Клиента, в том числе при возникновении споров, связанных с использованием Клиентом Системы ДБО, и предоставлять Клиенту возможность получать информацию о результатах рассмотрения указанных заявлений.

**2.15.** Клиент обязуется в случае компрометации Средства идентификации, Средства аутентификации и (или) Средства подтверждения и (или) их использования без согласия Клиента, совершения Несанкционированной операции направить соответствующее уведомление Банку незамедлительно после обнаружения данного факта, но не позднее дня, следующего за днем получения от Банка сообщения о совершении Финансовой операции.

**2.16.** Банк обязуется возместить Клиенту сумму Финансовой операции, оказавшейся Несанкционированной, в следующих случаях:

**2.16.1.** если указанная Несанкционированная операция была проведена после получения Банком уведомления Клиента о компрометации Средства идентификации, Средства аутентификации и (или) Средства подтверждения и (или) их использовании без согласия Клиента, совершении иных Несанкционированных операций по Счету(-ам) (при условии соблюдения Клиентом порядка и сроков направления данного уведомления);

**2.16.2.** если Банк не исполнил обязанность по информированию Клиента о совершении указанной

Финансовой операции, оказавшейся Несанкционированной.

**2.17.** В случае если Банк исполняет обязанность по уведомлению Клиента о совершении Финансовой операции, и Клиент направил Банку уведомление о компрометации Средства идентификации, Средства аутентификации и (или) Средства подтверждения и (или) их использовании без согласия Клиента, совершении Несанкционированной операции (с соблюдением порядка и сроков направления данного уведомления), Банк должен возместить Клиенту сумму указанной Несанкционированной операции, совершенной без согласия Клиента до момента направления им уведомления, если Банк не докажет, что Клиент нарушил порядок использования Системы ДБО, что повлекло совершение операции без согласия Клиента.

**2.18.** Банк не возмещает Клиенту сумму Финансовой операции, оказавшейся Несанкционированной, в случае если Банк исполнил обязанность по информированию Клиента о совершенной Финансовой операции, и Клиент не направил Банку уведомление о компрометации Средства идентификации, Средства аутентификации и (или) Средства подтверждения и (или) их использовании без согласия Клиента, совершении Несанкционированной операции (либо нарушил порядок и (или) сроки направления данного уведомления).

**2.19.** Банк осуществляет обработку персональных данных Клиента, к которым относятся его фамилия, имя, отчество, год, месяц, дата и место рождения, гражданство, адрес, реквизиты документа, удостоверяющего личность, а также контактные данные Клиента в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

### 3. ПОРЯДОК ДОСТУПА КЛИЕНТА К СИСТЕМЕ ДБО

**3.1.** Доступ к Системе ДБО предоставляется Клиенту не позднее рабочего дня, следующего за днем присоединения Клиента к настоящему Договору оферты.

**3.2.** Доступ Клиента к системе «Интернет-банк» осуществляется по Каналу доступа, поддерживаемому Системой.

**3.3.** Доступ Клиента к системе «Мобильный банк» осуществляется путем загрузки соответствующего мобильного приложения через WEB браузер в мобильное устройство Клиента. Мобильное приложение может быть загружено Клиентом самостоятельно из следующих источников:

**3.3.1.** официальный магазин приложений Apple (для устройств, работающих на платформе iOS);

**3.3.2.** официальный магазин приложений Android (для устройств, работающих на платформе Android).

**3.4.** Банк предоставляет Клиенту доступ к Системе ДБО для совершения Финансовых и/или Информационных и/или Сервисных операций, а также принимает к исполнению Распоряжения Клиента только при условии выполнения процедуры Идентификации Клиента с помощью предусмотренных настоящим Договором оферты Средств идентификации, Средств подтверждения и Средств аутентификации.

**3.5.** Средством идентификации Клиента при входе в Систему ДБО является Логин, указанный в уведомлении о регистрации (при заключении Договора в офисе Банка) или созданный Клиентом самостоятельно при регистрации в Системе ДБО на сайте <https://elf.faktura.ru/elf/app/?site=rmp>.

**3.6.** Средством аутентификации Клиента при входе в Систему ДБО является Пароль. В процессе регистрации Клиента в Системе ДБО Клиенту присваивается Временный пароль, действующий до момента изменения его Клиентом на Пароль при первом доступе в Систему ДБО. Временный пароль направляется Банком в виде SMS-сообщения на номер мобильного телефона, указанный Клиентом в *Заявлении об акцепте оферты*.

**3.7.** В случае превышения лимита попыток неверного ввода Клиентом Логина и/или Пароля при входе в Систему ДБО доступ в Систему ДБО автоматически блокируется. Возобновление доступа в Систему ДБО осуществляется любым из нижеперечисленных способов:

**3.7.1.** путем представления Клиентом письменного *Заявления о возобновлении доступа к Системе ДБО* по форме **Приложения № 4** к настоящему Договору оферты в офис Банка. Использование Клиентом Системы ДБО возобновляется не позднее рабочего дня, следующего за днем обращения Клиента в Банк;

**3.7.2.** путем самостоятельного возобновления доступа к Системе ДБО на сайте <https://elf.faktura.ru/elf/app/?site=rmp>.

### 4. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ОПЕРАЦИЙ В СИСТЕМЕ ДБО

**4.1.** Операции с использованием Системы ДБО осуществляются Клиентом в строгом соответствии с условиями настоящего Договора оферты.

**4.2.** Финансовые операции с использованием Системы ДБО совершаются в пределах Платежного лимита Карты (для Счета(-ов), операции по которому(-ым) проводятся с использованием банковских карт), а также Индивидуальных лимитов на проведение Финансовых операций (в случае их установления Клиентом).

**4.3.** Все операции отражаются в Системе ДБО по московскому времени.

**4.4.** Для выполнения Финансовой операции с помощью Системы ДБО Клиент заполняет стандартную форму распоряжения в Системе ДБО, подписывает Электронный документ Средством подтверждения и производит отправку Электронного документа в Банк.

**4.5.** Не подписанный Средством подтверждения Электронный документ не регистрируется, и считается, что Клиент отказался от передачи Электронного документа, даже если им были произведены все остальные действия, необходимые для передачи Электронного документа.

**4.6.** Моментом поступления в Банк Электронного документа считается момент его регистрации с внесением времени и даты записи Электронного документа в реестр распоряжений Системы ДБО.

**4.7.** В случае если по каким-либо не зависящим от Банка и/или Клиента причинам (нарушение телекоммуникационной связи или тому подобное) Клиент не получил подтверждение о регистрации Электронного документа либо уведомление об отказе в регистрации Электронного документа, ответственность за установление окончательного результата передачи Электронного документа возлагается на Клиента.

**4.8.** Стороны признают, что Электронные документы, удостоверенные Средством подтверждения:

**4.8.1.** равнозначны, то есть имеют равную юридическую и доказательную силу с аналогичными по содержанию и смыслу распоряжениями на бумажных носителях, подписанными собственноручной подписью Клиента;

**4.8.2.** не могут быть оспорены Банком, Клиентом и третьими лицами или быть признаны недействительными по основанию, что они переданы в Банк с использованием Системы ДБО через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» или составлены в электронной форме;

**4.8.3.** могут использоваться в качестве доказательства в суде и других государственных органах, а также в государственных и негосударственных организациях;

**4.8.4.** достаточным и надлежащим образом удостоверяют право Клиента распоряжаться средствами, размещенными на Счете(-ах) Клиента, подключенном(-ых) к Системе ДБО.

**4.9.** Для подтверждения совершения Клиентом Финансовых операций, а также отправки информационных сообщений в Банк используется Одноразовый пароль, направляемый в виде SMS-сообщения/PUSH-уведомления на номер мобильного телефона Клиента, указанный Клиентом в *Заявлении об акцепте оферты*.

**4.10.** Клиент обязан проверять текст SMS-сообщения/PUSH-уведомления, содержащий Одноразовый пароль, а также краткую информацию о совершаемой Финансовой операции. Клиент не должен подтверждать операцию Одноразовым паролем, если информация в SMS-сообщении/PUSH-уведомлении не совпадает с данными о Финансовой операции, которую ему необходимо подтвердить.

**4.11.** Электронные документы Клиента исполняются Банком в соответствии со сроками, установленными действующим законодательством Российской Федерации и нормативными актами Банка России.

**4.12.** Банк вправе в случае необходимости запросить у Клиента подтверждение подлинности и авторства Электронного документа путем обращения на мобильный номер телефона Клиента не позднее следующего рабочего дня с момента поступления Электронного документа в Банк.

**4.13.** Банк вправе в любой момент потребовать от Клиента представления оформленных на бумажных носителях Распоряжений, эквивалентных по смыслу и содержанию переданным Клиентом и зарегистрированным Банком Электронным документам.

**4.14.** Клиент вправе направить в Банк запрос на отзыв Электронного документа при одновременном соблюдении следующих условий:

**4.14.1.** запрос на отзыв Электронного документа направляется Клиентом в день отправки Электронного документа в Банк, на момент получения Банком запроса указанный Электронный документ еще не исполнен, и Банк имеет возможность отменить его исполнение;

**4.14.2.** Электронный документ оформлен как Распоряжение на перевод по произвольным реквизитам (где Клиент вводит реквизиты получателя самостоятельно).

**4.15.** Клиент несет полную ответственность за правильность реквизитов Финансовой операции, указанных им при ее проведении. В случае если Операция была произведена Банком по реквизитам, ошибочно указанным Клиентом, Клиент самостоятельно обращается к получателю платежа с целью возврата денежных средств или в кредитную организацию, обслуживающую получателя перевода.

**4.16.** Клиенту может быть отказано в исполнении зарегистрированного Распоряжения Клиента о проведении Операции по Счету в следующих случаях:

**4.16.1.** Банк вправе после предварительного предупреждения отказывать Клиенту в приеме от него Распоряжений о проведение Финансовых операций в случае выявления сомнительных операций Клиента. При этом Банк принимает от Клиента надлежащим образом оформленные расчетные документы на бумажном носителе;

**4.16.2.** Банк вправе отказать в выполнении Распоряжения Клиента о совершении Финансовой операции, по которой не представлены документы, необходимые для фиксирования информации в соответствии с положениями Федерального закона № 115-ФЗ (в том числе, информации о выгодоприобретателях по Финансовой операции Клиента), а также в случае, если в результате реализации правил внутреннего контроля у Банка возникают подозрения, что операция совершается в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, или финансирования терроризма.

## **5. ПОРЯДОК И СРОКИ УВЕДОМЛЕНИЯ БАНКОМ КЛИЕНТА О СОВЕРШЕНИИ ФИНАНСОВЫХ ОПЕРАЦИЙ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ СИСТЕМЫ ДБО**

**5.1.** Уведомление Банком Клиента об этапах совершения Финансовой операции по Счету (в том числе, о совершении и об отказе в совершении Финансовой операции) осуществляется следующими способами:

**5.1.1.** путем установления в Системе ДБО соответствующего статуса Электронного документа: «Принят Банком», либо «Исполнен», либо «Возвращен», либо «Ликвидирован». Статус электронного документа устанавливается одновременно с действиями, производимыми в Системе ДБО. Время уведомления Банком Клиента фиксируется в Системе ДБО;

**5.1.2.** путем направления электронного сообщения о совершенной Финансовой операции по Счету на адрес электронной почты Клиента. Информация отправляется одновременно с совершением Финансовой операции. Время уведомления Банком Клиента фиксируется в электронном сообщении. Банк не взимает с Клиента плату за отправку электронных сообщений о совершении операций по Счету(-ам) Клиента с использованием Системы ДБО.

**5.2.** Стороны договорились считать, что Банк надлежащим образом исполнил свою обязанность по уведомлению Клиента о совершении Финансовой операции по Счету Клиента с использованием Системы ДБО, если присвоил соответствующему Электронному документу статус «Исполнен» в Системе ДБО, а также направил электронное сообщение о совершении операции на адрес электронной почты Клиента.

**5.3.** Стороны договорились, что в целях снижения рисков Несанкционированных операций, совершенных по Счету(-ам) с использованием Системы ДБО, Клиент регулярно осуществляет доступ к Системе ДБО и контролирует статус Электронных документов, а также своевременно знакомится с электронными уведомлениями Банка, поступающими на адрес его электронной почты.

**5.4.** Банк предоставляет Клиенту документы и информацию, которые связаны с использованием Системы ДБО, следующими способами:

**5.4.1.** дистанционно – путем проведения Информационных операций в Системе ДБО. Информация предоставляется в момент совершения Финансовых операций, а также в любое другое время по желанию Клиента;

**5.4.2.** при личном обращении Клиента в офис Банка – путем выдачи на бумажных носителях выписок по Счету(-ам) Клиента, а также копий Распоряжений и иных документов, на основании которых были проведены Финансовые операции по Счету(-ам) Клиента (с указанием даты исполнения Распоряжений, проставлением штампа Банка и подписи уполномоченного лица Банка). Информация предоставляется не позднее следующего рабочего дня после обращения Клиента.

**5.5.** Клиент обязуется самостоятельно обеспечить себя и содержать в исправном состоянии технические, программные и коммуникационные средства (мобильный телефон, ноутбук, планшет, компьютер и т.п.), обеспечивающие возможность получения от Банка уведомлений о совершении Финансовых операций по Счету(ам) с использованием Системы ДБО способами, указанными в пункте **5.1.** настоящего Договора оферты. В случае неисправности указанных технических средств Клиент принимает на себя риски, связанные с неполучением от Банка уведомлений о совершении Операций по Счету(ам) с использованием Системы ДБО.

**5.6.** В случае изменения адреса электронной почты, представленного Клиентом в Банк в целях получения уведомлений о совершении Финансовых операций по Счету(-ам) с использованием Системы ДБО в порядке, предусмотренном в пункте **5.1.2.** настоящего Договора оферты, Клиент обязан своевременно представить в Банк соответствующую актуальную информацию путем подачи заявления на бумажном носителе в офис Банка и/или в электронном виде по Системе ДБО. До момента представления Клиентом в Банк актуальной информации об адресе электронной почты Клиент принимает на себя риски, связанные с неполучением от Банка электронных уведомлений о совершении Финансовых операций.

## **6. ПОРЯДОК И СРОКИ ПРИОСТАНОВЛЕНИЯ ИЛИ ПРЕКРАЩЕНИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ КЛИЕНТОМ СИСТЕМЫ ДБО НА ОСНОВАНИИ УВЕДОМЛЕНИЯ КЛИЕНТА ИЛИ В СВЯЗИ С НАРУШЕНИЕМ КЛИЕНТОМ ПОРЯДКА ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СИСТЕМЫ ДБО**

**6.1.** Банк может приостановить или прекратить использование Клиентом Системы ДБО в следующих случаях:

**6.1.1.** на основании уведомления Клиента, переданного Клиентом посредством телефонного звонка либо личного обращения в Банк.

Клиент может обратиться с устным уведомлением о приостановлении или прекращении использования Клиентом Системы ДБО в Центральный офис Банка

**по телефонам**

**+7 (495) 737-86-43, +7 (495) 737-86-44, +7 (499) 967-86-44**

*с понедельника по четверг – с 9.30 до 18.30 (по московскому времени),  
в пятницу и предпраздничные дни – с 9.30 до 17.15 (по московскому времени).*

При устном уведомлении Банка по телефону Клиент в целях его идентификации должен использовать **Кодовое слово**, указанное им в **Заявлении об акценте оферты**.

Клиент также может направить письменное уведомление (в произвольной форме) о приостановлении или прекращении использования Клиентом Системы ДБО со своего адреса электронной почты на адрес электронной почты Банка

[bk@bankrmp.ru](mailto:bk@bankrmp.ru)

либо обратиться с указанным уведомлением лично в любой офис Банка (актуальный перечень офисов Банка с адресами и телефонами размещен на сайте <http://bankrmp.ru>).

Доступ Клиента к Системе ДБО приостанавливается или прекращается в день обращения Клиента в Банк. Одновременно Банк направляет на адрес электронной почты Клиента **Уведомление о приостановлении или прекращении использования Системы ДБО** по форме **Приложения № 5** к настоящему Договору оферты с указанием причины приостановления или прекращения – «На основании полученного от Клиента уведомления».

Для возобновления использования Системы ДБО, приостановленного или прекращенного на основании в полученного от Клиента уведомления, Клиент представляет в Банк соответствующее **Заявление о возобновлении доступа к Системе ДБО** по форме **Приложения № 4** к настоящему Договору оферты. Доступ Клиента к Системе ДБО возобновляется не позднее рабочего дня, следующего за днем личного обращения Клиента в офис Банка;

**6.1.2.** по инициативе Банка – в случае нарушения Клиентом порядка использования Системы ДБО, определенного настоящим Договором оферты. Одновременно с приостановлением или прекращением доступа Банк осуществляет следующие действия:

**6.1.2.1.** звонком на номер мобильного телефона Клиента сообщает ему о приостановлении использования Клиентом Системы ДБО;

**6.1.2.2.** направляет на адрес электронной почты Клиента **Уведомление о приостановлении или прекращении использования Системы ДБО** по форме **Приложения № 5** к настоящему Договору оферты с указанием причины приостановления или прекращения – «Нарушение Клиентом порядка использования Системы ДБО».

**6.2.** Для возобновления использования Системы ДБО, приостановленного или прекращенного в случае нарушения Клиентом порядка использования Системы ДБО, Клиент устраняет указанное нарушение и направляет в Банк соответствующее **Заявление о возобновлении доступа к Системе ДБО** по форме **Приложения № 4** к настоящему Договору оферты со своего адреса электронной почты на адрес электронной почты Банка

[bk@bankrmp.ru](mailto:bk@bankrmp.ru)

либо представляет **Заявление** лично в любой офис Банка (актуальный перечень офисов Банка с адресами и телефонами размещен на сайте <http://bankrmp.ru>).

Доступ Клиента к Системе ДБО возобновляется не позднее рабочего дня, следующего за днем получения Банком **Заявления**.

**6.3.** Приостановление или прекращение использования Клиентом Системы ДБО в случаях, предусмотренных настоящим Разделом Договора оферты, не прекращает обязательств Клиента и Банка, возникших до момента приостановления или прекращения указанного использования.

## **7. ПОРЯДОК И СРОКИ ПРИОСТАНОВЛЕНИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ КЛИЕНТОМ СИСТЕМЫ ДБО В СЛУЧАЕ ВЫЯВЛЕНИЯ БАНКОМ ПРИЗНАКОВ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ПЕРЕВОДА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ БЕЗ СОГЛАСИЯ КЛИЕНТА**

**7.1.** Банк приостанавливает использование Клиентом Системы ДБО в случаях выявления Банком Финансовой операции по Счету Клиента, соответствующей признакам осуществления перевода денежных средств без согласия Клиента.

**7.2.** Признаки осуществления перевода денежных средств без согласия клиентов устанавливаются Банком России и размещаются на его официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <https://cbr.ru/>.

**7.3.** Банк при выявлении им Финансовой операции, соответствующей признакам осуществления перевода денежных средств без согласия Клиента, обязан незамедлительно, до осуществления списания денежных средств со Счета, приостановить на срок не более 2 (Двух) рабочих дней исполнение Электронного документа, содержащего распоряжение о совершении указанной Финансовой операции, а также использование Клиентом Системы ДБО (отсчет срока начинается с рабочего дня, следующего за днем выявления Банком указанной Финансовой операции).



**7.4.** После выполнения действий, предусмотренных пунктом **7.3.** настоящего Договора оферты, Банк незамедлительно осуществляет звонок на номер мобильного телефона Клиента, в ходе которого:

**7.4.1.** сообщает Клиенту о выявлении Финансовой операции, соответствующей признакам осуществления перевода денежных средств без согласия Клиента, о приостановлении Банком на срок не более 2 (двух) рабочих дней исполнения Электронного документа, содержащего распоряжение о совершении указанной Финансовой операции, а также использования Клиентом Системы ДБО;

**7.4.2.** доводит до Клиента рекомендации по снижению рисков повторного осуществления перевода денежных средств без согласия Клиента;

**7.4.3.** запрашивает у Клиента подтверждение возобновления исполнения Электронного документа.

**7.5.** Клиент осуществляет подтверждение, указанное в пункте **7.4.3.** настоящего Договора оферты, устно в ходе связи с Банком по мобильному телефону, а затем в максимально короткие сроки направляет письменное подтверждение со своего адреса электронной почты на адрес электронной почты Банка

[bk@bankrmp.ru](mailto:bk@bankrmp.ru)

либо представляет подтверждение лично в любой офис Банка (актуальный перечень офисов Банка с адресами и телефонами размещен на сайте <http://bankrmp.ru>).

**7.6.** В случае невозможности связаться с Клиентом по мобильному телефону незамедлительно после выполнения действий, предусмотренных пунктом **7.3.** настоящего Договора оферты, Банк продолжает указанные попытки в течение 2 (Двух) следующих рабочих дней.

**7.7.** В день приостановления использования Клиентом Системы ДБО Банк направляет на адрес электронной почты Клиента **Уведомление о приостановлении или прекращении использования Системы ДБО** по форме **Приложения № 5** к настоящему Договору оферты с указанием причины приостановления – «Выявление Банком признаков осуществления перевода денежных средств без согласия Клиента».

**7.8.** В случае получения от Клиента подтверждения, указанного в пункте **7.4.3.** настоящего Договора оферты, Банк обязан незамедлительно возобновить исполнение Электронного документа, а также использование Клиентом Системы ДБО.

**7.9.** В случае неполучения от Клиента подтверждения, указанного в пункте **7.4.3.** настоящего Договора оферты, Банк возобновляет исполнение Электронного документа, а также использование Клиентом Системы ДБО по истечении 2 (Двух) рабочих дней после дня выполнения им действий, предусмотренных пунктом **7.3.** Договора.

**7.10.** Приостановление использования Клиентом Системы ДБО в случае, предусмотренном настоящим Разделом Договора оферты, не прекращает обязательств Клиента и Банка, возникших до момента приостановления указанного использования.

## **8. ПОРЯДОК И СРОКИ УВЕДОМЛЕНИЯ КЛИЕНТОМ БАНКА О КОМПРОМЕТАЦИИ СРЕДСТВА ИДЕНТИФИКАЦИИ, СРЕДСТВА АУТЕНТИФИКАЦИИ И (ИЛИ) СРЕДСТВА ПОДТВЕРЖДЕНИЯ И (ИЛИ) ИХ ИСПОЛЬЗОВАНИИ БЕЗ СОГЛАСИЯ КЛИЕНТА, СОВЕРШЕНИИ НЕСАНКЦИОНИРОВАННОЙ ОПЕРАЦИИ**

**8.1.** В случае компрометации Средства идентификации, Средства аутентификации и (или) Средства подтверждения и (или) их использования без согласия Клиента, а также в случае совершения Несанкционированной операции по Счету Клиента с использованием Системы ДБО Клиент уведомляет об этом Банк **незамедлительно после обнаружения указанных фактов, но не позднее дня, следующего за днем получения уведомления Банка о совершении указанной операции по Счету Клиента, в следующем порядке:**

Клиент обращается с **устным уведомлением в Центральный офис Банка**

**по телефонам**

**+7 (495) 737-86-43, +7 (495) 737-86-44, +7 (499) 967-86-44**

**с понедельника по четверг – с 9.30 до 18.30 (по московскому времени),**

**в пятницу и предпраздничные дни – с 9.30 до 17.15 (по московскому времени).**

В случае если к Системе ДБО подключен(-ы) Счет(-а), операции по которому(-ым) проводятся с использованием банковских карт, и факт компрометации Средства идентификации, Средства аутентификации и (или) Средства подтверждения и (или) их использования без согласия Клиента, совершения Несанкционированной операции по Счету Клиента с использованием Системы ДБО был установлен в нерабочее для Банка время, Клиент обращается с **устным уведомлением в Процессинговый центр**

**по телефону**

**+7(495)232-37-23**

**круглосуточно.**

При устном уведомлении Банка либо Процессингового центра по телефону Клиент в целях его идентификации должен использовать **кодовое слово**, указанное им в **Заявлении об акцепте оферты.**

**8.2.** Не позднее 3 (Трех) рабочих дней после обращения с устным уведомлением Клиент в обязательном порядке направляет подтверждающее письменное *Уведомление о компрометации Средства идентификации, Средства аутентификации и (или) Средства подтверждения и (или) их использования без согласия Клиента, совершении Несанкционированной операции по Счету Клиента* по форме **Приложения № 6** к настоящему Договору со своего адреса электронной почты на адрес электронной почты Банка

[bk@bankrmp.ru](mailto:bk@bankrmp.ru)

либо представляет подтверждающее письменное *Уведомление* лично в любой офис Банка (актуальный перечень офисов Банка с адресами и телефонами размещен на сайте <http://bankrmp.ru>).

**8.3.** Стороны договорились считать, что **обязанность Клиента по уведомлению Банка о компрометации Средства идентификации, Средства аутентификации и (или) Средства подтверждения и (или) их использовании без согласия Клиента, о совершении Несанкционированной операции по Счету Клиента с использованием Системы ДБО исполнена Клиентом надлежащим образом, если Клиент обратился в Банк в устной и письменной форме в порядке и в сроки, установленные в пунктах 8.1. и 8.2. настоящего Договора.**

**8.4.** Незамедлительно после получения от Клиента устного уведомления о компрометации Средства идентификации, Средства аутентификации и (или) Средства подтверждения и (или) их использовании без согласия Клиента, о совершении Несанкционированной операции по Счету Клиента с использованием Системы ДБО Банк прекращает (блокирует) выполнение любых Операций по Счету(-ам) Клиента в Системе ДБО.

В дальнейшем доступ к выполнению Операций по Счету(-ам) Клиента в Системе ДБО может быть возобновлен только после проведения мероприятий по восстановлению доступа Клиента к Системе ДБО.

Для возобновления использования Системы ДБО Клиент направляет в Банк соответствующее *Заявление о возобновлении доступа к Системе ДБО* по форме **Приложения № 4** к настоящему Договору оферты со своего адреса электронной почты на адрес электронной почты Банка

[bk@bankrmp.ru](mailto:bk@bankrmp.ru)

либо представляет *Заявление* лично в любой офис Банка (актуальный перечень офисов Банка с адресами и телефонами размещен на сайте <http://bankrmp.ru>).

Доступ Клиента к Системе ДБО возобновляется не позднее рабочего дня, следующего за днем получения Банком *Заявления*.

## **9. ПОРЯДОК И СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ БАНКОМ ЗАЯВЛЕНИЙ КЛИЕНТА ПО ВОПРОСАМ, СВЯЗАННЫМ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ СИСТЕМЫ ДБО (В ТОМ ЧИСЛЕ, ПРИ ВОЗНИКНОВЕНИИ СПОРОВ И РАЗНОГЛАСИЙ)**

**9.1.** По вопросам, связанным с использованием Системы ДБО (в том числе, при возникновении споров и разногласий), Клиент обращается с письменным заявлением (в произвольной форме) со своего адреса электронной почты на адрес электронной почты Банка

[bk@bankrmp.ru](mailto:bk@bankrmp.ru)

либо представляет заявление лично в любой офис Банка (актуальный перечень офисов Банка с адресами и телефонами размещен на сайте <http://bankrmp.ru>).

**9.2.** При наличии у Клиента документов, имеющих отношение к вопросам использования им Системы ДБО, указанные документы должны быть представлены в Банк вместе с заявлением. Допускается представление Клиентом документов в виде электронных файлов со скан-копиями на адрес электронной почты Банка

[bk@bankrmp.ru](mailto:bk@bankrmp.ru)

**9.3.** В случае необходимости Банк вправе запросить у Клиента дополнительные документы и разъяснения по вопросам, связанным с использованием Системы ДБО.

**9.4.** При возникновении споров и разногласий в вопросах использования Клиентом Системы ДБО Банком создается экспертная комиссия, в состав которой включаются руководство и работники Банка, не связанные с обслуживанием Клиента по Системе ДБО. В целях получения независимой экспертной оценки, а также иной информации и документов по техническим вопросам к работе комиссии может быть привлечена третья сторона.

**9.5.** Комиссия рассматривает заявление Клиента с учетом всех имеющихся документов и сведений по вопросам использования Системы ДБО. При этом комиссия руководствуется действующим законодательством Российской Федерации, в том числе, Гражданским кодексом, Федеральным законом от 27.06.2011 № 161-ФЗ «О национальной платежной системе», Положением Банка России от 19.06.2012 г. № 383-П «О правилах осуществления перевода денежных средств».

**9.6.** В ходе рассмотрения комиссией спора о подлинности Распоряжения, исполненного с использованием Системы ДБО, каждая Сторона обязана доказать лишь то, что она своевременно и надлежаще выполнила обязанности, взятые на себя по настоящему Договору оферты. Своевременным и надлежащим выполнением

Стороной обязанностей признается соблюдение порядка и условий выполнения действий при обмене Электронными документами, закрепленных в настоящем Договоре оферты.

**9.7.** Решения комиссии оформляются соответствующими протоколами, которые подписываются всеми членами комиссии. Стороны признают решения комиссии обязательными и обязуются добровольно исполнять решения комиссии в установленные в этих решениях сроки.

**9.8.** Банк представляет Клиенту информацию о результатах рассмотрения его заявления, указанного в пункте **9.1.** настоящего Договора оферты (в том числе, по требованию Клиента – в письменной форме, на адрес электронной почты Клиента) в срок не позднее 30 (Тридцати) дней со дня получения Банком заявления.

**9.9.** Сторона, признанная виновной, возмещает убытки другой Стороне.

**9.10.** В случае невозможности урегулирования споров и разногласий в соответствии с настоящим Разделом указанные споры и разногласия разрешаются в судебном порядке согласно пункту **17.2.** настоящего Договора оферты.

## **10. ПОРЯДОК И СРОКИ ВОЗМЕЩЕНИЯ БАНКОМ КЛИЕНТУ СУММ ОПЕРАЦИЙ, СОВЕРШЕННЫХ БЕЗ СОГЛАСИЯ КЛИЕНТА**

**10.1.** После получения Банком *Уведомления о компрометации Средства идентификации, Средства аутентификации и (или) Средства подтверждения и (или) их использовании без согласия Клиента, о совершении Несанкционированной операции по Счету Клиента с использованием Системы ДБО,* направленного Клиентом в устной и письменной форме в порядке и в сроки, предусмотренные в пунктах **8.1.** и **8.2.** настоящего Договора, Банк обязан возместить Клиенту сумму Операции, совершенной без согласия Клиента после получения указанного уведомления.

**10.2.** В случае, если Банк не исполняет обязанность по уведомлению Клиента о совершенной Операции в порядке, предусмотренном в пункте **5.2.** настоящего Договора оферты, Банк обязан возместить Клиенту сумму Операции, о которой Клиент не был уведомлен и которая была совершена без согласия Клиента.

**10.3.** В случае если Банк исполняет обязанность по уведомлению Клиента о совершенной Операции в соответствии с пунктом **5.2.** настоящего Договора оферты, и Клиент не направил Банку *Уведомление о компрометации Средства идентификации, Средства аутентификации и (или) Средства подтверждения и (или) их использовании без согласия Клиента, о совершении Несанкционированной операции по Счету Клиента с использованием Системы ДБО* в устной и письменной форме в порядке и в сроки, предусмотренные в пунктах **8.1.** и **8.2.** настоящего Договора, Банк не возмещает Клиенту сумму операции, совершенной без согласия Клиента.

**10.4.** В случае если Банк исполняет обязанность по уведомлению Клиента о совершенной Операции в соответствии с пунктом **5.2.** настоящего Договора оферты, и Клиент направил Банку *Уведомление о компрометации Средства идентификации, Средства аутентификации и (или) Средства подтверждения и (или) их использовании без согласия Клиента, о совершении Несанкционированной операции по Счету Клиента с использованием Системы ДБО* в устной и письменной форме в порядке и в сроки, предусмотренные в пунктах **8.1.** и **8.2.** настоящего Договора, Банк должен возместить Клиенту сумму указанной Операции, совершенной без согласия Клиента до момента направления Клиентом уведомления. В указанном случае Банк обязан возместить сумму Операции, совершенной без согласия Клиента, если не докажет, что Клиент нарушил порядок использования Системы ДБО, что повлекло совершение операции без согласия Клиента.

**10.5.** Основанием для возмещения Банком Клиенту сумм операций в случаях, предусмотренных в пунктах **10.1.**, **10.2.** и **10.4.** настоящего Договора оферты, является письменное заявление Клиента (в произвольной форме), рассматриваемое Банком в порядке и в сроки, установленные в Разделе **9** настоящего Договора.

**10.6.** Банк возмещает Клиенту суммы операций в случаях, предусмотренных в пунктах **10.1.**, **10.2.** и **10.4.** настоящего Договора, путем зачисления денежных средств на Счет(-а) Клиента не позднее 30 (Тридцати) дней со дня представления Банком Клиенту информации о результатах рассмотрения его письменного заявления.

## **11. ОБЯЗАННОСТИ БАНКА**

**11.1.** Не позднее рабочего дня, следующего за днем присоединения Клиента к настоящему Договору оферты, предоставить Клиенту доступ к Системе ДБО и сообщить ему Логин и Пароль.

**11.2.** Принять все необходимые меры организационного и технического характера для обеспечения режима конфиденциальности в отношении Логина и Пароля Клиента до сообщения его Клиенту, а также обеспечить невозможность доступа посторонних лиц к информации о Логинах и Паролях, находящейся в распоряжении Банка.

**11.3.** Принять все необходимые меры организационного и технического характера для предотвращения несанкционированного доступа третьих лиц к конфиденциальной информации, связанной с использованием

Системы ДБО. Любая информация такого рода может быть предоставлена третьим лицам исключительно в случаях и в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

**11.4.** В случае, когда использование Средств аутентификации и/или Средств подтверждения предполагает передачу Клиенту либо хранение Банком какой-либо конфиденциальной информации, принять все необходимые меры организационного и технического характера для предотвращения доступа третьих лиц к конфиденциальной информации до передачи ее Клиенту, а также во время хранения.

**11.5.** Уведомлять Клиента о совершении каждой Финансовой операции по Счету(-ам) Клиента с использованием Системы ДБО.

**11.6.** Обеспечить возможность направления Клиентом уведомлений о компрометации Средства идентификации, Средства аутентификации и (или) Средства подтверждения и (или) их использовании без согласия Клиента, а также в случае совершения Несанкционированной операции по Счету Клиента с использованием Системы ДБО.

**11.7.** Прекратить (заблокировать) выполнение операций с использованием Системы ДБО на основании полученного от Клиента уведомления о компрометации Средства идентификации, Средства аутентификации и (или) Средства подтверждения и (или) их использования без согласия Клиента, совершении Несанкционированной операции по Счету Клиента.

**11.8.** Хранить не менее 3 (Трех) лет:

**11.8.1.** информацию об уведомлении Клиента о совершении им Финансовых операций по Счету(-ам) с использованием Системы ДБО;

**11.8.2.** полученные от Клиента уведомления о компрометации Средства идентификации, Средства аутентификации и (или) Средства подтверждения и (или) их использовании без согласия Клиента, а также в случае совершения Несанкционированной операции по Счету Клиента с использованием Системы ДБО.

**11.9.** Предоставлять Клиенту документы и информацию, связанные с использованием Системы ДБО.

**11.10.** Приостановить на срок не более 2 (Двух) рабочих дней исполнение Электронного документа, а также использование Клиентом Системы ДБО в случаях выявления Банком Финансовой операции по Счету Клиента, соответствующей признакам осуществления перевода денежных средств без согласия Клиента.

**11.11.** Рассматривать заявления Клиента, в том числе при возникновении споров, связанных с использованием Клиентом Системы ДБО, а также предоставить Клиенту возможность получать информацию о результатах рассмотрения заявлений (в том числе, по требованию Клиента – в письменной форме).

**11.12.** Возместить Клиенту суммы Финансовых операций, совершенных по Счету(-м) Клиента без его согласия, в случаях, предусмотренных в пунктах **10.1.**, **10.2.** и **10.4.** настоящего Договора оферты, в порядке и в сроки, установленные в пунктах **10.5.** и **10.6.** настоящего Договора.

**11.13.** Соблюдать надлежащим образом прочие условия настоящего Договора оферты.

## 12. ПРАВА БАНКА

**12.1.** Отказать Клиенту в заключении настоящего Договора оферты в случае если Клиентом не представлены достоверные сведения, необходимые для проведения его полной идентификации в соответствии с требованиями Федерального закона № 115-ФЗ, а также контактные данные Клиента (номер мобильного телефона и адрес электронной почты).

**12.2.** Отказать в выполнении Распоряжения Клиента о совершении Финансовой операции, по которой не представлены документы, необходимые для фиксации информации в соответствии с положениями Федерального закона № 115-ФЗ (в том числе, информации о выгодоприобретателях по Финансовой операции Клиента), а также в случае, если в результате реализации правил внутреннего контроля у работников Банка возникают подозрения, что Операции совершаются в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, или финансированию терроризма.

**12.3.** Приостановить или прекратить использование Клиентом Системы ДБО в случае нарушения Клиентом порядка использования Системы ДБО, определенного настоящим Договором оферты, в том числе:

**12.3.1.** непредставления или несвоевременного представления Клиентом актуальной информации о номере мобильного телефона и (или) адресе электронной почты;

**12.3.2.** несоблюдения Клиентом *Инструкции по обеспечению информационной безопасности при работе Клиента в Системе дистанционного банковского обслуживания физических лиц в Банке РМП (АО) (Приложение № 2 к настоящему Договору оферты).*

**12.3.3.** нарушения Клиентом порядка и сроков направления Банку Уведомления о компрометации Средства идентификации, Средства аутентификации и (или) Средства подтверждения и (или) их использовании без согласия Клиента, совершении Несанкционированной операции по Счету Клиента с использованием Системы ДБО;

**12.4.** Приостановить или прекратить использование Клиентом Системы ДБО в случае возникновения у Банка подозрений об использовании Системы ДБО без согласия Клиента, а также в иных случаях, когда

использование Системы ДБО может привести к списанию денежных средств со Счета(-ов) Клиента без его согласия.

**12.5.** При рассмотрении заявлений Клиента, связанных с использованием Системы ДБО (в том числе, при возникновении споров и разногласий), привлекать третью сторону в целях получения независимой экспертной оценки, а также иной информации и документов по техническим вопросам.

**12.6.** Потребовать от Клиента представления оформленных на бумажных носителях Распоряжений, эквивалентных по смыслу и содержанию переданным Клиентом и зарегистрированным Банком Электронным документам.

### 13. ОБЯЗАННОСТИ КЛИЕНТА

**13.1.** Самостоятельно обеспечить себя и содержать в исправном состоянии технические, программные и коммуникационные средства, необходимые для использования Системы ДБО, в том числе, для обеспечения возможности получения от Банка уведомлений о совершении Финансовых операций по Счету(ам) с использованием Системы ДБО.

**13.2.** Ознакомиться с **Инструкцией по обеспечению информационной безопасности при работе Клиента в Системе дистанционного банковского обслуживания физических лиц в Банке РМП (АО) (Приложение № 2 к настоящему Договору оферты)** и строго ее соблюдать, в том числе, принимать все доступные меры в целях обеспечения сохранности Средства идентификации, Средства аутентификации и/или Средства подтверждения в Системе ДБО и защиты Системы ДБО от использования без согласия Клиента.

**13.3.** Изменить Временный пароль при первом входе в Систему ДБО.

**13.4.** В целях своевременного выявления и предупреждения совершения Несанкционированных Операций осуществлять при помощи Системы ДБО постоянный (не реже одного раза в день) контроль за состоянием Счета(-ов) и Операциями по Счету(-ам), проверять статусы направленных в Банк Электронных документов, формировать и проверять выписки.

**13.5.** В случае компрометации Средства идентификации, Средства аутентификации и (или) Средства подтверждения и (или) их использования без согласия Клиента, а также совершения Несанкционированной операции по Счету Клиента с использованием Системы ДБО направить Банку соответствующее уведомление в устной и письменной форме в порядке и в сроки, предусмотренные в пунктах **8.1.** и **8.2.** настоящего Договора.

**13.6.** Оплачивать Банку комиссию за услуги, оказываемые в рамках настоящего Договором оферты, согласно Тарифам Банка. Контролировать достаточность средств на Счете(-ах), необходимых для списания Банком указанной комиссии.

**13.7.** Проявлять разумную заинтересованность и регулярно самостоятельно знакомиться с актуальной редакцией настоящего Договора оферты и Тарифами, размещаемыми на сайте <http://bankrmp.ru>.

**13.8.** Представлять в Банк надлежащим образом оформленные сведения об изменениях в документах, необходимых для проведения полной идентификации Клиента в соответствии с требованиями Федерального закона № 115-ФЗ, в срок не позднее 3 (Трех) рабочих дней со дня возникновения таких изменений.

**13.9.** Незамедлительно информировать Банк об изменении контактных данных Клиента (номера мобильного телефона и (или) адреса электронной почты) путем подачи заявления на бумажном носителе в любой офис Банка и (или) в электронном виде по Системе ДБО. До момента представления Клиентом в Банк актуальных контактных данных Клиент принимает на себя риски, связанные с неполучением от Банка уведомлений, предусмотренных настоящим Договором оферты.

**13.10.** Не позднее следующего дня со дня проведения по Счету Финансовой операции, совершенной Клиентом к выгоде третьего лица (выгодоприобретателя), без дополнительного запроса представлять в Банк письменные сведения о выгодоприобретателе и копии документов, необходимые для установления и идентификации третьего лица, по форме, установленной Банком, а также копии документов, на основании которых Клиент действует к выгоде такого третьего лица. Клиент представляет документы в виде электронных файлов со скан-копиями на адрес электронной почты Банка [bk@bankrmp.ru](mailto:bk@bankrmp.ru) либо лично в любой офис Банка (актуальный перечень офисов Банка с адресами и телефонами размещен на сайте <http://bankrmp.ru>) в виде копий на бумажных носителях.

**13.11.** Соблюдать надлежащим образом прочие условия настоящего Договора оферты.

### 14. ПРАВА КЛИЕНТА

**14.1.** Осуществлять операции в Системе ДБО в рамках настоящего Договора оферты.

**14.2.** Устанавливать, а также отменять Индивидуальные лимиты на проведение Финансовых операций.

**14.3.** Расторгнуть настоящий Договор оферты в случае несогласия Клиента с изменениями или дополнениями, внесенными Банком в настоящий Договор оферты и/или Тарифы, до вступления в силу указанных изменений и/или дополнений.

**14.4.** Приостановить или прекратить использование Системы ДБО, направив в Банк соответствующее уведомление.

**14.5.** Получать от Банка информацию о совершении каждой Финансовой операции по Счету(-ам) с использованием Системы ДБО.

**14.6.** Получать от Банка документы и информацию, которые связаны с использованием Системы ДБО.

**14.7.** Обращаться в Банк с письменными заявлениями по вопросам, связанным с использованием Системы ДБО (в том числе, при возникновении споров) и получать информацию о результатах рассмотрения заявлений (в том числе, в письменной форме).

**14.8.** Получить от Банка возмещение сумм Финансовых операций, совершенных по Счету(-м) Клиента без его согласия, в случаях, предусмотренных в пунктах **10.1.**, **10.2.** и **10.4.** настоящего Договора оферты, в порядке и в сроки, установленные в пунктах **10.5.** и **10.6.** настоящего Договора.

## 15. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

**15.1.** Стороны несут ответственность за достоверность информации, представляемой друг другу.

**15.2.** За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору оферты Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

**15.3.** Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, предусмотренных настоящим Договором оферты, если такое неисполнение обусловлено исключительно наступлением и/или действием обстоятельств непреодолимой силы, возникших после заключения Договора и документально подтвержденных уполномоченными организациями или государственными органами (за исключением случая, когда факт наступления обстоятельств непреодолимой силы является общеизвестным). К таким обстоятельствам могут относиться военные действия, массовые беспорядки, террористические акты, стихийные бедствия и забастовки, решения органов государственной власти и местного самоуправления, делающие невозможным исполнение обязательств, предусмотренных настоящим Договором оферты.

При возникновении обстоятельств непреодолимой силы Сторона должна в течение 3 (Трех) рабочих дней проинформировать в письменной форме другую Сторону.

**15.4.** Банк не несет ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение Электронного документа Клиента, произошедшее из-за нарушения Клиентом условий настоящего Договора оферты, в том числе из-за непредставления/искажения Клиентом документов, а также из-за отсутствия связи с Клиентом по мобильному телефону для подтверждения подлинности и авторства Электронного документа в соответствии с пунктом **4.12.** настоящего Договора оферты.

**15.5.** Риск неправомерного подписания Электронного документа в Системе ДБО целиком и полностью несет Клиент. Риск разглашения информации о Средстве аутентификации, Средстве идентификации, Средстве подтверждения (Одноразовом пароле) несет Клиент.

**15.6.** Банк не несет ответственности за сбои в работе Системы ДБО по причине изменений, вносимых Клиентом в мобильное приложение или в результате ненадлежащего исполнения Клиентом требований настоящего Договора оферты, а также заражения мобильного устройства Клиента вредоносным программным обеспечением.

**15.7.** Банк не несет ответственности за искажение и/или несвоевременное получение Клиентом выписки по Счету(-ам) по независящим от Банка причинам, в том числе в случаях, когда имел место сбой в работе поставщика мобильных услуг Клиента.

**15.8.** Банк не несет ответственности в случаях неполучения Клиентом электронных уведомлений Банка о совершении Клиентом Финансовых операций, если такие случаи обусловлены техническими проблемами, в том числе возникшими по вине операторов телекоммуникационной связи.

**15.9.** Банк не несет ответственности за отсутствие у Клиента возможности своевременно уведомить Банк о компрометации Средства идентификации, Средства аутентификации и (или) Средства подтверждения и (или) их использовании без согласия Клиента, о совершении Несанкционированной операции по Счету Клиента с использованием Системы ДБО.

**15.10.** Банк не несет ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору оферты, произошедшее из-за нарушения Клиентом порядка оплаты услуг Банка.

## 16. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА И ПОРЯДОК ЕГО РАСТОРЖЕНИЯ

**16.1.** Настоящий Договор оферты заключается на неопределенный срок и вступает в силу с даты получения Банком от Клиента *Заявления об акценте оферты «Условия обслуживания физических лиц в Банке РМП (АО) с использованием Системы ДБО».*

**16.2.** Настоящий Договор оферты может быть расторгнут в одностороннем порядке по инициативе любой из Сторон.

## ДОГОВОР ОФЕРТЫ

«Условия обслуживания физических лиц в Банке РМП (АО) с использованием Системы ДБО»

**16.3.** В случае если Стороной - инициатором расторжения настоящего Договора оферты является Клиент, то он представляет в Банк **Заявление о расторжении Договора оферты «Условия обслуживания физических лиц в Банке РМП (АО) с использованием Системы ДБО»** по форме **Приложения № 7** к Договору на адрес электронной почты Банка [bk@bankrmp.ru](mailto:bk@bankrmp.ru) либо лично в любой офис Банка (актуальный перечень офисов Банка с адресами и телефонами размещен на сайте <http://bankrmp.ru>). Договор считается расторгнутым с даты получения Банком **Заявления**.

**16.4.** В случае если Стороной - инициатором расторжения настоящего Договора оферты является Банк, то он направляет на адрес электронной почты Клиента соответствующее **Уведомление о расторжении Договора оферты «Условия обслуживания физических лиц в Банке РМП (АО) с использованием Системы ДБО»** по форме **Приложения № 8** к Договору. Договор считается расторгнутым по истечении 15 (Пятнадцати) календарных дней с даты направления Банком **Уведомления**.

**16.5.** Помимо случаев, указанных в пунктах **16.3.** и **16.4.** настоящего Договора, Договор расторгается в связи с закрытием всех Счетов Клиента. Договор считается расторгнутым с даты закрытия последнего Счета.

**16.7.** Все Электронные документы Клиента, зарегистрированные Банком до момента расторжения настоящего Договора оферты, считаются поданными от имени Клиента и исполняются Банком в соответствии с условиями настоящего Договора.

## 17. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

**17.1.** Во всем остальном, что не предусмотрено настоящим Договором оферты, Банк и Клиент руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

**17.2.** В случае если возникшие между Сторонами споры не могут быть урегулированы путем переговоров, они передаются на рассмотрение суда, которому такие споры подведомственны в соответствии с законодательством Российской Федерации, по месту нахождения Банка.

## 18. ПЕРЕЧЕНЬ ПРИЛОЖЕНИЙ

Неотъемлемыми частями настоящего Договора оферты являются следующие Приложения:

<b>Приложение № 1</b>	<i>Заявление об акцепте оферты «Условия обслуживания физических лиц в Банке РМП (АО) с использованием Системы ДБО»</i>
<b>Приложение № 2</b>	<i>Инструкция по обеспечению информационной безопасности при работе Клиента в Системе дистанционного банковского обслуживания физических лиц в Банке РМП (АО)</i>
<b>Приложение № 3</b>	<i>Политика конфиденциальности Системы дистанционного банковского обслуживания физических лиц в Банке РМП (АО)</i>
<b>Приложение № 4</b>	<i>Заявление о возобновлении доступа к Системе ДБО</i>
<b>Приложение № 5</b>	<i>Уведомление о приостановлении или прекращении использования Системы ДБО</i>
<b>Приложение № 6</b>	<i>Уведомление о компрометации Средства идентификации, Средства аутентификации и (или) Средства подтверждения и (или) их использовании без согласия Клиента, совершении Несанкционированной операции по Счету Клиента</i>
<b>Приложение № 7</b>	<i>Заявление о расторжении Договора оферты «Условия обслуживания физических лиц в Банке РМП (АО) с использованием Системы ДБО»</i>
<b>Приложение № 8</b>	<i>Уведомление о расторжении Договора оферты «Условия обслуживания физических лиц в Банке РМП (АО) с использованием Системы ДБО»</i>

## 19. АДРЕС И РЕКВИЗИТЫ БАНКА

Банк развития и модернизации промышленности (акционерное общество), Банк РМП (АО)

123557, Москва, ул. Климашкина, д. 21, стр. 1

ИНН 7722022528, БИК 044525583

Корреспондентский счет № 30101 810 3 452 500 00583 в Главном управлении Центрального банка Российской Федерации по Центральному федеральному округу г. Москва

Телефоны/факс: +7 (495) 737-86-43, +7 (495) 737-86-44, +7 (499) 967-86-44

Официальный сайт Банка в сети Интернет: <http://bankrmp.ru>

Адрес электронной почты Банка: [bk@bankrmp.ru](mailto:bk@bankrmp.ru)

**ЗАЯВЛЕНИЕ ОБ АКЦЕПТЕ ОФЕРТЫ**  
**«Условия обслуживания физических лиц в Банке РМП (АО) с использованием Системы ДБО»**

г. \_\_\_\_\_

«\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.

Сведения о Клиенте:			
Фамилия			
Имя		Отчество	
Дата рождения		ИНН <sup>1</sup>	
Контактные данные			
Номер мобильного телефона			
Адрес электронной почты			
Кодовое слово (указывается разборчиво)			

Настоящим заявляю об акцепте оферты «Условия обслуживания физических лиц в Банке РМП (АО) с использованием Системы ДБО» в порядке, предусмотренном статьей 428 Гражданского кодекса Российской Федерации, и подтверждаю, что все положения Условий обслуживания мне известны и разъяснены в полном объеме, включая ответственность Сторон по Договору оферты, Тарифы Банка РМП (АО) и порядок внесения изменений и дополнений в Условия обслуживания, а также в Тарифы Банка РМП (АО).

Я подтверждаю, что до акцепта оферты «Условия обслуживания физических лиц в Банке РМП (АО) с использованием Системы ДБО» я был(-а) проинформирован(-а) Банком об условиях использования Системы ДБО, в частности, о любых ограничениях способов и мест использования, а также случаях повышенного риска использования Системы ДБО.

Подписание настоящего Заявления означает безоговорочное принятие мной всех условий оферты «Условия обслуживания физических лиц в Банке РМП (АО) с использованием Системы ДБО» без каких-либо изъятий или ограничений.

Я понимаю и полностью соглашаюсь с тем, что Договор оферты вступает в силу с момента получения Банком настоящего Заявления.

Я подтверждаю, что сведения, содержащиеся в настоящем Заявлении, а также документы, представляемые/представленные ранее мной в Банк, являются достоверными и актуальными на дату представления Заявления. Я обязуюсь незамедлительно уведомить Банк в случае изменения указанных сведений и документов, а также сообщить Банку о любых иных обстоятельствах, способных повлиять на выполнение мной или Банком обязательств в рамках заключенного Договора оферты.

Я ознакомлен(-а), полностью согласен(-а) и обязуюсь соблюдать Инструкцию по обеспечению информационной безопасности при работе Клиента в Системе дистанционного банковского обслуживания физических лиц в Банке РМП (АО), которая является неотъемлемой частью Договора оферты.

Я понимаю и полностью согласен(-а), что Банк вправе в одностороннем порядке вносить изменения в Договор оферты и Тарифы с предварительным уведомлением в порядке, установленном в Договоре оферты.

Все споры в рамках заключенного Договора оферты разрешаются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации в суде, которому такие споры подведомственны согласно законодательству Российской Федерации, по месту нахождения Банка.

**Клиент:**

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(расшифровка подписи)

**ОТМЕТКА БАНКА**

«\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.

Работник Банка, принявший Заявление:

\_\_\_\_\_  
(должность)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(расшифровка подписи)

<sup>1</sup> ИНН представляется в случае если Клиент планирует перечислять по Системе ДБО налоговые платежи



**ИНСТРУКЦИЯ**  
**по обеспечению информационной безопасности при работе Клиента**  
**в Системе дистанционного банковского обслуживания физических лиц в Банке РМП (АО)**

**1. Общие положения**

**1.1.** Использование средств дистанционного банковского обслуживания всегда связано с повышенными рисками потери денежных средств, поэтому Вы обязаны ознакомиться с настоящей Инструкцией до начала работы в Системе ДБО.

**1.2.** При работе в Системе ДБО используются следующие средства защиты:

**1.2.1. Защищенное соединение с Банком.**

Признаком установки защищенного соединения является наличие информации о протоколе **https** в адресной строке используемого клиентом браузера

<https://elf.faktura.ru/elf/app/?site=rmp>

При входе в Систему ДБО всегда проверяйте указанный адрес.

**1.2.2. Средства подтверждения.**

Одноразовые пароли используются при входе в Систему ДБО и проведении операций в Системе ДБО. Одноразовые пароли направляются SMS-сообщением/PUSH-уведомлением на Ваш телефон, указанный в Заявлении об акцепте оферты «Условия обслуживания физических лиц в Банке РМП (АО) с использованием Системы ДБО» (далее – Заявление об акцепте оферты).

После ввода Логина и Пароля для входа в Систему ДБО, Система ДБО потребует от Вас ввести Одноразовый пароль.

После ввода всех данных для перевода денежных средств Система ДБО предложит Вам ввести Одноразовый пароль с целью подтверждения операции.

Одноразовый пароль должен быть введен Вами в течение 120 секунд. Если в течение указанного времени Одноразовый пароль не был введен, он становится недействительным. В этом случае Вам необходимо получить новое SMS-сообщение/PUSH-уведомление с новым Одноразовым паролем.

**2. Требования к информационной безопасности при работе в Системе ДБО**

**2.1.** Используйте только лицензионную операционную систему на Вашем компьютере.

**2.2.** Своевременно устанавливайте обновления операционной системы и прикладных программ, рекомендуемые разработчиком программного обеспечения. Копируйте обновления только с официальных сайтов разработчиков программного обеспечения.

**2.3.** Используйте дополнительные средства безопасности программного обеспечения – антивирусные программы, программы защиты от спам-рассылок и пр.

Используйте только современное, лицензионное антивирусное программное обеспечение.

**2.4.** Если у Вас есть подозрение, что Ваше **Средство идентификации (Логин)** или **Средство аутентификации (Пароль)** скомпрометированы, т.е. стали известны третьим лицам, либо произошло несанкционированное списание денежных средств со Счета:

**2.4.1.** Незамедлительно выключите компьютер (ноутбук, планшет и т.п.).

**2.4.2.** Незамедлительно сообщите об инциденте в Центральный офис Банка

**по телефону**

**+7 (495) 737-86-43, +7 (495) 737-86-44, +7 (499) 967-86-44**

**с понедельника по четверг – с 9.30 до 18.30 (по московскому времени),**

**в пятницу и предпраздничные дни – с 9.30 до 17.15 (по московскому времени).**

Для проведения Банком аутентификации Вам потребуется назвать Кодовое слово, которое Вы указали в Заявлении об акцепте оферты.

## ДОГОВОР ОФЕРТЫ

«Условия обслуживания физических лиц в Банке РМП (АО) с использованием Системы ДБО»

После проведения аутентификации Банк незамедлительно осуществит блокировку Вашего Пароля и Идентификатора пользователя для входа в Систему ДБО, а также блокировку возможности проведения через Систему ДБО операций по Вашим счетам/картам, подключенным к Системе ДБО.

**2.4.3.** Если инцидент произошел в нерабочее время Банка, и к Системе ДБО подключен(-ы) Счет(-а), операции по которому(-ым) проводятся с использованием банковских карт, незамедлительно сообщите об инциденте в Процессинговый центр

**по телефону**

**+7(495)232-37-23**

**круглосуточно.**

**2.4.4.** Незамедлительно примите меры для отзыва распоряжений на проведение расходных операций по Вашим счетам/картам, несанкционированных Вами. Для этих целей желательно использовать другой компьютер.

Следует учитывать, что через Систему ДБО распоряжение может быть отозвано Клиентом в день его регистрации в Системе ДБО и только в том случае, если оно не исполнено, и Банк имеет возможность отменить его исполнение.

В других случаях неисполненное Банком распоряжение может быть отозвано (если Банк имеет возможность его отзыва) после Вашего звонка в Центральный офис Банка

**по телефонам**

**+7 (495) 737-86-43, +7 (495) 737-86-44, +7 (499) 967-86-44**

**с понедельника по четверг – с 9.30 до 18.30 (по московскому времени),**

**в пятницу и предпраздничные дни – с 9.30 до 17.15 (по московскому времени).**

Для проведения Банком аутентификации Вам потребуется назвать Кодовое слово, которое Вы указали в Заявлении об акцепте оферты. После проведения аутентификации Банк незамедлительно осуществит блокировку Вашего Пароля и Идентификатора пользователя для входа в Систему ДБО, а также блокировку возможности проведения через Систему ДБО операций по Вашим счетам/картам, подключенным к Системе.

**2.4.5.** Не позднее 3 (Трех) рабочих дней после обращения в Банк с устным уведомлением об инциденте в обязательном порядке направьте подтверждающее письменное *Уведомление по форме Приложения № 6* к Договору оферты со своего адреса электронной почты на адрес электронной почты Банка

**[bk@bankrmp.ru](mailto:bk@bankrmp.ru)**

либо представьте **подтверждающее письменное Уведомление лично в любой офис Банка** (актуальный перечень офисов Банка с адресами и телефонами размещен на сайте <http://bankrmp.ru>).

**2.5.** Если утерян либо похищен телефон (SIM-карта) с номером, указанным в Заявлении об акцепте оферты, незамедлительно сообщите об этом оператору сотовой связи для блокировки SIM-карты.

Затем сообщите об инциденте в Центральный офис Банка

**по телефонам**

**+7 (495) 737-86-43, +7 (495) 737-86-44, +7 (499) 967-86-44**

**с понедельника по четверг – с 9.30 до 18.30 (по московскому времени),**

**в пятницу и предпраздничные дни – с 9.30 до 17.15 (по московскому времени).**

Для проведения Банком аутентификации Вам потребуется назвать Кодовое слово, которое Вы указали в Заявлении об акцепте оферты.

**2.6.** Никогда и никому (включая сотрудников Банка) не сообщайте Ваш Пароль и Одноразовый пароль.

**2.7.** Не сохраняйте Ваш Пароль и Логин на компьютере либо на других носителях электронной информации.

**2.8.** Внимательно проверяйте текст SMS-сообщения/PUSH-уведомления, которое содержит не только Одноразовый пароль, но и краткую информацию о совершаемой операции.

**2.9.** Никогда не подтверждайте операцию Одноразовым паролем, если информация в SMS-сообщении/PUSH-уведомлении не совпадает с операцией, которую Вы хотите подтвердить.

**2.10.** Не устанавливайте на мобильный телефон, на который Банк отправляет SMS-сообщения/PUSH-уведомления с Одноразовым паролем, приложения, полученные от неизвестных Вам источников. Банк никогда не рассылает своим клиентам ссылки и указания на установку приложений, за исключением приложений,

## ДОГОВОР ОФЕРТЫ

«Условия обслуживания физических лиц в Банке РМП (АО) с использованием Системы ДБО»

размещенных самим Банком в официальных магазинах интернет-приложений для Android и Apple. Используйте только официальные приложения Банка, доступные в официальных репозиториях производителей мобильных платформ App Store и Google Play. Обязательно убедитесь, что разработчиком указан Банк РМП (АО). При получении такого предложения незамедлительно сообщите об этом в Центральный офис Банка

### **по телефонам**

**+7 (495) 737-86-43, +7 (495) 737-86-44, +7 (499) 967-86-44**

***с понедельника по четверг – с 9.30 до 18.30 (по московскому времени),***

***в пятницу и предпраздничные дни – с 9.30 до 17.15 (по московскому времени).***

Для проведения Банком аутентификации Вам потребуется назвать Кодовое слово, которое Вы указали в Заявлении об акцепте оферты.

**2.11.** Не заходите в Систему ДБО с того же мобильного телефона, устройства, на которое приходят SMS-сообщения Банка с Одноразовым паролем.

**2.12.** По возможности, используйте в качестве устройства для получения SMS - сообщений от Банка простейший мобильный телефон, а не смартфон, поскольку риск заражения смартфона вредоносным программным обеспечением несоизмеримо выше.

**2.13.** Не реже одного раза в день просматривайте выписки об операциях по счетам/картам, подключенным к Системе ДБО.

**2.14.** Для связи с Банком используйте только телефоны, указанные в настоящей Инструкции либо на сайте Банка <http://bankrmp.ru>.

**ПОЛИТИКА**  
**конфиденциальности Системы дистанционного банковского обслуживания**  
**физических лиц в Банке РМП (АО)**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящая Политика конфиденциальности (далее – Политика) системы дистанционного банковского обслуживания для физических лиц (интернет-банк и/или мобильный банк) (далее – Система ДБО) действует в отношении всей информации, размещенной в Системе ДБО, которую Банк РМП (АО) (далее – Банк) может получить о пользователе – физическом лице (далее – Пользователь) во время использования Системы ДБО.

1.2. Услуги и сервисы в рамках Системы ДБО реализуются Пользователю на основании соответствующих договоров с Банком, которые в том числе регулируют вопросы обработки и хранения Банком персональных данных Пользователя.

1.3. Настоящая Политика применяется только к Системе ДБО. Банк не контролирует и не несет ответственности за информацию (последствия ее передачи), переданную Пользователем третьей стороне, в случае если такая передача была выполнена на ресурсе третьей стороны, на который Пользователь может перейти по ссылкам, доступным в Системе ДБО.

1.4. Банк вправе вносить изменения и/или дополнения в настоящую Политику путем размещения новой редакции Политики в составе Договора оферты «Условия обслуживания физических лиц в Банке РМП (АО) с использованием Системы ДБО» на официальном сайте Банка в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сайт Банка) по адресу: <http://bankrmp.ru>.

1.5. Пользователь самостоятельно знакомится, не реже одного раза в неделю, с текущей редакцией Политики, следит за изменениями и/или дополнениями, вносимыми Банком в Политику. Проведение операции в Системе ДБО Пользователем, ознакомившимся с Политикой, на сайте Банка и/или в Системе ДБО в день ее проведения, свидетельствует о принятии Пользователем условий Политики (в т. ч. указанными в ней условиями обработки информации), получаемой с устройства Пользователя, с учетом всех изменений и дополнений, действующих на дату проведения операции. В случае несогласия с Политикой Пользователь должен воздержаться от использования Системы ДБО.

**2. Получаемая и используемая информация Пользователей, цели ее использования**

2.1. В настоящей Политике под информацией Пользователя понимается:

2.1.1. Персональная информация, которую Пользователь самостоятельно предоставляет Банку при регистрации в Системе ДБО, а также в процессе использования Системы ДБО (ФИО, адрес электронной почты, номер телефона и другая информация в соответствии с п. 2.2.1 настоящей Политики).

2.1.2. Автоматически передаваемые данные в процессе использования Системы ДБО, в том числе IP-адрес, сведения о мобильном устройстве, с которого осуществляется доступ и другая информация в соответствии с п. 2.2.2 – 2.2.4 настоящей Политики.

2.2. При использовании Системы ДБО Банком может быть запрошена и получена следующая информация:

2.2.1. Информация о Пользователе – при регистрации Банком запрашивается информация о Пользователе, например, ФИО, дата рождения, адрес электронной почты, номер телефона. 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).

2.2.2. Информация о местоположении устройства Пользователя (на основе данных сети оператора сотовой связи и сигналов GPS) - позволяют Банку получать информацию о месте фактического местоположения Пользователя, включая данные GPS, отправляемые мобильным устройством, информировать Пользователя при использовании Системы ДБО о местоположении подразделений Банка, устройств самообслуживания Банка, а также о дополнительных сервисах, доступных пользователю и обусловленных его местоположением.

2.2.3. Информация о мобильном устройстве - Банком собираются данные о мобильных устройствах Пользователя, такие как модель мобильного устройства, версия операционной системы, уникальные идентификаторы устройства, а также данные о мобильной сети и номер мобильного телефона.

2.2.4. 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.

### **3. Условия обработки информации Пользователя**

3.1. В соответствии с настоящей Политикой Банк осуществляет обработку информации и для целей, определенных в разделе 2 настоящей Политики.

3.2. Банк принимает все зависящие от Банка организационные и технические меры для защиты информации Пользователя от неправомерного доступа третьих лиц, использования, копирования и распространения.

3.3. Для целей, изложенных в настоящей Политике, Банк может привлекать к обработке информации партнеров, с которыми у Банка заключены соответствующие соглашения о конфиденциальности. Передача Банком партнерам обезличенных данных об использовании Системы ДБО для целей улучшения работы Системы ДБО осуществляется на основании договоров с партнерами.

3.4. Информация Пользователя может сохраняться на ресурсах Банка и его партнеров в течение срока действия договорных отношений между Банком и Пользователем касаясь Системы ДБО, а также в течение 5 (пяти) лет после расторжения таких договоров.

3.5. Информация Пользователя может быть предоставлена государственным органам в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации.

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

4.1. 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. Банком постоянно совершенствуются способы сбора, хранения и обработки данных, включая физические меры безопасности, для противодействия несанкционированному доступу к Системе ДБО Банка с целью хищения имущества, фишинга и иных видов мошенничества. Банком также ограничивается доступ сотрудников, подрядчиков и агентов к информации Пользователей, предусматриваются строгие договорные обязательства в сфере конфиденциальности, за нарушение которых устанавливаются жесткие меры ответственности и штрафные санкции.

4.2. Безопасность использования Системы ДБО также зависит от соблюдения Пользователем рекомендаций, с которыми можно ознакомиться на официальном сайте Банка в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу <http://bankrmp.ru>. Пользователь должен хранить данные идентификатора пользователя (логин) и средство идентификации (пароль) втайне от третьих лиц. Пользователь обязуется незамедлительно сообщать Банку о любом случае подозрения несанкционированного использования его Системы ДБО, обеспечить сохранность идентификатора пользователя (логин) и средство идентификации (пароль) от третьих лиц.

4.3. Соблюдение Пользователем рекомендаций Банка позволит обеспечить максимальную сохранность предоставленной Банку информации, в том числе реквизитов банковской карты Пользователя, и других данных, а также снизит возможные риски при совершении операций с использованием реквизитов банковской карты при безналичной оплате товаров и услуг, в том числе через информационно – телекоммуникационную сеть «Интернет».

**В Банк РМП (АО)**

«\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.

**ЗАЯВЛЕНИЕ**  
**о возобновлении доступа к Системе ДБО**

Прошу возобновить доступ к Системе ДБО.

Клиент:

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(расшифровка подписи)

---

**ОТМЕТКА БАНКА**

«\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.

Работник Банка, принявший Заявление:

\_\_\_\_\_  
(должность)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(расшифровка подписи)

«\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.

**УВЕДОМЛЕНИЕ**  
**о приостановлении или прекращении использования Системы ДБО**

Уважаемый \_\_\_\_\_!  
(ФИО Клиента)

Банк РМП (АО) уведомляет Вас о приостановлении / прекращении использования Системы ДБО по  
(выбрать нужное)  
следующим причинам:

(выбрать нужное)

<input type="checkbox"/>	На основании полученного от Клиента уведомления
<input type="checkbox"/>	Нарушение Клиентом порядка использования Системы ДБО
<input type="checkbox"/>	Выявление Банком признаков осуществления перевода денежных средств без согласия Клиента

Работник Банка, направивший Уведомление:

\_\_\_\_\_

(должность)

\_\_\_\_\_

(подпись)

\_\_\_\_\_

(расшифровка подписи)

В Банк РМП (АО)

«\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.

**УВЕДОМЛЕНИЕ**  
**о компрометации Средства идентификации, Средства аутентификации и (или)**  
**Средства подтверждения и (или) их использования без согласия Клиента,**  
**совершении Несанкционированной операции по Счету Клиента**

В соответствии с условиями Договора оферты «Условия обслуживания физических лиц в Банке РМП (АО) с использованием Системы ДБО» уведомляю Банк РМП (АО) о том, что «\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г. в \_\_\_\_ часов \_\_\_\_ минут мной был обнаружен факт компрометации Средства идентификации, Средства аутентификации и (или) Средства подтверждения и (или) их использования без моего согласия, совершения Несанкционированной операции по Счету Клиента.

Прошу прекратить (заблокировать) доступ к выполнению операций с использованием Системы ДБО.

Клиент:

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(расшифровка подписи)

---

**ОТМЕТКИ БАНКА**

Устное Уведомление поступило от Клиента «\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г. в \_\_\_\_ часов \_\_\_\_ минут.

Письменное Уведомление поступило от Клиента «\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г. в \_\_\_\_ часов \_\_\_\_ минут.

Работник Банка, принявший письменное Уведомление:

\_\_\_\_\_  
(должность)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(расшифровка подписи)



**Приложение № 7**  
к Договору оферты «Условия обслуживания физических лиц  
в Банке РМП (АО) с использованием Системы ДБО»

**В Банк РМП (АО)**

«\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.

**ЗАЯВЛЕНИЕ**  
**о расторжении Договора оферты**  
**«Условия обслуживания физических лиц в Банке РМП (АО) с использованием Системы ДБО»**

Настоящим заявляю о расторжении Договора оферты «Условия обслуживания физических лиц в Банке РМП (АО) с использованием Системы ДБО».

Клиент:

\_\_\_\_\_  
*(подпись)*

\_\_\_\_\_  
*(расшифровка подписи)*

---

**ОТМЕТКА БАНКА**

**Договор расторгнут**

«\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.

Работник Банка, принявший Заявление:

\_\_\_\_\_  
*(должность)*

\_\_\_\_\_  
*(подпись)*

\_\_\_\_\_  
*(расшифровка подписи)*

**В Банк РМП (АО)**

«\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.

**УВЕДОМЛЕНИЕ**  
**о расторжении Договора оферты**  
**«Условия обслуживания физических лиц в Банке РМП (АО) с использованием Системы ДБО»**

Уважаемый \_\_\_\_\_  
(ФИО Клиента)

Настоящим Банк РМП (АО) уведомляет Вас о расторжении Договора оферты «Условия обслуживания физических лиц в Банке РМП (АО) с использованием Системы ДБО» с «\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.

Клиент:

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(расшифровка подписи)

---

**ОТМЕТКА БАНКА**

«\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.

Работник Банка, направивший Уведомление:

\_\_\_\_\_  
(должность)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(расшифровка подписи)