



АО КБ «Пойдём!», ИНН 5401122100, БИК 044525732,
к/с 30101810100000000732 в ГУ Банка России по ЦФО,
лицензия ЦБ РФ на осуществление банковских операций №2534,
127015, г. Москва, ул. Бутырская, д.76, стр.1, 8-800-200-1230

Приложение к Приказу АО КБ «Пойдём!»
от 28.12.2018 № 2742
ПРИЛОЖЕНИЕ №3
к Правилам открытия, ведения и закрытия
счетов физических лиц в АО КБ «Пойдём!»

ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ СИСТЕМОЙ "ИНТЕРНЕТ-БАНК" В АО КБ «ПОЙДЁМ!»

1. ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- 1.1. **Компрометация ключевой информации** (Пароля, SMS-пароля) – утрата Банком или Клиентом уверенности в том, что Пароль и/или SMS-пароль не может быть использован третьими лицами.
- 1.2. **Логин** - уникальная для каждого Клиента последовательность символов, состоящая из латинских букв и/или цифр, позволяющая Банку однозначно идентифицировать Клиента в Системе "Интернет-Банк". Логин определяет Клиент при подключении к Системе "Интернет-Банк".
- 1.3. **Пароль** – секретная последовательность символов, известная только Клиенту и используемая для Аутентификации Клиента при входе в Систему «Интернет-Банк».
- 1.4. **Система "Интернет-банк" (Интернет-Банк, Система)** – система, позволяющая Клиенту круглосуточно, без посещения офиса Банка получать актуальную информацию по своим счетам, вкладам и картам, проводить расчетные операции на основании Электронных расчетных документов, сформированных в данной Системе. Интернет-версия Системы доступна в разделе "Мой банк"/ «Интернет-Банк» на Официальном сайте Банка. Мобильное приложение "Интернет-банк" можно самостоятельно установить на мобильные устройства, работающие под управлением операционной системы Android или iOS.
- 1.5. **Электронный расчетный документ (ЭД)** – документ, сформированный с использованием Системы "Интернет-Банк" и содержащий в электронной форме распоряжение Клиента Банку на открытие Банковского счета, на совершение операций по Банковскому счету, на закрытие Банковского счета или иных операций в пределах сумм установленных Банком лимитов и при наличии технической возможности. ЭД подтверждается SMS-паролем и юридически эквивалентен документу на бумажном носителе с собственноручной подписью Клиента.
- 1.6. **Чат** – встроенное в Систему "Интернет-Банк" программное обеспечение, позволяющее Клиенту в режиме реального времени обмениваться с Банком текстовыми сообщениями, а также передавать распоряжения на совершение операций, которые не доступны для Клиента непосредственно в Системе "Интернет-Банк". Полный перечень операций, которые может проводить Клиент посредством Чата, публикуется на Официальном сайте Банка.
- 1.7. **ID Клиента** – код Клиента в программах Банка, предоставляемый Клиенту при присоединении к Правилам открытия, ведения и закрытия счетов физических лиц в АО КБ «Пойдём!».

2. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 2.1. Настоящие Правила пользования Системой "Интернет-Банк" являются неотъемлемой частью Правил открытия, ведения и закрытия счетов клиентов-физических лиц и регулируют отношения Клиента и Банка при совершении банковских операций по Банковским счетам, а также при получении информации по Банковским счетам и другим продуктам Банка дистанционно через интернет-каналы.
- 2.2. Основанием для предоставления услуг, проведения операций (в т.ч. заключения договора банковского вклада онлайн) и получения информации через Систему "Интернет-Банк" является подключение Клиента к Системе «Интернет-Банк» в порядке, определенном в разделе 3 настоящих Правил, и успешная Аутентификация Клиента при обращении к Системе.
- 2.3. В Системе "Интернет-Банк" Клиент может (включая, но не ограничиваясь) отслеживать остатки и операции по своим счетам, совершать переводы денежных средств, открывать Банковские счета. Полный перечень операций, доступных Клиенту в "Интернет-Банк", определяется Банком. Банк вправе по собственному усмотрению изменить перечень операций/услуг, осуществляемых через Систему «Интернет-Банк». При этом Банк также вправе отказать в совершении операции/исполнении ЭД в случаях, предусмотренных Правилами.
- 2.4. Банк предоставляет Клиенту услуги с использованием Системы «Интернет-Банк» при наличии технической возможности.
- 2.5. За совершенные с помощью Системы "Интернет-Банк" банковские операции Банк вправе взимать комиссии в соответствии с Тарифами.

3. ПОРЯДОК ПОДКЛЮЧЕНИЯ К СИСТЕМЕ "ИНТЕРНЕТ-БАНК"

- 3.1. Для подключения к Системе "Интернет-Банк" Клиенту необходимо пройти регистрацию на Официальном сайте Банка или установить мобильную версию Системы на мобильное устройство. Для регистрации могут потребоваться следующие данные Клиента:
 - Фамилия, Имя, Отчество.
 - Авторизованный номер мобильного телефона.
 - Номер карты/текущего счета или ID Клиента.
- 3.2. В случае успешной Аутентификации на Авторизованный номер мобильного телефона Клиента направляется SMS-пароль, посредством которого Клиенту предоставляется возможность:
 - создания Логина и Пароля для интернет-версии Системы,

- создания Пароля для мобильной версии Системы или входа в мобильную версию Систему другим альтернативным образом, поддерживаемым мобильным устройством (например, по отпечатку пальца, по графическому ключу и т.д.).
- 3.3. В дальнейшем вход в Систему "Интернет-Банк" будет осуществляться на основании параметров, указанных Клиентом при регистрации (Логин, Пароль, отпечаток пальца и т.д. – при наличии технической возможности).
- 3.4. Подключение к Системе "Интернет-Банк" также возможно путем подачи Клиентом в Банк письменного заявления, составленного по форме Банка. В случае подключения Банком Клиента к Системе "Интернет-Банк" на основании заявления, на Авторизованный номер мобильного телефона Клиента направляются автоматически созданные Логин и -SMS-пароль, предназначенные для первого обращения к Системе и создания Логина и/или Пароля для последующих обращений.
- 3.5. Клиент осознает и подтверждает, что действует разумно и осмотрительно при подключении к Системе «Интернет-Банк». Действуя в соответствии с настоящим Порядком подключения к системе «Интернет-Банк» при наличии подписанного Клиентом заявления о присоединении к Правилам открытия, ведения и закрытия счетов физических лиц в АО КБ «Пойдём!», Клиент автоматически соглашается со всеми условиями работы в системе, в т.ч. условиями размещения банковского вклада в порядке и на условиях банковского вклада-он-лайн.

4. ПОРЯДОК СОВЕРШЕНИЯ ОПЕРАЦИЙ В СИСТЕМЕ "ИНТЕРНЕТ-БАНК"

- 4.1. Банк обязан осуществлять операции на основании Электронных расчетных документов при условии соответствия этих документов и совершаемой операции по перечислению денежных средств требованиям законодательства РФ, Договору банковского счета, Договору банковского вклада, установленным Банком лимитам на совершение операций в Системе "Интернет-Банк"; форматам, установленным Банком и/или Системой, наличия подтверждения с помощью действительного SMS-пароля.
- 4.2. В случае несоответствия Электронного расчетного документа установленным требованиям, угрозы несанкционированного доступа к счетам Клиента и/или поступления поврежденных документов Банк отказывает в приеме документов, уведомив об этом Клиента в электронном виде с указанием причины отказа. Исполнение Электронного расчетного документа осуществляется Банком не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления Электронного расчетного документа в Банк.
- 4.3. При выполнении операции для Клиента в Системе отображается полная информация о ее содержании (в частности, информация о счете списания, реквизиты счета зачисления, иные существенные условия). Клиент, ознакомившись с содержанием операции, в случае согласия с ней подтверждает операцию посредством SMS-пароля. Отслеживать статус обработки Электронных расчетных документов Клиент может в разделе «Календарь», а также по выписке по счету списания/счета зачисления. Любая из Сторон предоставляет другой Стороне по первому требованию подписанные собственноручной подписью Клиента/уполномоченного лица Банка, распечатанные документы, принятые по Системе.
- 4.4. Банк после предварительного предупреждения вправе отказать Клиенту в приеме от него Электронного расчетного документа (распоряжения на проведение операции по банковскому счету (вкладу), подписанному аналогом собственноручной подписи Клиента) в случае выявления сомнительных операций и/или в иных случаях, предусмотренных Федеральным законом № 115-ФЗ. Отказ в приеме и исполнении Электронного расчетного документа не препятствует возможности Клиента подать в Банк распоряжение, оформленное на бумажном носителе в соответствии с требованиями действующего законодательства.

5. ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТОМ ЧЕРЕЗ ЧАТ

- 5.1. Клиенту, авторизованному при входе в систему "Интернет-Банк", предоставляется возможность ведения электронной переписки с Банком через Чат.
- 5.2. Стороны договорились, что все распоряжения, переданные Клиентом Банку через Чат, представляют собой электронные документы, подписанные простой электронной подписью, и являются юридически значимыми, так как равнозначны документам на бумажном носителе, подписанным собственноручной подписью Клиента.
- 5.3. Банк исполняет распоряжения Клиента, а также предоставляет Клиенту через Чат справочную информацию только при условии, что соответствующая операция включена в Полный перечень проводимых через Чат операций, публикуемый на Официальном сайте Банка.

6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИЕНТА

- 6.1. Клиент обязуется своими силами обеспечить доступ (подключение) к сети Интернет, позволяющее производить операции на основании Электронных расчетных документов рамках Системы. Стоимость услуг третьих лиц, обеспечивающих подключение Клиента к сети Интернет и обслуживание его в сети, оплачивается Клиентом самостоятельно и не входит в стоимость банковских услуг.
- 6.2. Клиент обязуется обеспечить хранение информации о созданном Логине и Пароле способом, делающим Логин и Пароль недоступным третьим лицам, в том числе не сообщать Логин и Пароль сотрудникам Банка, а также незамедлительно уведомлять Банк о Компрометации Логина и/или Пароля.
- 6.3. Клиент обязуется не раскрывать третьим лицам информацию о SMS-пароле, находящемся в его распоряжении, и обязан хранить и использовать SMS-пароль способами, обеспечивающими невозможность его несанкционированного использования, в том числе не передавать в пользование третьим лицам Авторизованный номер мобильного телефона (SIM-карту).
- 6.4. Клиент обязуется немедленно обратиться в Банк в любых случаях, когда есть угроза неправомерного использования кем-либо Системы, несанкционированного доступа третьих лиц к Системе, ошибок в работе Системы, в том числе возникающих в связи с попытками нарушения информационной безопасности.

- 6.5. Клиент обязуется подтверждать/опровергать достоверность расчетных операций, подтвержденных вводом действительного SMS-пароля, при осуществлении Банком контроля расчетных операций по телефонам, указанным Клиентом при заключении и (или) в период действия Договора банковского счёта/Договора банковского вклада.
- 6.6. Клиент обязуется контролировать остатки на Банковских счетах при каждом входе в Систему "Интернет-Банк". В случае если по мнению Клиента остатки некорректные, необходимо немедленно обратиться в Центр телефонного обслуживания Банка, к Персональному консультанту (при условии пользования услугой "Персональный консультант") или лично в офис Банка.
- 6.7. Клиент обязуется обеспечивать конфиденциальность сведений о технологии Системы.
- 6.8. Для работы с Системой на персональном компьютере, а также на мобильном устройстве Клиент обязуется установить антивирусное программное обеспечение и регулярно производить его обновление, а также других используемых программных продуктов (операционной системы и прикладных программ).
- 6.9. При входе в интернет-версию Системы "Интернет-Банк" Клиент перед вводом Логина и Пароля обязуется убедиться, что установлено защищенное SSL-соединение с Официальным сайтом Системы "Интернет-Банк", то есть что адрес сайта Системы соответствует указанному в разделе "Мой банк" на Официальном сайте Банка.
- 6.10. Клиент вправе обратиться в Банк с письменным заявлением по форме, установленной Банком, на ограничение (или снятие ранее установленных ограничений):
- перечня устройств, с использованием которых возможен доступ к Системе Интернет-Банк, на основе идентификаторов указанных устройств;
 - перечня возможных получателей денежных средств, в адрес которых могут быть совершены переводы денежных средств на основании Электронных расчетных документов;
 - перечня услуг, предоставляемых с использованием Системы Интернет-Банк;
 - временного периода, в котором могут быть совершены переводы денежных средств на основании Электронных расчетных документов.
- 6.11. Клиент выражает свое согласие на осуществление Банком записи всех переговоров через Чат в целях безопасного исполнения распоряжений Клиента и исключения возможности неправомерного использования денежных средств со счетов Клиента третьими лицами. Клиент предоставляет Банку право хранить записи в течение 5 (пяти) лет со дня исполнения соответствующих распоряжений. В случае возникновения разногласий и споров запись переговоров через Чат может быть предъявлена Банком в качестве доказательства в суде.
- 6.12. Клиент вправе получить полный текст заключенного в Системе договора банковского вклада в Системе либо на бумажном носителе в любом офисе Банка.

7. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ БАНКА

- 7.1. Банк обязуется при обнаружении Банком признаков (фактов) нарушения безопасности Системы приостановить прием Электронных расчетных документов Клиента и любым доступным способом известить Клиента.
- 7.2. Банк обязуется приостановить прием от Клиента Электронных расчетных документов при получении от Клиента письменного заявления и/или сообщения через Центр телефонного обслуживания/Персонального консультанта о проблемах с Электронным средством платежа.
- 7.3. Банк вправе заблокировать Логин Клиента на 900 секунд после трех неправильных попыток ввода Пароля. После трех последовательных блокировок Пароля Клиента Банк приостанавливает обслуживание Клиента в системе «Интернет-Банк».
- 7.4. Банк вправе в интересах Клиента, при наличии сомнений в том, что Электронный расчетный документ исходит от Клиента, отключить Клиента от Системы. При этом Банк обязан незамедлительно уведомить Клиента о необходимых действиях. Указанное право не ограничивает право Клиента осуществлять операции по своим счетам и получать выписки по счетам иными способами в соответствии с заключенными Договорами банковского счета / Договорами банковского вклада.
- 7.5. В целях предотвращения мошенничества Банк вправе проводить выборочный контроль Электронных расчетных документов перед их исполнением. В таких случаях для исполнения ЭД Банк:
- связывается с Клиентом по мобильным телефонам, указанным в Заявлении-Анкете при заключении и (или) в период действия Договора банковского счета,
 - осуществляет аудио-идентификацию Клиента на основании Ф.И.О. и его персональных данных (дата рождения, серия и номер паспорта, адрес регистрации),
 - исполняет ЭД при условии подтверждения его Клиентом.
- 7.6. Банк вправе проводить временную приостановку работы Системы не более чем на три часа в сутки в рабочие дни и не более чем на двенадцать часов – в выходные и праздничные дни.
- 7.7. В целях повышения уровня безопасности операций и снижения возможных рисков при совершении операций в системе Интернет-банк, Банк вправе устанавливать и/или изменять лимиты на совершение операций в системе Интернет-Банк, размещая актуальную информацию о размерах и сроках действия установленных лимитов на Официальном сайте Банка в сети Интернет.
- 7.8. До момента получения от Клиента соответствующего заявления по форме, установленной Банком, и представленной в Банк на бумажном носителе, Банк вправе не ограничивать:
- перечень IP-адресов, с которых возможен доступ к Системе "Интернет-Банк";
 - перечень возможных получателей денежных средств, в адрес которых могут быть совершены переводы денежных средств на основании Электронных расчетных документов;

- перечень услуг, предоставляемых с использованием Системы "Интернет-Банк";
- временной период, в котором могут быть совершены переводы денежных средств на основании Электронных расчетных документов.

8. ПРЕКРАЩЕНИЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ В СИСТЕМЕ "ИНТЕРНЕТ-БАНК"

- 8.1. Клиент вправе отказаться от пользования Системой, подав в Банк соответствующее заявление по форме Банка, либо обратившись в Центр телефонного обслуживания/Персональному консультанту.

9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

- 9.1. Банк несет ответственность за сохранность информации об операциях Клиента в Системе "Интернет-Банк" в течение срока, установленного действующим законодательством Российской Федерации.
- 9.2. Банк обязуется не разглашать и не передавать третьим лицам информацию о Клиенте и его операциях в Системе "Интернет-Банк", за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.
- 9.3. Банк не несёт ответственности за ущерб, возникший вследствие неправильного оформления Клиентом Электронных расчетных документов; несанкционированного использования третьими лицами SMS-пароля Клиента, если такое использование произошло после передачи SMS-пароля Клиенту; за срывы и помехи в работе используемой Клиентом линии связи, приводящие к невозможности передачи в Банк документов, в случае воздействия вредоносных программ на программно-аппаратные комплексы Клиента, неправомерный доступ к программно-аппаратным комплексам Клиента, в иных случаях, предусмотренных Договором.
- 9.4. Клиент несет ответственность за доступ к Авторизованному номеру мобильного телефона (sim-карте) третьих лиц. При подозрении на утрату Авторизованного номера мобильного телефона Клиент должен сообщить об этом в Банк по телефону с соблюдением правил оказания услуги "Дистанционное обслуживание по телефону" (Приложение 4) или лично обратившись в Банк для блокировки Системы, а также обратиться к Оператору сотовой связи для блокировки Авторизованного номера мобильного телефона и замены sim-карты.
- 9.5. В случае возникновения форс-мажорных обстоятельств, а также других обстоятельств, не зависящих от воли Сторон, Стороны приостанавливают обмен Электронными расчетными документами на все время действия форс-мажорных обстоятельств и обязуются в разумно короткий срок с момента наступления таких обстоятельств уведомить друг друга об их наступлении любым возможным видом связи.
- 9.6. Клиент ознакомлен с руководством по безопасному использованию системы Интернет-Банк (Приложение 1 к настоящим Правилам) и соблюдает все предусмотренные им требования. Банк не несет ответственности за ущерб, возникший вследствие не соблюдения/игнорирования Клиентом руководства по безопасному использованию системы Интернет-Банк.

10. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

- 10.1. При возникновении споров и претензий, связанных с использованием Клиентом Системы "Интернет-Банк", Стороны вправе предпринять все возможные меры к их разрешению путем переговоров.
- 10.2. В случае обнаружения Клиентом какой-либо спорной ситуации, связанной с принятием или неприятием и/или с исполнением или неисполнением Электронного расчетного документа, Клиент должен незамедлительно уведомить об этом Банк путем подачи письменного заявления в подразделение Банка или сообщить об этом факте по телефону с соблюдением правил, предусмотренных для оказания услуги "Дистанционное обслуживание по телефону" (Приложение 4).
- 10.3. Банк принимает все возможные меры по урегулированию возникшей спорной ситуации и письменно уведомляет Клиента о результатах рассмотрения его заявления. Для урегулирования возникшей спорной ситуации Банк вправе пригласить Клиента на личную встречу с уполномоченным сотрудником Банка.
- 10.4. В случае недостижения согласия при урегулировании возникшей спорной ситуации разбирательство спора продолжается в установленном действующим законодательством порядке в суде.

**Приложение 1 к Правилам пользования
Системой "Интернет-Банк" в АО КБ «Пойдём!»**

Руководство по безопасному использованию Системы "Интернет-Банк"

1. ОБЩИЙ ПЕРЕЧЕНЬ МЕР БЕЗОПАСНОСТИ

- 1.1. Для совершения платежных и других важных операций в Системе "Интернет-банк" требуется подтверждение SMS-паролем. При утрате мобильного телефона, на который Банк отправляет SMS-сообщения с подтверждающим SMS-паролем, а также в случае, если у Вас неожиданно перестала работать телефонная SIM-карта, следует оперативно обратиться к своему оператору сотовой связи для блокировки абонентского номера и замены SIM-карты. Также следует обратиться в Банк для уведомления Банка об утрате телефона (SIM-карты) и выявления возможных несанкционированных операций.
- 1.2. При получении SMS с SMS-паролем внимательно ознакомьтесь с его содержанием. Вводить пароль следует только в том случае, если операция инициирована Вами и реквизиты получателя средств в обязательном порядке соответствуют реквизитам операции в полученном SMS-сообщении.
- 1.3. Не устанавливайте на мобильный телефон, на номер которого Банк отправляет SMS-сообщения с подтверждающим SMS-паролем, приложения, полученные от неизвестных Вам источников.
- 1.4. Контролируйте остатки на Ваших счетах при каждом входе в Интернет-Банк. В случае если, на Ваш взгляд, остатки на счетах некорректные, немедленно обратитесь в Банк по телефону.
- 1.5. Для доступа в Интернет-банк требуется только данные, указанные при первоначальной регистрации в Системе (Логин, Пароль, отпечаток пальца). В случае если от Вас требуется ввод любой другой персональной информации (номеров банковских карт, мобильного телефона, ПИН-кода, CVV2/CVC2 кодов других личных данных), следует прекратить пользование услугой и связаться с Банком.
- 1.6. Не используйте простой Пароль: повторяющиеся буквы и цифры, даты рождения, имена и фамилии. Не забывайте свои Логин и Пароль. Если Вы записали Логин и Пароль на бумаге, храните эту запись в недоступном для посторонних лиц месте. Если Вы забыли Логин и/или Пароль, воспользуйтесь сервисом восстановления Логина и/или Пароля в Системе "Интернет-Банк".

2. МЕРЫ БЕЗОПАСНОСТИ ДЛЯ ИНТЕРНЕТ-ВЕРСИИ СИСТЕМЫ

- 2.1. По возможности, используйте для доступа в Систему "Интернет-Банк", только Ваш личный компьютер. Избегайте работы в Системе "Интернет-Банк" из интернет-кафе, через бесплатный wi-fi или с других публичных компьютеров, где могут быть установлены программы-шпионы или вирусы, которые запоминают вводимые Вами конфиденциальные данные.
- 2.2. Не пользуйтесь Интернет-Банком непосредственно через интернет-обозреватель мобильного устройства (телефона, планшета и пр.), на который приходят SMS-сообщения с подтверждающим SMS-паролем. Для мобильных устройств предназначена мобильная версия Интернет-Банк.
- 2.3. Прежде чем зарегистрироваться или войти в Систему "Интернет-Банк", внимательно проверьте, что адрес сайта соответствует указанному в разделе "Мой банк" на Официальном сайте Банка (<https://www.poidem.ru>).
- 2.4. Все передаваемые данные в этом случае будут защищены системой шифрования SSL. Таким образом, исключается возможность перехвата информации во время совершения операций.
- 2.5. Отличительной особенностью защищенного режима SSL является значок закрытого замка, который Вы можете увидеть при входе в систему. Если такого значка нет (замочек не закрыт), не рекомендуется производить операции в Интернет-Банке. Рекомендуем зайти в Интернет-Банк с другого компьютера или обратиться в Банк по телефону 8-800-200-1230.
- 2.6. Завершайте работу в Интернет-Банке нажатием кнопки "Выход", а не просто закрытием окна интернет-браузера.