

## УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В РАМКАХ СИСТЕМЫ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ «ИНТЕРНЕТ-СЕРВИС» В ИНФОРМАЦИОННОМ РЕЖИМЕ

Настоящие Условия предоставления услуг в рамках системы дистанционного банковского обслуживания «Интернет-сервис» в информационном режиме (далее – Условия) устанавливают порядок предоставления физическим лицам-клиентам ПАО «Банк «Екатеринбург» услуги дистанционного банковского обслуживания «Интернет-сервис» в информационном режиме и определяют права, обязанности и ответственность Сторон при предоставлении указанной услуги.

### 1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- 1.1. Банк** – Публичное акционерное общество «Екатеринбургский муниципальный банк» (ПАО «Банк «Екатеринбург»).
- 1.2. Система дистанционного банковского обслуживания «Интернет-сервис» в информационном режиме (Система)** – программное обеспечение, подключение к которому предоставляется Банком Клиенту, обеспечивающее получение информации об используемых Клиентом банковских продуктах в Банке, включая полную информацию о состоянии действующих счетов, карт, кредитных договоров с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
- 1.3. Договор о предоставлении услуг Системы (Договор)** – договор, заключенный между Клиентом и Банком путем присоединения Клиента к настоящим Условиям в виде безусловного и полного с ними согласия.
- 1.4. Руководство пользователя Системы (Руководство)** – документ, разрабатываемый Банком и содержащий техническое руководство по использованию Системы, включая порядок составления и направления в Банк Электронных документов.
- 1.5. Письменный документ** – документ, составленный по форме, установленной Банком, подписанный собственноручной подписью Клиента и подаваемый им при личной явке в Банк.
- 1.6. Дистанционные каналы обслуживания** – технологические решения по взаимодействию Банка с Клиентом, посредством которых Клиенты могут, не посещая подразделения Банка, заключать и расторгать договоры о предоставлении услуг, а также пользоваться услугами. Дистанционные каналы обслуживания включают:
- систему удаленного доступа «СМС-сервис»;
  - систему удаленного доступа «Интернет-сервис».
- 1.7. Клиент** – физическое лицо, заключившее с Банком Договор.
- 1.8. Подразделение Банка** – офис или иное структурное подразделение Банка, в котором осуществляется заключение с Клиентом договоров о предоставлении банковских услуг и обслуживание Клиента.
- 1.9. Стороны** – совместно упоминаемые Банк и Клиент.
- 1.10. Счет** – открытый в Банке счет физического лица, средствами на котором Клиент имеет право распоряжаться по своему усмотрению (текущие счета, специальные карточные счета, по вкладам «до востребования», счета по срочным вкладам в соответствии с условиями договоров срочных вкладов и др.).
- 1.11. Тарифы Банка** – Тарифы Банка на операции и услуги, предоставляемые физическим лицам, утвержденные Правлением Банка и размещаемые на сайте Банка в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [www.emb.ru](http://www.emb.ru).
- 1.12. Условия** – настоящие Условия обслуживания физических лиц в рамках Системы.
- 1.13. IVR-меню** - Система предварительно записанных голосовых сообщений, выполняющая функцию маршрутизации звонков внутри колл-центра, пользуясь информацией, вводимой клиентом с помощью тонального набора.
- 1.14. Электронный документ** – документ, формируемый и передаваемый одной Стороной другой Стороне в электронном виде посредством Системы.
- 1.15. Реквизиты доступа** - логин и пароль, присваиваемые Клиенту при его самостоятельной регистрации в Системе на интернет-ресурсе [i.emb.ru](http://i.emb.ru).

### 2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 2.1.** В рамках Системы Банк предоставляет услуги физическим лицам - гражданам Российской Федерации.
- 2.2.** Условия являются предложением (публичной офертой) Банка, адресованным физическим лицам-клиентам Банка, заключить Договор на условиях, изложенных ниже. Договор заключается в форме договора присоединения, т.е. путем принятия его условий Клиентом в целом. В случае несогласия с положениями настоящих Условий Клиент вправе приостановить использование Системы в соответствии с п. 4.2.3. Условий.
- 2.3.** Заключение Договора осуществляется при условии наличия открытых в Банке Счетов, действующих кредитных договоров.

**2.4.** Условия, Руководство по работе с Системой, а также информация о действующих Тарифах Банка доводятся до сведения Клиентов, а также иных физических лиц путем размещения указанной информации на информационных стендах в Подразделениях Банка и/или на сайте Банка в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [www.emb.ru](http://www.emb.ru).

В дополнение к указанным выше способам публичного размещения информации Банк вправе доводить эту информацию до Клиентов, в т. ч. путем рассылки информационных сообщений в электронном виде посредством Дистанционных каналов обслуживания (включая Систему), доступных Клиенту в соответствии с ранее заключенными договорами о предоставлении банковских услуг.

Клиент считается ознакомленным с публично размещенной информацией с момента, с которого эта информация была размещена на информационных стендах в Подразделениях Банка и/или на сайте Банка в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [www.emb.ru](http://www.emb.ru).

**2.5.** Клиент самостоятельно знакомится с информацией, публично размещаемой Банком. При этом Банк не несет ответственности, если указанная в настоящем пункте информация не была получена и/или изучена, и/или неправильно понята Клиентом.

**2.6.** Договор об использовании Системы считается заключенным между Клиентом и Банком с момента регистрации в Системе.

**2.7.** В рамках использования Системы Банк предоставляет Клиенту доступ к специальному ресурсу [i.emb.ru](http://i.emb.ru) в информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Для просмотра содержимого ресурса Клиент вводит реквизиты доступа (логин и пароль), присвоенные ему при самостоятельной регистрации Клиента на указанном ресурсе.

### **3. УСЛОВИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ**

**3.1.** В рамках Системы Банк осуществляет обслуживание Клиентов в соответствии с условиями договоров, заключенных между Клиентом и Банком.

Обслуживанию посредством Системы подлежат все Счета Клиента, открываемые и обслуживаемые в Банке (в т. ч. открытые до заключения Договора и открытые для исполнения кредитных договоров с Банком). Клиент вправе самостоятельно посредством Системы выбрать Счета, кредитные договоры для просмотра выписок.

**3.2.** Получение Клиентом Электронных документов юридически эквивалентно получению документов на бумажном носителе, подписанных уполномоченными на то лицами.

**3.3.** Банк вправе создавать контрольные архивы Электронных документов. Данные указанных архивов используются Сторонами в качестве доказательств при решении спорных вопросов.

**3.4.** За услуги, оказываемые Банком в рамках Системы, с Клиента взимается плата в соответствии с действующими Тарифами Банка, публикуемыми на сайте Банка в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [www.emb.ru](http://www.emb.ru). Банк вправе изменять Тарифы Банка в одностороннем порядке с уведомлением Клиента о вступлении измененных Тарифов Банка в силу посредством направления Электронного документа и / или посредством размещения информации на информационных стендах в Подразделениях Банка и/или на сайте Банка в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [www.emb.ru](http://www.emb.ru).

**3.5.** Обслуживание с использованием Системы осуществляется при условии выполнения Клиентом требований к оборудованию рабочего места оператора Системы и документов, регламентирующих использование Системы; указанные требования и документы, а также перечень Электронных документов, допустимых к использованию в Системе, устанавливаются Банком и могут изменяться им в одностороннем порядке.

### **4. ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

#### **4.1. Клиент обязан:**

**4.1.1.** Соблюдать и в точном соответствии исполнять настоящие Условия, а также требования Руководства и иных документов, регламентирующих работу Системы.

**4.1.2.** Соблюдать конфиденциальность Реквизитов доступа. В случае компрометации Реквизитов доступа незамедлительно сообщить в Банк о случившемся (с письменным подтверждением сообщения в течение ближайшего рабочего дня) в порядке, установленном документами, регламентирующими использование Системы, и произвести замену Реквизитов доступа. Клиент обязан предоставить письменное подтверждение устного уведомления в иной разумный срок в случае, если Клиент документально подтвердит невозможность соблюдения сроков, установленных Банком в настоящем пункте. В этом случае Клиент при устном уведомлении сообщает сотруднику Банка о невозможности направления в Банк письменного заявления в установленный Банком срок, а также предположительный срок, в течение которого Клиент обязуется направить в Банк письменное уведомление.

**4.1.3.** Обеспечить эксплуатацию Системы только на технически исправном оборудовании, соответствующем требованиям, установленным настоящими Условиями и Руководством по эксплуатации Системы.

**4.1.4.** Сверять проведенные операции с выписками по Счетам. Операция, проведенная без использования Карты, считается подтвержденной Клиентом, если в течение 10 дней с даты ее проведения Клиентом не было предъявлено претензий. Операция, проведенная с использованием Карты считается подтвержденной Клиентом, если в течение 30

дней с даты ее проведения Клиентом не было предъявлено претензий. Клиент обязан незамедлительно информировать Банк об ошибочном зачислении денежных средств на Счета.

**4.1.5.** Производить сверку реквизитов, содержащихся в полученных от Банка Электронных документах; в случае наличия расхождений незамедлительно сообщить об этом в Банк по телефону +7 (343) 377-66-55 и не распоряжаться денежными средствами, поступившими по соответствующему документу. Клиент принимает на себя всю полноту ответственности и возможные убытки за несообщение (несвоевременное сообщение) Банку о вышеназванных обстоятельствах.

#### **4.2. Клиент имеет право:**

**4.2.1.** Изменить пароль, используемый для работы с Системой. Клиент вправе изменить пароль с помощью самой Системы. В случае отсутствия возможности использования Системы (в т. ч. вследствие утраты пароля) Клиент вправе подать в Банк письменное заявление в установленной Банком форме о предоставлении временного пароля. Подача заявления, предусмотренного настоящим пунктом, возможна только на бумажном носителе лично Клиентом с обязательным предъявлением документа, удостоверяющего личность. Временный пароль генерируется случайным образом и направляется Клиенту посредством СМС-сообщения на номер мобильного телефона, используемого для работы с Системой. Временный пароль должен быть заменен Клиентом при первом после его получения использовании Системы.

**4.2.2.** Подать в Банк письменное заявление в установленной Банком форме о замене номера мобильного телефона и/или логина, используемого для работы с Системой. Подача заявления, предусмотренного настоящим пунктом, возможна только на бумажном носителе лично Клиентом с обязательным предъявлением документа, удостоверяющего личность.

**4.2.3.** Приостановить использование Системы без расторжения Договора, уведомив об этом Банк по телефону +7 (343) 377-66-55, в том числе самостоятельно, с использованием IVR-меню. Устное уведомление Банка должно быть обязательно подтверждено письменным заявлением (подтверждением), оформленным в Подразделении Банка в срок не позднее дня, следующего за днем устного уведомления Банка. Клиент обязан предоставить письменное подтверждение устного уведомления в иной разумный срок в случае, если Клиент документально подтвердит невозможность соблюдения сроков, установленных Банком в настоящем пункте. В этом случае Клиент при устном уведомлении сообщает сотруднику Банка о невозможности направления в Банк письменного заявления в установленный Банком срок, а также предположительный срок, в течение которого Клиент обязуется направить в Банк письменное уведомление.

#### **4.3. Банк обязан:**

**4.3.1.** Предоставить Клиенту доступ к Системе и обеспечить возможность самостоятельной регистрации Клиента на интернет-ресурсе [i.emb.ru](http://i.emb.ru).

**4.3.2.** Заблокировать доступ к Системе в течение 1 часа после получения сообщения Клиента о компрометации Реквизитов доступа в порядке, установленном п. 4.2.3. настоящих Условий. Сообщения о компрометации Реквизитов доступа принимаются Банком только в рабочее время (согласно установленному режиму работы Банка) по телефону +7 (343) 377-66-55, в том числе, с использованием IVR-меню.

**4.3.3.** Обеспечивать исправность своего программно-аппаратного комплекса, необходимого для функционирования Системы.

**4.3.4.** Предоставлять Клиенту по его запросу выписки из действующих Тарифов Банка в части стоимости услуг, оказываемых Банком по Договору, нормативные документы, необходимые для работы Системы, а также консультации по вопросам пользования Системой.

**4.3.5.** По Письменному документу Клиента изменить номер мобильного телефона, логин или пароль для пользования Системой.

#### **4.4. Банк имеет право:**

**4.4.1.** В одностороннем порядке изменять настоящие Условия, Тарифы Банка и функциональные возможности Системы с извещением Клиента путем размещения информации на информационных стендах в Подразделениях Банка, сайте Банка в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [www.emb.ru](http://www.emb.ru), а также путем направления сообщений посредством Системы.

## **5 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

**5.1.** За неисполнение и (или) ненадлежащее исполнение обязательств по настоящим Условиям Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

**5.2.** Банк не несет ответственности за действия третьих лиц, получивших доступ к Реквизитам доступа Клиента по вине Клиента.

**5.3.** Банк не несет ответственности за ущерб, понесенный Клиентом вследствие следующих причин:

- в результате нарушения Клиентом условия о конфиденциальности Реквизитов доступа, до блокирования доступа к Счетам на основании заявления Клиента о компрометации Реквизитов доступа.
- вследствие нарушения Клиентом требований, предусмотренных документами, регламентирующими использование Системы.

- в результате невозможности функционирования Системы, если таковая вызвана ненадлежащим техническим состоянием оборудования Клиента, перебоями или помехами в телефонной связи и /или в соединении с информационно-телекоммуникационной сетью «Интернет», повреждением линий связи (соединения с информационно-телекоммуникационной сетью «Интернет»), отключением электроэнергии.

**5.4.** Клиент в полном объеме несет ответственность за ущерб, причиненный третьими лицами Банку и Клиенту, в случае компрометации Реквизитов доступа по причине нарушения Клиентом настоящих Условий. Банк несет ответственность за несвоевременное и неполное исполнение своих обязательств по Договору.

## **6 СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА**

- 6.1.** Договор заключается на неопределенный срок.
- 6.2.** Действие Договора прекращается в случае закрытия Клиентом в Банке всех Счетов.
- 6.3.** При прекращении действия Договора по любой из причин комиссии, уплаченные в соответствии с Тарифами Банка, Клиенту не возвращаются.
- 6.4.** Банк вправе в одностороннем порядке прекратить обслуживание Клиента в рамках Системы, уведомив Клиента путем размещения информации на информационных стендах в Подразделениях Банка, сайте Банка в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [www.emb.ru](http://www.emb.ru) и/или путем направления сообщений посредством Системы.

## **7. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

- 7.1.** Банк вправе размещать документы, регламентирующие использование Системы, включая Руководство, требования к компьютеру и настройкам интернет-соединения для работы с Системой и Требования по обеспечению информационной безопасности при эксплуатации Системы (Приложение №1 к Условьям) на сайте Банка в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [www.emb.ru](http://www.emb.ru). Вспомогательные материалы по работе с Системой размещены Банком непосредственно в программном обеспечении Системы.
- 7.2.** Споры по Договору решаются путем переговоров с учетом взаимных интересов Сторон, а в случае, если соглашение не будет достигнуто – в судебном порядке. Положения настоящего пункта не являются требованием об обязательности досудебного урегулирования споров.
- 7.3.** Все приложения, изменения и дополнения к настоящим Условьям являются их неотъемлемой частью и в обязательном порядке доводятся Банком до Клиента посредством Системы и/или посредством размещения на сайте Банка в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [www.emb.ru](http://www.emb.ru).
- 7.4.** Письменные документы, оформляемые Клиентом в соответствии с настоящими Условьями, предоставляются Клиентом в Банк по форме, установленной Банком, за исключением случаев, когда Банком не установлена типовая форма документа. Письменные документы, оформляемые Клиентом в соответствии с настоящими Условьями, составляются в 2 (Двух) экземплярах (по одному - для каждой из Сторон).  
Проставление факсимиле на Письменных документах, оформляемых Клиентом в соответствии с настоящими Условьями, не допускается.
- 7.5.** Вся информация, связанная с использованием Клиентом реквизитов доступа в Систему, является конфиденциальной и не может быть передана третьим лицам иначе как с письменного согласия Сторон либо в случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.
- 7.6.** Клиент подтверждает, что ему известно о том, что передача конфиденциальной информации по Системе влечет риск несанкционированного доступа к такой информации третьих лиц.

## **ТРЕБОВАНИЯ ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ ИНФОРМАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ ПРИ ЭКСПЛУАТАЦИИ СИСТЕМЫ**

Настоящие требования действуют по отношению ко всем Клиентам Банка, осуществляющим эксплуатацию Системы на основании Договора, заключенного с Банком.

### **1.1. Требования по аппаратно-программному обеспечению рабочего места:**

- на компьютерах, работающих с Системой, необходимо использовать только лицензионное программное обеспечение;
- на системное программное обеспечение и Интернет-браузер должны быть установлены все обновления. Обновления Интернет-браузеров скачиваются и устанавливаются в ручном режиме с сайтов производителей Интернет-браузеров;
- необходимо использовать антивирусное программное обеспечение с обновлением вирусных баз не реже 1 раза в сутки в режиме мониторинга и проведением периодических антивирусных проверок компьютера или мобильного устройства;
- необходимо отключить на компьютерах автозагрузку со сменных носителей (дискет, флэш-накопителей, оптических дисков) как потенциальный источник угроз;
- необходимо отключить на компьютерах сетевой удалённый доступ;
- на компьютерах и мобильных устройствах, используемых для работы в Системе, исключить посещение Интернет-сайтов сомнительного содержания (эротические сайты, игровые, сайты знакомств, сайты, распространяющие программное обеспечение, музыку, фильмы и т.п.), загрузку и установку нелегального программного обеспечения и т. п.
- на компьютерах и мобильных устройствах, используемых для работы в Системе, необходимо использовать специализированные программы сетевой безопасности («брандмауэры», «фаерволы»), регулярно проводить обновление этих программ.

### **1.2. Требования при работе с Системой:**

- необходимо регулярно, не реже одного раза в день, проверять состояние Счетов;
- никогда не передавать Реквизиты доступа третьим лицам для работы в Системе, настроек взаимодействия с Банком и т.п.
- при возникновении любых подозрений на компрометацию Реквизитов доступа, появлении на автоматизированном рабочем месте или мобильном устройстве вредоносных программ – обязательно сообщить в Банк и заблокировать учетную запись;
- в случае проявления необычного поведения в Системе или каких-то изменений в интерфейсе программы – позвонить в Банк и выяснить, не связаны ли такие изменения с обновлением версии ПО. Если нет – заблокировать учетную запись;
- внимательно читать все объявления в Системе и точно следовать содержащимся в них рекомендациям по информационной безопасности.