

**СОГЛАШЕНИЕ  
ОБ ОБЩИХ ПРАВИЛАХ И УСЛОВИЯХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ БАНКОВСКИХ УСЛУГ  
С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ СИСТЕМЫ БАНК-КЛИЕНТ ПРИ ПОДКЛЮЧЕНИИ УСЛУГИ  
«ДИСТАНЦИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ»**

**1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ПРИМЕНЯЕМЫЕ В СОГЛАШЕНИИ**

Если не указано иное, термины и определения, используемые в настоящем Соглашении, имеют следующие значения:

**Аппаратные средства и программное обеспечение** – программно-технические средства, необходимые для пользования Услугами посредством Системы и обеспечивающие обработку и/или передачу данных.

**Документы ВК** – документы, направляемые Сторонами друг другу посредством Системы во исполнение обязанности Банка по выполнению функций агента валютного контроля в отношении операций Клиента, к которым относятся, в том числе: справка о подтверждающих документах, письма Клиента, адресованные отделу валютного контроля Банка, с вложениями и без, в том числе, письмо в Банк с вложением цифровых копий документов, ведомости банковского контроля, других документов, запросы и уведомления Банка, сформированные Банком ведомости банковского контроля, а также другие документы, обмен которыми предусмотрен нормативными актами в области валютного контроля. Список Документов ВК определяется Банком и может изменяться Банком в одностороннем порядке. Список документов ВК размещается на официальном сайте Банка [www.raiffeisen.ru](http://www.raiffeisen.ru) в регламентах и памятках по валютному контролю. Если Документ ВК формируется в отношении операций, не предполагающих расчетов, выбирается любой номер банковского счета из открытых Клиенту в соответствующем филиале/головном офисе Банка.

**Заявление на открытие счета** - Заявление на заключение Договора банковского (расчетного) счета (далее – Договор) и открытие банковского (расчетного) счета в АО «Райффайзенбанк», размещенное на сайте Банка в сети Интернет по адресу [www.raiffeisen.ru](http://www.raiffeisen.ru), формируемое для Клиента сотрудником Банка.

**Информационная карточка** - карточка, содержащая Подписанта.

**Карточка с образцами подписей и оттиска печати** (далее – КОП) – карточка с образцами подписей и оттиска печати Клиента, представляемая в Банк и отражающая информацию об уполномоченных представителях Клиента (Подписантах), наделенных правом подписи, и оформляемая в соответствии с нормами Инструкции Банка России от 30.05.2014 №153-И «Об открытии и закрытии банковских счетов, счетов по вкладам (депозитам), депозитных счетов». Клиент не предоставляет КОП, за исключением случаев, указанных в п. 3.18 Приложения № 8 Договора.

**Клиент** – юридическое лицо (за исключением кредитной организации), индивидуальный предприниматель или физическое лицо, занимающееся в установленном законодательством Российской Федерации (далее – РФ) порядке частной практикой, которые являются резидентами РФ (физическое и юридическое лицо, являющееся резидентом в соответствии с Федеральным законом от 10.12.2003 № 173-ФЗ «О валютном регулировании и валютном контроле»).

**Компрометация Регистрационных данных** - утрата доверия к Регистрационным данным.

**Логин** – уникальная последовательность символов, заданная Пользователем для входа в Систему. В качестве логина может быть использована Электронная почта Пользователя (далее E-mail), предоставленная в Банк в составе Приложения № 5 к настоящему Соглашению, или в электронном виде, путем направления письма в Банк посредством Системы.

**Мобильное приложение** – приложение для Мобильных устройств Клиентов, позволяющее использовать Систему Банк-Клиент с использованием функционала Мобильного устройства.

**Мобильное устройство** – переносное техническое устройство Клиента в виде смартфона или электронного планшета на базе операционных систем iOS и Android, с использованием функционала которого Клиент имеет возможность использовать Мобильное приложение.

**Одноразовый код** - уникальная последовательность символов, предназначенная для подтверждения операций в Мобильном приложении или Системе, направленная Банком Пользователю в виде SMS-сообщения на номер мобильного телефона, зарегистрированный в Банке для целей получения Пользователем Одноразового кода (SMS-OTP).

**Оператор** – Пользователь, наделенный Клиентом правом просматривать информацию по Счетам Клиента на основании доверенности (Приложение № 4 к Соглашению), создавать Электронные документы, выполнять с использованием Системы иные действия в отношении Электронных документов, за исключением права подписания Электронных документов ЭП.

**Онлайн-чат** – подразделение Телефонного центра Банка, оказывающее услуги при обращении Клиента через онлайн-форму в Системе, в соответствии с Приложением №2 к Договору. При обращении через Онлайн-чат считается, что Пользователь уже прошел аутентификацию посредством Логина и Пароля.

**Пароль** – уникальная последовательность символов, связанная в Системе с соответствующим Логинном.

**Подписант** - Пользователь, уполномоченный Клиентом давать Банку распоряжения о совершении операций по Счету Клиента с использованием Системы и наделенный правом подписания Электронных документов ЭП. Права формирования ЭП Подписанта соответствуют полномочиям, которыми он наделен Клиентом, что подтверждается данными, отраженными в имеющейся в Банке и принятой Банком в работу Информационной карточке.

**Пользователь** – физическое лицо, надлежащим образом наделенное Клиентом правом доступа в Систему в роли Подписанта и Оператора.

**Простая электронная подпись** (далее – ПЭП) – значение Хэш-функции, вычисленное по всем реквизитам электронного документа (номер лицевого счета, номер телефона, номер обязательства и т.д.), паролю, введенному Клиентом при входе в Систему, и Одноразовому коду, подтверждающему реквизиты получателя средств и/или реквизиты плательщика, а также факт формирования Простой электронной подписи определенным лицом.

**Расширенная идентификация** - аутентификация представителя Клиента посредством ответов на определенный Банком список вопросов.

**Рабочий день** – любой день, в который Банк проводит операции на территории РФ, кроме субботы, воскресенья и официальных выходных дней, а также дней, когда в соответствии с законодательством РФ кредитные организации не работают.

**Регистрационные данные** – персональный E-mail и номер мобильного телефона, зарегистрированные в Системе на имя конкретного Пользователя, которые однозначно идентифицируют данного Пользователя в Системе (в том числе, позволяют однозначно определить, что конкретное действие в Системе совершено определенным Пользователем) и обеспечивают доступ этого Пользователя в Систему с четко установленными правами доступа.

**Сайт Системы** – <https://elbrus.raiffeisen.ru> или <https://www.rbo.raiffeisen.ru>

**Система Банк-Клиент** (далее - «Система») – «Electronic Banking Raiffeisenbank Unified System Internet» («ELBRUS Internet») или «Raiffeisen Business Online» («RBO») - система дистанционного банковского обслуживания, предназначенная для обработки и передачи Электронных документов и/или других электронных данных, используемая для предоставления и пользования Услугами через сеть Интернет.

**Скан-копии документов** – отсканированные цифровые копии (образы) документов, обосновывающих проведение валютных операций, в том числе копии подтверждающих документов, прикрепленные к подписанным ЭП Электронным документам, с вложенным файлом - или Документам ВК, направляемым с использованием специальной формы, предусмотренной в Системе. Формы и технические требования к файлам, содержащим скан-копии документов, устанавливаются на основании требований Банка России, правил Банка и также исходя из технических ограничений Системы.

**и Счет Клиента или Счет** – банковский счет Клиента в валюте РФ, открытый в Банке на имя Клиента на основании заключенного Договора, операции по которому могут производиться с использованием Системы.

**Тарифы** – Тарифная книга на расчетно-кассовое обслуживание юридических лиц (за исключением кредитных организаций), индивидуальных предпринимателей и физических лиц, занимающихся в установленном законодательством РФ порядке частной практикой, в АО «Райффайзенбанк», опубликованная на официальном сайте Банка в сети Интернет <http://www.raiffeisen.ru>.

**Телефонный центр** – подразделение Банка, оказывающее услуги при обращении Клиента по телефону 8-800-700-46-46 в соответствии с Приложением №2 к Договору.

**Услуги** – услуги, оказываемые Банком по настоящему Соглашению.

**Хэш-функция** – однонаправленное отображение (сверка) содержимого файла или блока данных произвольного размера в блок данных фиксированного размера, обладающее заданными математическими свойствами; используется при формировании ПЭП.

**Электронный документ** (далее – ЭД) – электронный образ документа (платежного или иного), информация в котором представлена в электронно-цифровой форме, подписанный ЭП конкретного Пользователя, либо Банком.

**Электронная подпись** (далее – ЭП) – термин в настоящем Соглашении применяется в соответствии с Федеральным законом от 06.04.2011 «Об электронной подписи».

В целях настоящего Соглашения в качестве Электронной подписи используется Простая электронная подпись.

**IMSI (International Mobile Subscriber Identity)** – международный идентификатор мобильного абонента (индивидуальный номер абонента), ассоциированный с каждым пользователем мобильной связи GSM, UMTS или CDMA. Информация об IMSI фиксируется в Банке автоматически на основании информации, предоставляемой оператором мобильной связи, по номеру мобильного телефона, предоставляемого в Банк при подключении услуги SMS-ОТР.

**«SMS для Бизнеса»** – услуга Банка по предоставлению информации в виде короткого сообщения на зарегистрированный номер телефона сотовой связи или на зарегистрированный адрес электронной почты Подписанта информации об операциях, уведомлениях о результатах обработки Электронных документов и событий в Системе в виде SMS или e-mail сообщений.

**SMS-ОТР (SMS One time password)** – услуга, предоставляемая Банком посредством отправки SMS-сообщений на зарегистрированный номер телефона Пользователя, содержащих

Одноразовый код, предназначенный для подтверждения операций в Мобильном приложении или Системе, подключаемая в порядке, указанном в пункте 3 настоящего Соглашения.

## 2. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ

2.1. Настоящее Соглашение определяет порядок предоставления Банком Клиенту Услуг с использованием Системы, а также порядок оплаты Клиентом предоставленных Банком Услуг.

**Перечень Услуг, предоставляемых Клиенту в Системе** (далее – «Перечень Услуг»), установлен в Приложении № 1 к настоящему Соглашению и может быть в любое время изменен Банком в одностороннем порядке с предварительным уведомлением Клиента за 10 (Десять) календарных дней до даты вступления в силу соответствующих изменений любым из способов (по усмотрению Банка): письменным уведомлением (по форме Банка), путем публикации на Сайте Системы, опубликованием информации в Системе, публикацией на сайте Банка в сети Интернет <http://www.raiffeisen.ru>.

## 3. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ СОГЛАШЕНИЯ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

3.1. Текст Соглашения публикуется на сайте Банка в сети Интернет по адресу: <http://www.raiffeisen.ru>. По запросу Клиента текст Соглашения может быть выслан Клиенту в электронной форме по адресу электронной почты, указанному в запросе.

3.2. Заключение Соглашения между Банком и Клиентом осуществляется путем присоединения Клиента к изложенным в Соглашении условиям в целом (акцепта условий) в соответствии со статьей 428 Гражданского кодекса РФ, и производится путем подачи Клиентом (его уполномоченным представителем) в Банк Заявления на открытие счета с одновременным предоставлением в Банк всех сведений и документов, необходимых в соответствии с действующим законодательством РФ, установленными в соответствии с ним банковскими правилами, текстом Соглашения, для заключения Соглашения. Соглашение считается заключенным между Банком и Клиентом, и вступает в силу с даты заключения Договора.

3.3. Банк вправе отказать в заключении Соглашения.

3.4. Доступ Клиента в Систему предоставляется через прикладное программное обеспечение для просмотра web-страниц – браузер, а в случае использования Клиентом Мобильного приложения – также через Мобильное устройство.

3.5. Для организации доступа в Систему и оказания Услуг Банк направляет на зарегистрированный E-mail Пользователя Клиента уникальную web-ссылку для прохождения регистрации Пользователя в Системе.

3.6. Подписание ЭД осуществляется ПЭП после подключения конкретному Пользователю<sup>1</sup> услуги SMS-ОТР, которая подключается Банком при открытии Счета на основании Заявления на открытие счета автоматически. В целях обеспечения безопасности, при использовании SMS-ОТР, Банком установлены ограничения на лимиты<sup>2</sup> совершаемых операций.

При изменении Подписанта необходимо предоставить в Банк Заявление на

---

<sup>1</sup> В случае если оператором сотовой связи у Пользователя является ПАО «Мегафон», необходимо подписание Соглашение Пользователя на передачу его идентификаторов в АО «РАЙФФАЙЗЕНБАНК» при подключении услуги SMS-ОТР. Оказание услуги Банком невозможно без наличия в Банке действующего Соглашения Пользователя по форме Приложения № 7, если он является абонентом ПАО «Мегафон». Допустимый Лимит на совершение операций при использовании SMS-ОТР составляет в сумме не более 1 млн. руб. в сутки. При необходимости совершения операций на сумму превышающую допустимый лимит Клиент может обратиться в Банк с надлежащим образом оформленными расчетными документами на бумажном носителе, с одновременным представлением КОП и полным комплектом документов, необходимым для ее принятия. С момента принятия Банком КОП к Клиенту применимы условия Договора, отнесенные к распоряжениям о переводе денежных средств, а также представлению иных документов на бумажном носителе.

подключение/изменение/отключение пользователей от системы Банк-Клиент по форме Приложения № 5 к настоящему Соглашению. При этом, Банк и Клиент договорились о том, что Клиент в течение всего срока действия настоящего Соглашения автоматически (без выдачи дополнительной доверенности) представляет право Подписанту, использующему ПЭП, направлять в Банк в электронном виде посредством Системы вложенными в письмо файл Word Приложение № 5 к настоящему Соглашению, а также иные документы, в рамках других заключенных соглашений, предусматривающих отправку посредством Системы.

При изменении номера мобильного телефона Подписанта, на который подключена услуга SMS-ОТР, необходимо предоставить в Банк Заявление на подключение/изменение/отключение пользователей от системы Банк-Клиент по форме Приложения № 5 к настоящему Соглашению.

Проверка IMSI совершается в момент инициации процесса подписания ЭД в Мобильном приложении или в Системе. ЭД не проходит процедуру инициации процесса подписания с незарегистрированным IMSI в Мобильном приложении или в Системе, соответственно в обработку Банком не принимается.

В случае замены/утери зарегистрированной SIM-карты, предоставленной оператором мобильной связи по номеру мобильного телефона Пользователя, предоставленного Пользователем для подтверждения IMSI информации Клиенту необходимо позвонить в Телефонный центр, пройти Расширенную идентификацию и подтвердить, что SIM-карта была заменена/утеряна.

3.7. Аппаратные средства и программное обеспечение, имеющиеся у Клиента и/или приобретаемые им для целей реализации положений настоящего Соглашения, должны соответствовать требованиям Банка, приведенным в Разделах 2 и 3 Порядка подключения.

3.8. Возможность пользования Системы и Мобильного приложения предоставляется Пользователю после регистрации Пользователя в Системе, в соответствии с Порядком подключения и обслуживания в Системе, приведенном в Приложении № 2 (далее – «Порядок подключения») к настоящему Соглашению.

3.9. Для подключения/отключения Пользователей с правами доступа Оператора к Системе, Клиент направляет в Банк Заявление на подключение/изменение/отключение Пользователей от Системы Банк-Клиент по форме Приложения № 5 к Соглашению вместе с Электронным документом через Систему. Банк в течение 2 (Двух) Рабочих дней после его получения подключает/отключает от доступа в Систему Пользователей, в нем указанных. При отключении Оператора Услуги, подключенные в Системе конкретному Оператору будут отключены Банком по умолчанию.

Одно и то же лицо не может одновременно иметь более одного права доступа в Системе – Подписанта и Оператора.

3.10. Клиент имеет возможность:

Подключить, изменить параметры или отключить услуги «SMS для Бизнеса» и «Мобильное приложение», обратившись в Телефонный центр Банка или в Онлайн-чат. Дистанционное подключение/оказание «SMS для Бизнеса» и «Мобильное приложение» через Телефонный центр Банка возможно только после успешного прохождения Расширенной идентификации Клиентом/представителем Клиента.

Клиент осознает, что Расширенная идентификация проводится Банком для защиты интересов и данных Клиента. Банк не несет ответственности перед Клиентом в случае, если Клиент/его представитель не смогли по независящим от Банка причинам пройти Расширенную идентификацию.

«SMS для Бизнеса» и «Мобильное приложение» подключается/отключается Банком в течение 1 (Одного) Рабочего дня.

По умолчанию, уведомление Клиента осуществляется о всех результатах обработки следующих электронных документов: платежного поручения Документы ВК, письма в Банк. Также Банк отправляет уведомления по следующим событиям: осуществление входа в Систему, изменении пароля пользователя Системы, создание/блокировка/разблокировка учетной записи пользователя, изменение прав подписи, истечение срока действия подписи, получение Электронного документа от Банка.

3.11. Электронные документы, передаваемые через Систему, содержащие распоряжения Клиента о совершении операций по Счету, Документы ВК составляются и оформляются в соответствии с законодательством РФ, нормативными актами Банка России и Договором и являются основанием для совершения Банком операций по Счету, выполнения Банком функций агента валютного контроля. Электронные документы, передаваемые через Систему, исполняются Банком, либо принимаются Клиентом без их последующего представления Клиентом, либо Банком на бумажном носителе.

3.12. Сроки исполнения Электронных документов, содержащих распоряжения Клиента о совершении операций по Счетам и Документов ВК, переданных по Системе, регламентируются Договором, Сроками предоставления расчетных документов (распоряжений) и документов валютного контроля для исполнения текущим рабочим днем, размещенными на сайте Банка в сети Интернет по адресу <http://www.raiffeisen.ru>, Тарифами, Перечнем Услуг и законодательством РФ.

3.13. Электронные документы, подписанные ЭП, признаются имеющими равную юридическую силу с документами, оформленными на бумажном носителе, подписанными собственноручными подписями уполномоченных лиц Клиента и заверенными оттиском печати Клиента, составленными в соответствии с законодательством РФ, а также нормативными актами Банка России.

Банк не несет ответственность за правильность составления и оформления Клиентом Электронных документов, а также за содержание и правильность заполнения Клиентом форм Электронных документов, предусмотренных Системой.

Стороны признают, что Скан-копии документов для целей валютного контроля, переданных Клиентом в Банк через Систему, равны по юридической силе копиям документов на бумажном носителе, заверенных уполномоченными лицами и печатью Клиента.

Реквизиты Клиента (в том числе, платежные реквизиты), необходимые к включению в текст Электронных документов, составляемых в Системе, загружаются в Систему автоматически из информационных систем Банка, содержащих указанные реквизиты, которые были сохранены на основе данных документов, представленных Клиентом в Банк для формирования юридического дела. В случае внесения изменений в реквизиты Клиента, Клиент несет ответственность за своевременное представление в Банк соответствующих документов, необходимых для отражения таких изменений.

3.14. Клиент соглашается с получением Услуг через сеть Интернет, осознавая, что сеть Интернет не является безопасным каналом связи, и соглашается нести все риски, связанные с подключением его вычислительных средств и Мобильных устройств к сети Интернет, возможным нарушением конфиденциальности и целостности информации при работе через сеть Интернет. Стороны также признают, что выход из строя Мобильных устройств Клиента в результате вмешательства третьих лиц через сеть Интернет рассматривается как выход из строя по вине Клиента.

Клиент самостоятельно и за свой счет обеспечивает подключение Мобильных устройств к сети Интернет, доступ к сети Интернет, а также обеспечивает их защиту от несанкционированного доступа и вредоносного программного обеспечения.

3.15. Электронные документы, успешно прошедшие контроль достоверности ЭП, хранятся в базе данных Системы в Банке в течение срока, устанавливаемого законодательством РФ и актами Банка России.

Стороны признают ЭП Электронного документа достоверным в случае, если он успешно прошел проверку на сервере Банка

В случае сомнения Клиента или Банка в достоверности результатов такой проверки, ЭП проверяется согласительной комиссией в соответствии с Порядком разрешения разногласий при обмене (в связи с обменом) электронными документами, заверенными электронной подписью (Приложение № 6 к Соглашению). Бремя доказывания достоверности ЭП лежит на Стороне, подписавшей Электронный документ.

3.16. Руководство по использованию Системы размещено на сайте Банка и может быть изменено Банком в одностороннем порядке, с предварительным уведомлением Клиента за 10 (Десять) календарных дней до даты вступления в силу соответствующих изменений путем публикации на сайте Банка в сети Интернет <http://www.raiffeisen.ru>.

## **4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

### **4.1. Клиент обязан:**

4.1.1. использовать функционал Системы исключительно в рамках реализации своих прав и обязанностей, проистекающих из положений настоящего Соглашения, передавать в Банк с использованием Системы только документы, передача которых предусмотрена настоящим Соглашением, и не допускать применение Системы как средства коммуникации с третьими лицами;

4.1.2. в случае изменения списка уполномоченных лиц Пользователей с правами доступа Оператор, а также при изменении Регистрационных данных Пользователей:

- а) предоставить в Банк Заявление по форме Приложения № 5 к Соглашению;
- б) осуществить в Системе действия в соответствии с Порядком подключения по подключению Пользователей;

4.1.3. в случае обнаружения в Системе несанкционированных Клиентом операций и/или возникновения у него подозрений в Компрометации Регистрационных данных:

- а) немедленно сообщить о данном факте и всех известных ему обстоятельствах в Банк любым доступным способом (по телефону, сообщением в Системе или письменно) и неукоснительно следовать указаниям, полученным от Банка;
- б) направить в Банк письменное заявление, заверенное подписью уполномоченного лица Клиента и оттиском печати Клиента, в течение 1 (Одного) рабочего дня с момента оповещения Банка;
- с) предоставить в Банк Заявление на подключение/изменение/отключение Пользователей от Системы Банк-Клиент по форме Приложения № 5 к Соглашению.

4.1.4. обеспечить конфиденциальность Одноразовых кодов;

4.1.5. своевременно оплачивать Услуги, оказываемые Банком по настоящему Соглашению, согласно Тарифам;

4.1.6. использовать предоставленное Банком Программное обеспечение только для целей, определенных Соглашением, самостоятельно не изменять и не модифицировать программное обеспечение Системы.

4.1.7. Для обеспечения безопасности не использовать одно и то же устройство для работы в Системе/ Мобильном приложении и приема/передачи SMS-сообщений с Одноразовыми кодами.

4.1.8. Обеспечить сохранность Мобильных устройств с установленным Мобильным приложением, а также Мобильных устройств, номера которых зарегистрированы в Банке для целей получения Пользователем Одноразового кода (SMS-ОТП). В случае утери Мобильного устройства с установленным Мобильным приложением, равно как и Мобильного устройства, номер которого зарегистрирован в Банке для целей получения Пользователем Одноразового кода (SMS-ОТП), незамедлительно отключить SMS-ОТП в Системе или проинформировать Банк.

4.1.9. Информировать Подписанта Клиента о недопущении ситуаций переполнения памяти Мобильных устройств, что может стать препятствием для приема SMS-сообщений с Одноразовыми кодами.

#### **4.2. Клиент имеет право:**

4.2.1. получать от Банка консультации по вопросам использования Системы в рамках реализации им прав и обязанностей, проистекающих из положений настоящего Соглашения;

4.2.2. отключать Услугу «SMS для Бизнеса» без расторжения настоящего Соглашения в порядке, установленном в пунктах 3.13. настоящего Соглашения;

4.2.3. создавать и отправлять в Банк Электронные документы в соответствии с Перечнем услуг, получать информацию об исполнении Электронных документов, переданных в Банк; отзывать Электронные документы до момента их полного исполнения Банком;

4.2.4. расторгнуть настоящее Соглашение в порядке, предусмотренном разделом 8 Соглашения при условии погашения задолженности по оплате Услуг Банка по настоящему Соглашению (в случае наличия такой задолженности).

#### **4.3. Банк обязан:**

4.3.1. направить на E-mail Пользователя Клиента персональную web-ссылку для регистрации в Системе в течение 3 (Трех) Рабочих дней с даты вступления в силу настоящего Соглашения, при одновременном выполнении Клиентом со своей стороны всех необходимых действий, указанных по тексту настоящего Соглашения и его приложений;

4.3.2. консультировать Клиента по вопросам использования Клиентом Системы в рамках реализации им прав и обязанностей, проистекающих из положений настоящего Соглашения;

4.3.3. выполнять распоряжения Клиента о совершении операций по Счету и обеспечить Клиенту доступ к информации по Счету при условии, что такой доступ осуществляется посредством использования действительных Регистрационных данных и/или Одноразовых кодов;

4.3.4. приостановить обслуживание Клиента в Системе в случае получения от Клиента сведений о несанкционированных Клиентом операциях, Компрометации Регистрационных данных. Приостановление обслуживания осуществляется на основании сообщения Клиента в соответствии с п. 4.1.8. настоящего Соглашения;

4.3.5. принять все меры для уведомления Клиента о блокировке доступа Пользователей в



Систему в течение 1 (Одного) часа с момента блокировки любыми доступными способами: сообщением в Системе (если это технически возможно) (раздел «Письма из Банка») или по контактными телефонам и/или адресам электронной почты Клиента, данные о которых имеются в юридическом деле Клиента в Банке;

4.3.6. не менее чем за 5 (Пять) календарных дней извещать Клиента о дате проведения плановых работ по поддержанию работоспособности Системы, которые могут прервать доступ Клиента к пользованию Системой в период приема Банком передаваемых по Системе Электронных документов, путем публикации на Сайте Системы и/или опубликованием информации в Системе;

4.3.7. при выходе из строя программного обеспечения Банка, обеспечивающего функционирование Системы, а также в иных случаях невозможности предоставления Клиенту Услуг по настоящему Соглашению, немедленно извещать Клиента любым доступным способом - сообщением в Системе (если это технически возможно) или по контактными телефонам и/или адресам электронной почты Клиента, данные о которых имеются в юридическом деле Клиента в Банке.

#### **4.4. Банк имеет право:**

4.4.1. блокировать доступ Пользователей к функционалу Системы без предварительного уведомления Клиента, если, по мнению Банка, такая мера необходима для обеспечения безопасности Системы и/или обеспечения и защиты интересов Клиента, либо в случае получения Банком информации, вынуждающей Банк поступить подобным образом;

4.4.2. отказать Клиенту в приеме и обработке Электронного документа, содержащего распоряжение Клиента о совершении операций по Счетам, подписанное ЭП, или оставить его без исполнения, в случаях:

- a) обнаружения ошибок, допущенных Клиентом при его оформлении,
- b) если, по мнению Банка, есть признаки несанкционированного доступа и/или Компрометации Регистрационных данных,
- c) непредставления Клиентом необходимых документов, подтверждающих основание совершения операции по Счету, если это предусмотрено действующим законодательством РФ;
- d) несоответствия IMSI информации, предоставленной оператором мобильной связи по номеру мобильного телефона Пользователя, предоставленного Пользователем при подключении услуги SMS-ОТР.
- e) превышения лимитов, указанных в п. 3.6 настоящего Соглашения, при совершении операций с использованием SMS-ОТР.

4.4.3. не принимать документ для целей валютного контроля в виде произвольного документа в виде текстового сообщения или произвольного документа с вложенным файлом (в том числе, содержащего Скан-копии документов), если данный документ должен быть в Системе оформлен с использованием электронной формы и/или особые требования к его оформлению предъявляются законодательством РФ;

4.4.4. отказать в приеме присланных в электронном виде по Системе Скан-копий документов, обосновывающих проведение валютных операций, если они не соответствуют требованиям Банка по формату файлов или по качеству отсканированных копий (образов) не позволяет Банку прочитать и/или однозначно понять содержащуюся в документе информацию;

4.4.5. если нормативные акты в области валютного контроля предусматривают обязанность Клиента одновременно предоставить в Банк комплект документов (в том числе, документы для

целей валютного контроля в виде электронных форм, электронные документы в виде произвольного сообщения (содержащие информацию, необходимую Банку для осуществления валютного контроля, в частности, для подписания документов валютного контроля), Скан-копии документов, обосновывающих проведение валютных операций, прикрепленные к подписанному ЭП электронному сообщению (письму) или документу для целей валютного контроля), принимать такие документы только при условии, что все входящие в комплект документы представлены по Системе в течение 1 (Одного) Рабочего дня;

4.4.6. отказать в приеме документов для целей валютного контроля по Системе в виде Скан-копий документов, если нормативные акты в области валютного законодательства РФ и/или нормативные акты Банка России предусматривают обязанность Клиента предоставить документы в Банк в оригинале (на бумажном носителе);

4.4.7. отказать в приеме документов Клиента для целей валютного контроля в виде электронных форм, произвольных сообщений, в том числе, с прикрепленными Скан-копиями документов, в случае неверного указания Клиентом номера Счета(-ов), к операциям по которому(-ым) относятся передаваемые документы;

4.4.8. отказать Клиенту в отзыве ранее переданного в Банк Электронного документа, если на момент поступления требования Клиента об отзыве Электронного документа, Банком были совершены действия по исполнению указанного Электронного документа, делающие его отзыв невозможным в соответствии с положениями действующего законодательства РФ и/или положениями нормативных актов Банка России;

4.4.9. отказать Клиенту в приеме от него распоряжений на проведение операций по Счету, подписанных ЭП Клиента, после предварительного предупреждения Клиента об этом любым доступным Банку способом взаимодействия с Клиентом, в случаях выявления признаков подозрительных операций в целях законодательства РФ в области противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма/непредоставления Клиентом информации (документированных сведений), необходимой для исполнения Банком требований законодательства РФ в области противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма. В этом случае Клиент обязуется по требованию Банка предоставлять надлежащим образом оформленные расчетные документы на бумажном носителе;

4.4.10. приостановить оказание Услуг Клиенту в Системе в одностороннем порядке, после предварительного предупреждения Клиента об этом любым доступным Банку способом взаимодействия с Клиентом, в случаях выявления признаков, указывающих на возможное совершение Клиентом операций в целях легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, в т.ч. непредоставлении Клиентом информации (документированных сведений), необходимой для исполнения Банком требований законодательства РФ в области противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма;

4.4.11. модифицировать программное обеспечение Банка, обеспечивающее функционирование Системы, уведомив об этом Клиента за 10 (Десять) календарных дней до введения таких изменений в действие путем публикации на Сайте Системы и/или опубликованием информации в Системе;

4.4.12. списывать со Счета Клиента суммы денежных средств в счет оплаты Услуг Банка, причитающихся Банку по настоящему Соглашению.

4.4.13. приостановить оказание Услуг Клиенту в Системе в одностороннем порядке в случае:  
– образования задолженности Клиента по оплате Услуг, оказываемых по настоящему

Соглашению, в течение 3 (Трех) календарных месяцев подряд, за исключением Услуги «SMS для Бизнеса», приостановление которой осуществляется в случае образования задолженности Клиента за 1 (Один) календарный месяц;

- в случае указания Клиентом/Пользователем неверного номера телефона при подключении к Услуге «SMS для Бизнеса» или SMS-ОТР;
- при наличии у Банка оснований полагать, что номер телефона, ранее зарегистрированный в Банке для предоставления Услуги «SMS для Бизнеса» или SMS-ОТР, более не принадлежит Клиенту (конкретному Пользователю).

Банк не несет ответственности за убытки, понесенные Клиентом в связи с указанием Клиентом/Пользователем неверного номера телефона при подключении к Услугам «SMS для Бизнеса», SMS-ОТР, либо в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением Клиентом иной обязанности, предусмотренной настоящим Соглашением.

Возобновление оказания Услуг Клиенту осуществляется только после погашения Клиентом задолженности и (или) на основании поступившего в Банк письменного заявления Клиента, заверенного подписью уполномоченного лица Клиента и оттиском печати Клиента.

4.4.14. расторгнуть настоящее Соглашение в случае непогашения Клиентом задолженности по оплате Услуг, оказываемых по настоящему Соглашению, в течение 6 (Шести) календарных месяцев, с момента возникновения задолженности по оплате Услуг, оказываемых по настоящему Соглашению. При этом такое одностороннее расторжение Соглашения Банком не может рассматриваться Клиентом как возможность не производить погашения суммы задолженности перед Банком за оказанные в рамках настоящего Соглашения Услуги;

4.4.15. направлять Клиентам в Системе письма с информацией об изменениях настоящего Соглашения, тарифах Банка, новых продуктах, иные новости, а также сообщения рекламного характера, если иной способ уведомления для конкретных случаев прямо не указан по тексту настоящего Соглашения.

4.4.16. не осуществлять техническую поддержку Мобильного приложения, версия которого, ниже предыдущего, выпущенного Банком.

4.4.17. отказать Клиенту в заключении Соглашения, изменении/дополнении его условий, а также заблокировать доступ Клиента в Систему при наличии у Клиента неоплаченной задолженности по комиссиям, равно при наличии иной задолженности Клиента перед Банком, возникшей из любых соглашений и договоров, заключенных между Банком и Клиентом, а также снять указанную блокировку, дать согласие на заключение Соглашения, изменение/дополнение его условий при погашении Клиентом указанной задолженности в полном объеме и установленном порядке.

4.4.18. в целях обеспечения защиты интересов Клиентов, а также для выполнения требований законодательства РФ проводить идентификацию устройства Клиента, с использованием которого осуществляется доступ в Систему и/или Мобильное приложение. Информация, полученная в процессе проведения указанной идентификации (далее - Информация), может быть использована Банком для выявления фальсифицированных электронных сообщений для защиты денежных средств Клиента от преступных действий третьих лиц. Информация может быть передана Банком специализированной организации для ее исследования и представления Банку рекомендаций относительно адекватных мер защиты интересов Клиентов, при этом Банк гарантирует, что Информация может быть передана указанной организации только в обезличенном виде, исключая идентификацию Клиента данной организацией. Кроме того, Информация представляет собой исключительно технические сведения об устройстве Клиента, с использованием функционала которого осуществляется доступ в Систему или Мобильное приложение, и не является финансовой информацией или информацией, представляющей собой

банковскую или иную охраняемую законом тайну.

4.4.19. устанавливать технические ограничения на вход в Систему, в том числе при наличии нетипично активных попыток входа в Систему с определенных IP-адресов / IP-диапазонов.

4.4.19. устанавливать срок действия web-ссылки для регистрации\восстановления доступа Пользователя в Систему

## **5. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ**

5.1. Стоимость Услуг по настоящему Соглашению и порядок оплаты определяются Тарифами.

## **6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

6.1. Стороны несут ответственность за невыполнение и/или ненадлежащее выполнение своих обязательств по настоящему Соглашению, в том числе, в соответствии с законодательством РФ.

6.2. Банк не несет ответственность за убытки, понесенные Клиентом в результате:

а) того, что Клиентом Банку была предоставлена неполная, неточная и/или недостоверная информация;

б) неспособности Клиента использовать функционал Системы из-за сбоев/поломок Аппаратных средств и/или сбоев в работе программного обеспечения Клиента, в том числе, поставленных Клиенту третьими лицами, и/или когда информация, полученная Клиентом и/или Банком, оказалась неточной, неполной и/или несвоевременно предоставленной в результате таких поломок или сбоев;

в) отключения линий связи или энергоснабжения, а также сбоев или задержек в доступе к Услугам, предоставляемым Банком посредством Системы, вызванных обстоятельствами непреодолимой силы;

г) действий третьих лиц в Системе в отношении Счета Клиента, а также денежных средств, размещенных на Счете, с использованием Регистрационных данных Пользователей и/или Одноразовых кодов;

д) несанкционированных действий Пользователей и/или внутренних конфликтов на стороне Клиента (при поступлении в Банк надлежащим образом оформленного уполномоченным представителем государственного органа сообщения (письма, решения, постановления, выписки), подтверждающего наличие у Клиента неразрешенного внутрикорпоративного спора и т.д.);

е) нарушения Клиентом правил пользования Системой, указанных в Порядке подключения;

ж) неспособности Клиента использовать Систему из-за несовместимости программного обеспечения Банка и программного обеспечением Клиента.

6.3. Банк не несет ответственности за последствия, возникшие в результате того, что Клиент не ознакомился с сообщениями, опубликованными Банком на Сайте Системы, в Системе, на сайте Банка в сети Интернет <http://www.raiffeisen.ru>.

6.4. Клиент подтверждает, что отказывается от любых претензий к Банку в случае реализации им прав, вытекающих из пункта 4.4.17 настоящего Соглашения.

## **7. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ**

7.1. При возникновении споров, связанных с принятием/непринятием к исполнению Банком Электронного документа Клиента, Стороны руководствуются Порядком разрешения

разногласий при обмене (в связи с обменом) электронными документами, заверенных электронной подписью (Приложение № 6 к Соглашению).

7.2. Иные споры Сторон, связанные с заключением, исполнением, изменением, прекращением настоящего Соглашения, разрешаются по обоюдному согласию в ходе переговоров, то есть, во внесудебном порядке.

7.3. Споры, по которым не достигнуто соглашение Сторон, разрешаются в Арбитражном суде г. Москвы в случае подведомственности спора арбитражным судам.

## **8. СРОК ДЕЙСТВИЯ СОГЛАШЕНИЯ**

8.1. Настоящее Соглашение вступает в силу с даты заключения Договора и действует до конца текущего календарного года.

8.2. Любая из Сторон имеет право расторгнуть настоящее Соглашение по своему усмотрению, предварительно уведомив другую Сторону о своем намерении расторгнуть Соглашение в письменной форме. При этом Клиент понимает и соглашается, что Банк прекращает его дистанционное обслуживание. В этом случае Клиент может обратиться в Банк с документами на бумажном носителе, в том числе с надлежащим образом оформленными расчетными документами на бумажном носителе, с одновременным предоставлением КОП и полного комплекта документов, необходимых для ее принятия. С момента принятия Банком КОП к Клиенту применимы условия Договора, отнесенные к распоряжениям о переводе денежных средств, а также представлению иных документов на бумажном носителе.

8.3. В случае если ни одна из Сторон за 30 (Тридцать) календарных дней до истечения срока действия настоящего Соглашения не уведомила письменно другую Сторону об окончании срока его действия, настоящее Соглашение считается продленным на тех же условиях на каждый следующий календарный год.

8.4. Банк также имеет право расторгнуть настоящее Соглашение в случае невыполнения Клиентом требований к порядку пользования Системой, нарушения порядка оплаты Услуг, оказываемых Клиенту Банком по настоящему Соглашению, или в любой другой момент, если сочтет такую меру необходимой в целях обеспечения безопасности Системы, уведомив об этом Клиента любым доступным способом в порядке, указанном в п. 2.1. настоящего Соглашения. В этом случае Клиент может обратиться в Банк в порядке, указанном в п. 8.2 настоящего Соглашения.

8.5. В случае закрытия Клиентом Счета, открытого в Банке, настоящее Соглашение прекращает свое действие с даты прекращения Договора.

## **9. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

9.1. Во всем остальном, что не предусмотрено условиями настоящего Соглашения, Стороны руководствуются законодательством РФ. Недействительность отдельных положений настоящего Соглашения не влечет за собой недействительность иных положений Соглашения и/или недействительность Соглашения в целом.

9.2. Клиент обязуется не раскрывать третьим лицам информацию, полученную от Банка и имеющую отношение к Системе и/или Банку, за исключением случаев передачи информации в обособленные подразделения/филиалы/дочерние общества Клиента.

9.3. С вступлением в силу настоящего Соглашения все предыдущие соглашения и договоры, заключенные между Сторонами, определяющие порядок предоставления Банком Услуг Клиенту

с использованием Системы, утрачивают силу. Обязательства, возникшие в результате вышеупомянутых соглашений и договоров, остаются в силе до их полного выполнения каждой из Сторон.

9.4. Все приложения к Соглашению являются его неотъемлемыми частями.

9.5. Банк имеет право вносить изменения и (или) дополнения в условия Соглашения, уведомив Клиента за 10 (Десять) календарных дней до даты предполагаемого введения таких изменений в действие всеми доступными способами по своему усмотрению: письменным уведомлением по форме Банка, путем опубликования или направления информации в Системе Банк–Клиент, путем опубликования информации на официальном сайте Банка в сети Интернет [www.raiffeisen.ru](http://www.raiffeisen.ru).

9.6. В случае предоставления КОП, принятия ее Банком и одновременного отказа Клиента от Услуги «Дистанционное обслуживание» при подписания Заявления по форме Приложения №9 к Договору считается измененным и действует в редакции Соглашения об общих правилах и условиях предоставления банковских услуг с использованием системы Банк-Клиент, текст которого публикуется на сайте Банка в сети Интернет по адресу: <http://www.raiffeisen.ru>. Настоящим Клиент подтверждает, что в указанном в настоящем пункте случае:

- ПЭП будет использоваться для подписания ЭД, указанных в Приложении № 1 к Соглашению об общих правилах и условиях предоставления банковских услуг с использованием системы Банк-Клиент, в том числе для подписания ЭД для заключения сделок с Банком;
- полномочия Пользователей сохраняются, если Клиентом не заявлено иное.

9.7. Клиент настоящим даёт Банку поручение и согласие на передачу любой информации, которая получена Банком в ходе отношений с Клиентом и будет направлена Банком Клиенту в его интересах, на любой адрес электронной почты, предоставленный Клиентом в Банк в качестве контактного адреса электронной почты, и на любой номер мобильного телефона, предоставленный Клиентом в качестве контактного номера мобильного телефона. При этом, Клиент подтверждает, что ознакомлен с тем, что электронная почта и мобильная связь не являются каналами связи, обеспечивающими максимальную степень защиты передаваемой по ним информации, и отказывается от любых претензий (в том числе, материальных) к Банку в связи с тем, что в результате использования электронной почты или мобильной связи информация, передаваемая с их помощью, может потенциально стать доступной третьим лицам, что может повлечь за собой негативные обстоятельства для Клиента.

Для обновления или дополнения контактных адресов электронной почты и контактных номеров мобильных телефонов уполномоченных лиц Клиента, Клиент направляет в Банк заявление по Системе Банк–Клиент в виде Электронного документа свободного формата.

**Приложение № 1**

к Соглашению об общих правилах и условиях предоставления банковских услуг с использованием Системы Банк-клиент при подключении услуги «Дистанционное обслуживание»

**ПЕРЕЧЕНЬ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ КЛИЕНТУ В СИСТЕМЕ БАНК-КЛИЕНТ****1. При помощи функционала Системы Банк осуществляет прием от Клиента следующих Электронных документов о совершении операций по Счету:**

- ✓ «Рублевое платежное поручение»;
- ✓ «Запрос на отзыв Электронного документа»;
- ✓ «Заявка на размещение депозита»;
- ✓ «Запрос на отзыв документов»;
- ✓ «Заявление на смену пакета услуг».

**2. Банк осуществляет прием от Клиента следующих Электронных документов:**

- ✓ «Письмо в банк» с вложенным документом произвольного формата (в т.ч. с вложением Скан-копий документов для целей валютного контроля, за исключением передачи в виде вложенного документа паспорта сделки, заявления о переоформлении паспорта сделки, заявления о закрытии паспорта сделки, справки о валютных операциях, справки о подтверждающих документах<sup>3</sup>,
- ✓ «Письмо в банк» в виде текстового сообщения;
- ✓ «Заявление на подключение Интернет-эквайринга»;
- ✓ «Письмо в банк» с вложенным заявлением на расторжение договора банковского счета и закрытие банковского счета.

**3. Банк осуществляет передачу Клиенту следующих информационных Электронных документов:**

- ✓ Информация о движении денежных средств по Счетам (с приложениями);
- ✓ «Письмо из банка», с вложенным документом произвольного формата;
- ✓ «Письмо из банка» с текстовым сообщением;

**4. Банк осуществляет прием к исполнению от Клиента и передачу Клиенту Электронных форм Документов ВК в соответствии с техническими возможностями Системы. Перечень Документов ВК доступен на официальном сайте Банка [www.raiffeisen.ru](http://www.raiffeisen.ru).****5. Мобильное приложение:**

- ✓ «Рублевое платежное поручение»;
- ✓ Просмотр информации о движении денежных средств по Счету;
- ✓ Просмотр информации о балансе и доступном остатке денежных средств по Счетам;
- ✓ Просмотр «Писем из банка» с текстовым сообщением;
- ✓ Поиск банкоматов и отделений Банка;

<sup>3</sup> кроме случаев, когда формирование таких документов в виде электронной формы невозможно. При невозможности формирования документов в виде электронной формы допускается передача Письма в Банк с вложением Документа ВК, если при формировании такого документа использовались шаблоны, размещенные на сайте Банка или предоставленные сотрудниками подразделений Банка, ответственных за обработку Документов ВК. Перечень документов, которые могут направляться в виде вложений, приводится на сайте Банка в сети Интернет по адресу <http://www.raiffeisen.ru>.

- ✓ Сервис отправки реквизитов Счета контрагентам по SMS или e-mail;
- ✓ Отзыв ранее направленного в Банк платежа

**6. «SMS для Бизнеса»:**

- ✓ Получение информации о движении денежных средств по Счету;
- ✓ Получение информации о подключении/изменении/отключении Услуги «SMS для Бизнеса»;
- ✓ Сервис настройки времени для получения SMS-сообщений;
- ✓ Получение уведомлений о событиях в Системе: Осуществлен вход в Систему, Изменение Пароля Пользователя, Учетная запись Пользователя создана/заблокирована/разблокирована, Изменение права подписи, Истечение срока действия подписи, Получение Электронного документа от Банка;
- ✓ Получение уведомлений о статусах Электронных документов в Системе.

**7. «SMS-ОТР»:**

- ✓ Получение уникального Одноразового кода, предназначенного для подтверждения одной операции в Мобильном приложении или Системе, предоставляемого Банком посредством SMS-сообщений на зарегистрированный номер Пользователя.



**Приложение № 2**

к Соглашению об общих правилах и условиях предоставления банковских услуг с использованием Системы Банк-клиент при подключении услуги «Дистанционное обслуживание»

**ПОРЯДОК ПОДКЛЮЧЕНИЯ И ОБСЛУЖИВАНИЯ  
В СИСТЕМЕ БАНК-КЛИЕНТ****1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.**

**1.1.** Термины, используемые в тексте настоящего **Порядка подключения и обслуживания в Системе Банк-Клиент** (далее - **Порядок**) с заглавной буквы, имеют то значение, какое им дано в Соглашении.

**1.2.** Для доступа к Системе, необходимо при установленном соединении с Интернет с помощью браузера войти на Сайт Системы

**1.3.** Для работы с Системой необходимо проверить соответствие Аппаратных средств и Программного обеспечения Клиента требованиям Разделов 2 и 3 настоящего Порядка.

**1.4.** Подробное описание работы в Системе представлено в Руководстве по использованию, размещенном на Сайте Системы

**1.5.** Перед работой с Системой, Клиенту необходимо ознакомиться с Общими сведениями по вопросам безопасности систем интернет-банка, размещенными на сайте Банка в сети Интернет <http://www.raiffeisen.ru/>

**1.6.** К Системе подключается открытый Клиенту в Банке Счет.

**1.7.** При указании Клиентом в Заявлении на подключение/ отключение Пользователей от Системы Банк-Клиент по форме Приложения № 5 к Соглашению E-mail, ранее зарегистрированного в Системе, Банк предоставляет Пользователю единый доступ в Систему по всем юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям, наделившим Пользователя правом доступа в Систему с указанным E-mail.

**1.8.** Система позволяет Клиенту выполнять операции, изложенные в Приложении № 1 к настоящему Соглашению.

**2. ТРЕБОВАНИЯ К АППАРАТНЫМ СРЕДСТВАМ.**

- IBM-совместимый компьютер с классом процессора не ниже Pentium 4 и объемом ОЗУ не менее 512 Мбайт, порт USB v1.1 (или выше), манипулятор «мышь»;
- постоянное подключение к сети Интернет, возможность работы по протоколу HTTPS (порт 443);
- рекомендуемое для работы с Системой разрешение экрана – 1024x768 точек и выше.
- Мобильный телефон, подключенный к услугам оператором сотовой связи (обязателен в случае использования услуги SMS-ОТР).

**3. ТРЕБОВАНИЯ К ПРОГРАММНОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ.**

- Операционная система Microsoft Windows 7/8/10.
- Актуальные версии браузеров: Internet Explorer, Firefox, Opera, Yandex, Chrome.

- На компьютере Пользователя интернет-браузер должен поддерживать выполнение сценариев JavaScript;
- Наличие лицензионного регулярно обновляемого антивирусного программного обеспечения;

#### **4. ТРЕБОВАНИЯ К СЛОЖНОСТИ ПАРОЛЯ.**

- При входе в Систему осуществляется аутентификация Пользователя по Логину и по Паролю.
- В случае первого входа в Систему Пользователю необходимо установить Пароль для дальнейшей работы в Системе.
- В целях безопасности постоянный Пароль для входа в Систему должен удовлетворять следующим требованиям:
  - длина Пароля должна быть не менее 8 и не более 14 символов;
  - Пароль должен одновременно включать латинские символы (A-z), цифры (0-9);
  - символы в пароле не должны быть повторяющимися (например, Qwerty111).

#### **5. ДОСТУП В СИСТЕМУ И БЕЗОПАСНОСТЬ.**

**5.1.** Конфиденциальность передаваемой информации обеспечивается средствами протокола SSL. Целостность данных обеспечивается средствами протокола SSL и ЭП ЭД.

**5.2.** Подписание каждого ЭД ЭП и проверка подписи на сервере позволяет сделать заключение о происхождении ЭД и его не искаженности при передаче.

**5.3.** В соответствии с порядком, предусмотренным Соглашением, в Системе могут быть зарегистрированы Операторы – Пользователи без права подписания ЭД.

**5.4.** ЭД Клиента, в том числе ЭД, являющийся Документом ВК, считается подписанным достаточным набором ЭП, при условии подписания ЭД единственной подписью.

#### **6. ПОДКЛЮЧЕНИЕ К СИСТЕМЕ.**

**6.1.** Для подключения к Системе, Клиент заключает с Банком Соглашение и определяет перечень Пользователей Системы, для чего передает в Банк:

- заполненную Информационную карточку клиента по форме Приложения № 3 к Соглашению;
- Список Пользователей по форме Приложения № 5 к Соглашению и доверенности по форме Приложения № 4 к Соглашению для подключения Операторов;

**6.2.** Банк в течение 3 (Трех) Рабочих дней с даты вступления Соглашения в силу направляет на E-mail Пользователя Клиента персональную web-ссылку для регистрации в Системе.

**6.3.** Для подключения к Системе Подписант/Оператор:

- получает на E-mail, указанный в Заявлении при открытии Счета или в Приложении №5 к Соглашению в остальных случаях персональную web-ссылку для прохождения регистрации в Системе;
- выполняет вход на сайт Системы посредством полученной от Банка персональной web-ссылки;

- в форме запроса активации нажимает кнопку “Активировать” для запуска регистрации в Системе;
- в окне авторизации вводит код подтверждения, полученный из Банка по СМС на ранее зарегистрированный номер мобильного телефона Пользователя;
- задает Пароль, для работы в Системе (далее Система будет запрашивать смену персонального Пароля каждые 180 (Сто восемьдесят) календарных дней);
- при желании, задает свой Логин в Систему. При игнорировании данного действия, в качестве Логина входа в Систему будет считаться E-mail Пользователя;
- входит в Систему под созданной парой Логина и Пароля;

#### **6.4.** После окончания процедуры регистрации Подписант,

- выполняет вход в Систему;
- получает выписки о движении денежных средств по Счету;
- формирует, подписывает и передает в Банк электронное письмо посредством Системы с информацией о завершении установки Системы в соответствии с образцом (см. ниже), которое является подтверждением ввода Системы в эксплуатацию.

*Образец сообщения:*

« \_\_\_\_\_ (указать полное наименование Клиента) сообщает, что подключение к Системе прошло успешно».

#### **6.5.** По завершении работы Пользователь выполняет выход из Системы

#### **6.6.** Для восстановления доступа в Систему Пользователь:

- на странице авторизации Системы переходит по ссылке для восстановления доступа;
- на форме восстановления доступа указывает свой E-mail, ранее предоставленный в Банк в качестве Регистрационных данных Пользователя.
- на указанный Пользователем E-mail Банк направляет письмо с web-ссылкой, по которой Пользователь переходит на страницу с восстановлением доступа.
- в окне восстановления доступа вводит код подтверждения, полученный из Банка по СМС на ранее зарегистрированный номер мобильного телефона Пользователя.
- задает Пароль, для работы в Системе (далее Система будет запрашивать смену персонального Пароля каждые 180 (Сто восемьдесят) календарных дней);
- входит в Систему под своим Логинем и заданным Паролем.

## **7. ОБСЛУЖИВАНИЕ КЛИЕНТА.**

### **7.1.** Режим обслуживания Клиента:

Банк осуществляет прием ЭД, передаваемых по Системе с 08:00 до 20:00 МСК по Рабочим дням.

**7.2.** Банк оставляет за собой право отключать Систему для проведения профилактических работ:

- в Рабочие дни: с 20:00 до 08:00 МСК;

- в дни, не являющиеся Рабочими днями.

**7.3.** Банк осуществляет исполнение ЭД Клиента в сроки, установленные Сроками предоставления расчетных документов (распоряжений) и документов валютного контроля для исполнения текущим рабочим днем, размещенными на сайте Банка в сети Интернет по адресу <http://www.raiffeisen.ru>.

**7.4.** Временем получения Банком ЭД Клиента является время присвоения конкретному ЭД статуса «Принят».

Временем исполнения Банком ЭД Клиента о совершении операций по Счету (указанных в п.1 Приложения 1, к настоящему Соглашению) является время присвоения конкретному ЭД статуса «Исполнен».

Временем принятия в работу Банком ЭД Клиента “Письмо в банк” является время присвоения конкретному ЭД “Письмо в Банк” статуса «Исполнен».

**7.5.** В целях исполнения требований Федерального Закона № 173-ФЗ от 10.12.2003 г. «О валютном регулировании и валютном контроле» и нормативных актов Банка России в области валютного регулирования и валютного контроля, Клиент посредством Системы предоставляет в Банк документы для целей валютного контроля в виде подписанных ЭП ЭД, в т.ч. содержащих прикрепленные Скан-копии обосновывающих документов. При этом датой получения указанных ЭД Банком является дата присвоения документу в Системе статуса «Принят», при условии, что ЭД и прикрепленные Скан-копии обосновывающих документов получены Банком в Рабочий день.

В том случае, если указанные выше документы переданы Клиентом через Систему в Банк в день, не являющийся Рабочим днем, то документы считаются принятыми Банком в первый Рабочий день, следующий за днем их передачи Клиентом через Систему, не являвшимся Рабочим днем. Время получения документов Банком фиксируется по Московскому времени. Датой принятия Документов ВК Банком в целях исполнения валютного законодательства РФ является дата присвоения в Системе статуса «Обработан ВК». Датой отказа в приеме Документов ВК Банком является дата присвоения в Системе статуса «Отказан ВК».

**7.6.** Временем получения Клиентом ЭД, направленного Банком Клиенту, является присвоение документу в Системе статуса «Принят» (вне зависимости от того, когда Клиент осуществлял вход в Систему).

## **8. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА.**

**8.1.** Контакты Службы поддержки клиентов, использующих функционал Системы:

Телефоны: +7 (495) 225-9192

**8 (800)700-99-95** (звонок бесплатный по России)

**График работы:** ежедневно с 09:00 до 18:00 МСК, кроме дней, не признаваемых Рабочими днями.

**8.2.** Служба поддержки осуществляет консультации по настройке и работе с Системой:

**Электронная почта:** [elbrus@raiffeisen.ru](mailto:elbrus@raiffeisen.ru), [rbo@raiffeisen.ru](mailto:rbo@raiffeisen.ru)

Форма обратной связи на Сайте Системы

## **9. ПОЛУЧЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ О БАНКОВСКИХ УСЛУГАХ.**

- Телефонный центр: **8 800 700 46 46**

**Приложение № 3**

к Соглашению об общих правилах и условиях предоставления банковских услуг  
с использованием Системы Банк-клиент при подключении услуги «Дистанционное  
обслуживание»

**ИНФОРМАЦИОННАЯ КАРТОЧКА КЛИЕНТА**

Наименование юридического лица /  
ФИО индивидуального  
предпринимателя/иного лица,  
занимающегося частной практикой: \_\_\_\_\_

ИНН \_\_\_\_\_

**Подписант<sup>4</sup> Клиента**

№ п/п	Ф.И.О. уполномоченного лица	

**Руководитель** \_\_\_\_\_

( Должность, подпись, ФИО)

М.П.

Дата подписания « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

<sup>4</sup> ЕИО/ИП/лицо, занимающееся в соответствии с законодательством РФ частной практикой.

**Приложение № 4**

к Соглашению об общих правилах и условиях предоставления банковских услуг с использованием Системы Банк-клиент при подключении услуги «Дистанционное обслуживание»

**ДОВЕРЕННОСТЬ**

г. \_\_\_\_\_, «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года.

\_\_\_\_\_ (наименование Клиента), в лице \_\_\_\_\_  
(должность руководителя), действующего на основании \_\_\_\_\_, уполномочивает  
\_\_\_\_\_ (фамилия, имя, отчество полностью),  
паспорт серии \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_,  
выдан \_\_\_\_\_ (когда, кем),  
проживающего(-ую) по адресу: \_\_\_\_\_,  
дата рождения \_\_\_\_\_,  
место рождения \_\_\_\_\_,  
номер мобильного телефона +7 \_\_\_\_\_,  
адрес электронной почты (E-mail) \_\_\_\_\_.

в рамках заключенного между АО «Райффайзенбанк» как Банком и \_\_\_\_\_ (наименование Клиента) как Клиентом Соглашения об общих правилах и условиях предоставления банковских услуг с использованием Системы Банк-клиент от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.:

совершать действия в Системе с правом доступа «Оператор», создавать и просматривать электронные документы (Оператор)

Доверенность выдана без права передоверия.

Срок действия доверенности по «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. включительно.

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
(должность) (подпись) (ФИО)

М.П.

**Приложение № 5**

к Соглашению об общих правилах и условиях предоставления банковских услуг с использованием Системы Банк-клиент при подключении услуги «Дистанционное обслуживание»

**З А Я В Л Е Н И Е<sup>5</sup>**

НА ПОДКЛЮЧЕНИЕ / ИЗМЕНЕНИЕ / ОТКЛЮЧЕНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ  
ОТ СИСТЕМЫ БАНК-КЛИЕНТ В АО «РАЙФФАЙЗЕНБАНК»

**Наименование юридического лица /**  
**ФИО индивидуального**  
**предпринимателя/иного лица,**  
**занимающегося частной практикой:**

**ИНН**

**Прошу Банк:**

№ п/п	Ф.И.О. уполномоченного лица	Паспортные данные уполномоченного лица	Право доступа	Подключить к Системе <sup>6</sup>		Подключить к Системе	Отключить от Системы
				E-mail <sup>7</sup>	Номер мобильного телефона и оператор мобильной связи		
			Оператор			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			Подписант				<input type="checkbox"/> <sup>8</sup>
						<input type="checkbox"/> <sup>9</sup>	

**Руководитель**

(Должность)

( \_\_\_\_\_ )

**Дата и печать**

<sup>5</sup> Данное Заявление может быть использовано для изменения номера мобильного телефона текущего Подписанта, к которому подключена услуга SMS-ОТР.

<sup>6</sup> Для подключения к Системе указание E-mail и номера мобильного телефона Пользователя является обязательным. В противном случае Банк не сможет предоставить данную услугу

<sup>7</sup> При указании Клиентом E-mail, ранее зарегистрированного в Системе, Банк предоставляет Пользователю единый доступ в Систему по всем юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям, наделившим Пользователя правом доступа в Систему с указанным E-mail.

<sup>8</sup> Указывается в случае смены ЕИО (указать в строке данные предыдущего ЕИО)

<sup>9</sup> Указывается в случае смены ЕИО (указать в строке данные нового ЕИО)

**Приложение № 6**

к Соглашению об общих правилах и условиях предоставления банковских услуг с использованием Системы Банк-клиент при подключении услуги «Дистанционное обслуживание»

**Порядок разрешения разногласий при обмене (в связи с обменом) электронными документами (далее – «ЭД»), заверенными электронной подписью (далее – «ЭП»).**

1. Согласительная комиссия (далее – **Комиссия**) создается с целью разрешения разногласий, возникших между Банком и Клиентом при обмене (в связи с обменом) ЭД, установления фактических обстоятельств, послуживших основанием возникновения разногласий, а также для проверки целостности и подтверждения подлинности ЭД.

2. При возникновении разногласий при обмене (в связи с обменом) ЭД Сторона, заявляющая о наличии разногласия (далее – **Сторона-инициатор**), обязана направить другой Стороне заявление в свободной форме о разногласиях, подписанное уполномоченным лицом, с подробным изложением причин разногласий и предложением создать Комиссию. Заявление должно содержать реквизиты представителей Стороны-инициатора, которые будут участвовать в работе Комиссии, место, время и дату сбора Комиссии (не позднее 7 (Семи) календарных дней со дня отправления заявления).

***Примечание:** До подачи заявления Стороне-инициатору рекомендуется убедиться в целостности своего программного обеспечения, Открытых и Закрытых ключей, а также отсутствии несанкционированных действий со стороны лиц, уполномоченных Клиентом выполнять определенные действия в Системе.*

3. В состав Комиссии должно входить равное количество представителей каждой Стороны (не менее 3 (Трех) человек, включая представителей службы безопасности, юридической службы и иных), а также, в случае необходимости, независимые эксперты. Члены Комиссии от каждой Стороны назначаются приказами, изданными соответствующей Стороной.

В случае необходимости привлечения независимых экспертов, эксперт считается назначенным только при согласии обеих Сторон, выраженном в письменной форме. Порядок оплаты работы независимых экспертов в Комиссии определяется по предварительному согласованию Сторон. Эксперты не обладают правом голоса при принятии решения Комиссией.

4. Комиссия создается на срок до 15 (Пятнадцати) Рабочих дней. В исключительных случаях, по согласованию Сторон, срок работы Комиссии может быть продлен до 30 (Тридцати) Рабочих дней.

5. Стороны обязуются способствовать работе Комиссии и не допускать отказа от представления необходимых документов.

6. Стороны обязуются предоставить Комиссии возможность ознакомления с условиями и порядком работы своих Аппаратных средств и программного обеспечения, используемых для работы с Системой.

7. В ходе работы Комиссии каждая Сторона обязана доказать, что она исполнила обязательства по настоящему Соглашению надлежащим образом. Результатом деятельности Комиссии является определение Стороны, несущей ответственность по фактам, вызвавшим разногласия.

8. К разногласиям, связанным с корректностью использования ЭП относятся разногласия, возникающие в связи с непризнанием одной из Сторон факта принадлежности ЭП по ЭД конкретному Подписанту и/или содержимого ЭД, подписанного ЭП.

8.2. Действия комиссии при использовании ПЭП



Комиссия осуществляет подтверждение подлинности оспариваемого ЭД путем проверки корректности ПЭП с помощью вычисления значения Хэш-функции по алгоритму ГОСТ Р 34.11-94 реквизитов ЭД: пароля клиента в Системе и Хэш-функции дайджеста документа<sup>10</sup> содержащего Одноразовый код, идентификатора ПЭП действовавшего на момент подписания (предоставляется Банком). Значение Хэш-функции сравнивается с полем hash дайджеста документа<sup>9</sup> выгруженного из интерфейса Системы.

Если в результате проверки все проверяемые ПЭП для оспариваемого ЭД верны, считается установленным, что

- ✓ проверяемый оспариваемый ЭД был сформирован в соответствии с правилами и требованиями использования Системы;
- ✓ проверяемый ЭД был подписан ПЭП уполномоченного Пользователя, зарегистрированного в Системе.

9. По результатам работы Комиссия оформляет акт, содержащий:

- фактические обстоятельства, послужившие основанием возникновения разногласий;
- порядок работы членов Комиссии;
- вывод о подлинности (ложности, приеме, передаче, отзыве и т.п.) оспариваемого ЭД и соответствующее обоснование.

Акт составляется в 2 (Двух) экземплярах, подписывается всеми членами Комиссии. Каждой из Сторон Комиссия направляет по одному экземпляру акта для принятия решения. Члены Комиссии, не согласные с мнением большинства, подписывают акт с особым мнением, которое прикладывается к акту.

10. В случае если на предложение Стороны-инициатора о создании Комиссии ответ другой стороны не был получен, или получен отказ от участия в работе Комиссии, или если другой Стороной чинились препятствия в работе Комиссии, Сторона-инициатор вправе составить акт в одностороннем порядке с указанием причины его составления. В акте приводится обоснование выводов о подлинности (ложности, приеме, передаче, отзыве и т.п.) оспариваемого ЭД. Указанный акт составляется в двух экземплярах, подписывается уполномоченным должностным лицом Стороны-инициатора, и один экземпляр направляется другой Стороне.

11. Акт Комиссии является основанием для принятия Сторонами окончательного решения, которое должно быть подписано Сторонами не позднее 10 (Десяти) Рабочих дней со дня окончания работы Комиссии.

12. В случае непринятия Сторонами решения в установленный срок, а также в случае непредставления другой Стороной ответа на Акт, составленный Стороной-инициатором, Сторона-инициатор вправе обратиться в суд в соответствии с положениями Соглашения.

---

<sup>10</sup> Набора подписываемых полей ЭД.

к Соглашению об общих правилах и условиях предоставления банковских услуг с использованием Системы Банк-клиент при подключении услуги «Дистанционное обслуживание»

**Согласие Пользователя на передачу его идентификаторов  
в АО «РАЙФФАЙЗЕНБАНК» при подключении услуги SMS-ОТР  
(в случае, когда Оператором сотовой связи Пользователя является ПАО МегаФон)**

Настоящим даю согласие ПАО «МегаФон» (место нахождения: Россия, 115035, г. Москва, Кадашёвская набережная, д. 30; ОГРН 1027809169585, ИНН 7812014560) (далее – Оператор связи) на передачу:

- Закрытое акционерное общество «МегаЛабс» (далее – ЗАО «МегаЛабс»); 119180, г. Москва, 2-ой Казачий переулоч, 11 строение 1, ОГРН 1057747083767, ИНН 7713556058);
- Общество с ограниченной ответственностью «ОСК» (далее – ООО «ОСК»); 115114, г. Москва, ул. Летниковская, д.10, стр.1, ОГРН 1057746705631, ИНН 7705658056);
- Акционерное общество «Райффайзенбанк» (далее – АО «Райффайзенбанк»); 129090, Москва, ул. Троицкая, д. 17, стр. 1, ОГРН 1027739326449, ИНН 7744000302).

В целях предоставления мне услуги «SMS-ОТР» для обеспечения проведения безопасности платежей, осуществляемых с использованием Системы и/или Мобильного приложения на условиях настоящего Соглашения, следующих данных:

- фактическое место нахождения моего абонентского устройства с установленной в нём SIM-картой Оператора связи, для абонентского номера, указанного мною в заявлении на подключение Услуги (далее – Абонентское устройство);
- факт замены моего Абонентского устройства;
- факт замены SIM-карты в моём Абонентском устройстве;
- факт наличия вирусного программного обеспечения в моём Абонентском устройстве;
- факт нахождения Абонентского устройства в сети связи Оператора связи.

Подтверждаю, что уведомлен о том, что отзыв настоящего согласия возможен путем направления в адрес ПАО «МегаФон» письменного уведомления или посредством интерфейсов, указанных Оператором связи на сайте [www.megafon.ru](http://www.megafon.ru).

Настоящее согласие является действительным до момента его отзыва.<sup>11</sup>

(Должность)

\_\_\_\_\_

( )

Дата и печать

<sup>11</sup> В случае отзыва Подписантом настоящего Соглашения на передачу идентификаторов в АО «Райффайзенбанк», Банк производит отключение услуги SMS-ОТР для данного Пользователя. Также услуга SMS-ОТР прекращает предоставляться, если к ней был подключен единственный номер мобильного телефона Подписанта, который отозвал Согласие