

**И.о. Председателя Правления АО «ИТ Банк»**

\_\_\_\_\_ **Д.В. Задворнов**

**Протокол от \_\_\_\_\_ 2019 года**

**Правила пользования  
системой дистанционного банковского обслуживания  
банковских счетов физических лиц в АО «ИТ Банк»**

**1. Термины и определения**

1. Система «Интернет-Банк» для физических лиц АО «ИТ Банк» (Система) - система дистанционного банковского обслуживания банковских счетов физических лиц, открытых в АО «ИТ Банк», посредством сети Интернет, предоставляющая Клиенту возможность пользоваться информационным и платежным сервисами «Faktura.ru» с помощью браузера или мобильного приложения «Faktura.ru».

Информационный сервис включает комплекс услуг информационного характера о совершенных по Счету операциях, в т. ч. через Систему, и иных сообщений информационного характера, предоставляемых Банком посредством отправки SMS-сообщений на номер мобильного телефона, указанного Клиентом в заявлении, или PUSH-уведомлений в мобильное приложение «Faktura.ru»..

Платежный сервис предоставляет услуги по передаче в Банк Клиентом Электронных документов (распоряжений Клиента о переводе денежных средств).

2. Электронный документ – электронное сообщение (логически целостная совокупность структурированных данных, имеющих смысл для участников информационного взаимодействия), в котором информация представлена в электронно-цифровой форме и соответствует установленному Оператором сервиса формату и которая может быть представлена в виде документа на бумаге.
3. Простая электронная подпись – простая электронная подпись, как определено Федеральным законом от 06.04.2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи».
4. Оператор сервиса – ЗАО «Биллинговый центр», оказывающее Банку услуги по обеспечению информационного и технологического взаимодействия между Банком и его Клиентами в рамках сервисов.
5. Оператор GSM – оператор сотовой связи стандарта GSM.
6. Логин – уникальная для каждого Клиента последовательность латинских букв и/или цифр, позволяющая Банку однозначно идентифицировать Клиента в Системе.
7. Пароль – секретная последовательность символов, которая известна только Клиенту. Пароль позволяет убедиться в том, что обратившееся лицо действительно является

владельцем представленного Логина. Пароль является Простой электронной подписью клиента в отношении Клиента и Банка в рамках Системы и подтверждает от имени Клиента правильность, неизменность и целостность Электронного документа.

8. Разовый Пароль - набор знаков, генерируемый Системой, поступающий Клиенту в виде SMS – сообщения на номер мобильного телефона Клиента. Разовый пароль является временным и используется Клиентом только для осуществления первого входа в Систему.
9. Разовый Секретный Пароль – случайным образом определенная уникальная последовательность символов, формируемая специальным модулем Системы, поступающая Клиенту в виде SMS-сообщения на номер мобильного телефона Клиента для дополнительного подтверждения действий Клиента в Системе. Разовый секретный пароль может быть использован только один раз.
10. Основные правила – Правила открытия и обслуживания банковских счетов физических лиц с использованием банковских карт АО «ИТ Банк».
11. Тарифы – Тарифы на обслуживание банковских счетов для расчётов с использованием банковских карт АО «ИТ Банк»

## **2. Общие положения**

2.1. Настоящие Правила пользования Системой (далее – «Правила Системы») определяют порядок и особенности использования Системы, права, обязанности и ответственность сторон, возникающие в этой связи.

2.2. Правила Системы разработаны на основе действующего законодательства РФ, Правил сервиса «Faktura.ru» (далее – «Правила сервиса»), опубликованных на на WEB-сайте [www.cft.ru/processing](http://www.cft.ru/processing), внутренних документов Банка.

2.3. Отношения сторон, неурегулированные Правилами Системы, регулируются действующим законодательством РФ, нормативными актами Банка России, Правилами сервиса.

2.4. Используемые термины и понятия (Клиент, Счет, Карта, Расходный лимит, Тарифы и др.) применяются в том значении, в каком они определены в Основных правилах с особенностями, указанными в Правилах Системы. Термины, не определенные в правилах, применяются в том значении, в каком они используются Правилами сервиса, внутренними банковскими правилами Банка. Во всех иных случаях такие термины применяются в том значении, в каком они используются в соответствующей отрасли законодательства Российской Федерации.

2.5. Подключение Клиента к Системе осуществляется в порядке, установленном в Правилах Системы.

2.6. Стороны признают, что Логин, созданный Клиентом с использованием программно-технических средств Оператора сервиса и используемый Клиентом при прохождении процедуры подключения к Системе, является уникальным и подтверждает, что вход в Систему и совершение платежей осуществляются самим Клиентом. Достаточным доказательством того, что вход в Систему, получение информации, формирование платежа с использованием Системы осуществлены Клиентом, является введение правильных Логина и Пароля.

### **2.8. Клиент вправе:**

2.8.1. Распоряжаться денежными средствами, находящимися на Счете, с использованием Системы, в порядке, предусмотренном Правилами Системы и Основными Правилами.

2.8.2. Отключиться от Системы на основании заявления, при условии подключенной услуги «SMS-сервис».

### **2.9. Клиент обязан:**

2.9.1. Исполнять условия Правил Системы.

2.9.2. Оплачивать услуги Банка в соответствии с действующими в Банке Тарифами.

2.9.3. Не разглашать третьим лицам Логин и Пароль, полученный в процессе подключения к Системе, предпринимать все возможные меры для недопущения доступа третьих лиц к сведениям о Логине и Пароле, обеспечивать их конфиденциальность.

2.9.4. Не допускать воздействия на используемое в рамках Системы программное обеспечение вредоносных программ или неправомерный доступ к нему третьих лиц.

В случае обнаружения ошибок в работе Системы Клиент вправе обратиться в Банк для выяснения вызвавших их причин и принятия соответствующих мер. Отсутствие сообщения Клиента о возникновении ошибок работы Системы освобождает Банк от ответственности, связанной с ненадлежащей работой Системы.

2.9.5. В случае утраты доступа (угрозы несанкционированного доступа) к Системе (мобильному телефону с телефонным номером, предоставленным Оператором GSM и зарегистрированным в Системе, персональному компьютеру, ноутбуку и прочим устройствам), а также использования (угрозы использования) Логина и Пароля третьими лицами, незамедлительно после обнаружения факта указанных утрат (угроз), но не позднее дня, следующего за днем получения от Банка уведомления о совершенной операции, уведомить Банк о данных фактах для блокировки сервисов Системы (приостановления доступа к сервисам) в целях предотвращения несанкционированного доступа к Счету. Устное уведомление (с указанием Кодового слова и/или паспортных данных Клиента) должно дублироваться не позднее 2 (двух) рабочих дней письменным заявлением. В случае непредставления письменного заявления всю ответственность за несанкционированные платежи несет Клиент.

## **2.10. Банк вправе:**

2.10.1. В случае если для списания платы за оказанные услуги доступных для списания Банком денежных средств на Счете недостаточно заблокировать услуги Системы.

2.10.2. Устанавливать лимиты на совершение переводов с использованием Системы и информировать Клиента о размере лимитов в Тарифах.

2.10.3. В одностороннем порядке изменять настоящие Правила Системы.

2.10.4. В случае признания Электронного документа сомнительным, отказать в его исполнении и затребовать от Клиента оформления документа на бумажном носителе, содержащего собственноручную подпись Клиента.

2.10.5. В случае получения от Клиента уведомления о фактах, изложенных в пункте 2.9.5 настоящих Правил, а также при нарушении Клиентом правил пользования Системой, блокировать сервисы Системы (приостановить доступ к сервисам).

## **2.11. Банк обязан:**

2.11.1. Обеспечить комплекс мер, необходимых для регистрации Клиента в Системе.

2.11.2. Предоставить Клиенту документы и информацию, которые связаны с использованием Системы.

2.11.3. Немедленно прекратить исполнение Электронных документов в случае поступления в Банк соответствующего уведомления Клиента.

2.11.4. В случае блокировки Системы при приостановлении Банком исполнения распоряжения Клиента о совершении операции, соответствующей признакам осуществления перевода денежных средств без согласия Клиента, в соответствии со ст. 8, ст. 9 Федерального закона от 27.06.2011 № 161-ФЗ «О национальной платежной системе», до осуществления списания денежных средств со Счета, посредством телефонного звонка/текстового сообщения на указанный Клиентом Банку в анкете Клиента номер телефона:

- предоставить Клиенту информацию о приостановлении исполнения Банком распоряжения Клиента о совершении операции, соответствующей признакам осуществления перевода денежных средств без согласия Клиента,

- предоставить Клиенту информацию о рекомендациях по снижению рисков повторного осуществления перевода денежных средств без согласия клиента, размещенных на официальном сайте Банка,

- незамедлительно запросить у Клиента подтверждение возобновления исполнения распоряжения.

При получении от Клиента подтверждения возобновления исполнения распоряжения незамедлительно возобновить использование Клиентом Системы и исполнение распоряжения.

При неполучении от Клиента подтверждения возобновления исполнения распоряжения возобновить использование Клиентом Системы и исполнение распоряжения в срок, установленный вышеназванным Федеральным законом.

## **3. Правила пользования Системой**

### **3.1. Подключение к Системе.**

3.1.1. Подключение Клиента к Системе производится Клиентом самостоятельно и означает присоединение к Правилам Системы. Памятка пользователя размещена на сайте Банка <http://www.itbank.ru> в разделе Главная >>> Частным клиентам >>> Интернет-Банк для физических лиц.

3.1.2. Вход в Систему осуществляется по ссылке, размещенной на главной странице сайта Банка или по адресу <https://elf.faktura.ru/elf/app/?site=itbank>.

3.1.3. Логин Клиента задается Клиентом в процессе самостоятельного подключения пользователя к Системе.

3.1.4. При подключении Клиента к Системе на номер мобильного телефона, предоставленного Оператором GSM, сообщенному Банку при открытии Счета, будут высланы Разовый Пароль и Разовый Секретный Пароль.

3.1.5. После первого входа в Систему по Разовому Паролю, выданному Банком, Система предлагает произвести смену данного Пароля на новый, который будет в дальнейшем использоваться Клиентом при входе в Систему.

3.1.6. Разовый Секретный Пароль также является временным. Срок действия Разового Секретного Пароля ограничен и указывается в SMS – сообщении.

3.1.7. Доступ к информационному сервису Клиент получает непосредственно после подключения к Системе.

3.1.8. Для получения доступа к платежному сервису Клиенту необходимо подписать Заявление о подключении к Платежному сервису системы «Интернет-Банк для физических лиц АО «ИТ Банк» согласно Приложению 1 к Правилам системы (далее – Заявление).

3.1.9. В системе может быть зарегистрирован только один номер мобильного телефона Клиента. В связи с этим, в случае указания в Заявлении номера мобильного телефона, отличного от предоставленного Банку ранее, сообщения и уведомления, направляемые Клиенту в рамках Информационного сервиса, после принятия Банком Заявления и регистрации в системе нового номера мобильного телефона, будут также направляться Клиенту на номер, указанный в Заявлении.

3.1.10. Подключение к Системе, предоставление Клиентом в Банк Заявления является полным и безоговорочным акцептом (принятием) Клиентом условий настоящих Правил системы. Любые оговорки, изменяющие настоящие Правила Системы, которые могут быть сделаны Клиентом при подписании Заявления, не имеют юридической силы.

3.1.11. Комиссия за пользование услугами Системы взимается согласно Тарифам

3.1.12. Все действующие на момент подключения к Системе и вновь открываемые Счета Клиента с использованием банковских карт АО «ИТ Банк» подключаются к Информационному сервису автоматически. К Платежному сервису Счета Клиента подключаются на основании заявления Клиента: при подключении к сервису - в соответствии с Приложением 1, впоследствии - в соответствии с Приложением 2.

### **3.2. Информационный сервис Системы.**

Информационный сервис Системы включает:

- предоставление информации об операциях по Счету;
- предоставление информации о лимите и остатке по Счету;
- предоставление информации о полученных Клиентом уведомлениях;
- возможность подключения опции PUSH-уведомления.

### **3.3. Платежный сервис Системы.**

Платежный сервис Системы включает:

- возможность перевода со Счета на Счет в Банке;
- возможность оплаты коммунальных и прочих услуг.

### **3.4. Перевод денежных средств со Счета посредством Системы.**

3.4.1. Переводы денежных средств со Счета Клиента посредством Системы осуществляются в пределах Расходного лимита, установленного в соответствии с действующими Тарифами.

3.4.2. Для осуществления перевода денежных средств Клиенту необходимо зайти в Систему с помощью Логина и Пароля. После ввода Логина и Пароля Клиент получает доступ к личной страничке, где ему предоставляется информация по его Картам.

3.4.3. Для осуществления перевода денежных средств со Счета, оплаты коммунальных и прочих услуг посредством Системы Клиент формирует на личной странице Электронный документ. Разовый секретный пароль вводится Клиентом для подтверждения операции по осуществлению платежа.

### **3.5. Отключение Системы.**

3.5.1. Отключение счета от услуг Системы, отключение от Платежного сервиса без отключения Системы осуществляется на основании заявления согласно Приложению 3 к Правилам Системы, предоставленного Клиентом в Банк на бумажном носителе.

3.5.2. Отключение Клиента от Системы осуществляется:

- на основании заявления согласно Приложению 3 к Правилам Системы, предоставленного Клиентом в Банк на бумажном носителе;
- автоматически при закрытии всех Счетов, подключенных к Системе.

## **4. Порядок осуществления расчетов между сторонами**

4.1. В рамках Правил Системы Банк производит обслуживание Клиента за плату, размер которой определяется в соответствии с Тарифами.

4.2. Клиент предоставляет право Банку в порядке расчетов по инкассо без распоряжения Клиента и без получения от Клиента акцепта списывать со Счёта Клиента денежные средства в уплату вознаграждения (комиссии) Банка за совершенные им действия на основании банковских ордеров или инкассовых поручений, поступивших от Банка. В случае если денежных средств, находящихся на Счете, доступных для списания Банком в качестве оплаты его услуг недостаточно для исполнения обязательств Клиента перед Банком, Банк имеет право отказать Клиенту в проведении операции по Счету или оказании услуги.

## **5. Дополнительные условия**

### **5.1. Отказ в исполнении платежа Клиента.**

Банк имеет право отказать Клиенту в исполнении платежа в следующих случаях:

- платеж оформлен с нарушением положений Правил Системы;
- сумма операции с учетом вознаграждения Банка превышает величину текущего остатка денежных средств на Счете или величину Расходного лимита, установленного в соответствии с действующими Тарифами;
- иных случаях, предусмотренных действующим законодательством РФ и Основными правилами.

### **5.2. Процедура урегулирования разногласий.**

5.2.1. В случае несогласия Клиента с действиями Банка, связанными с подключением в Системе и/или исполнением Электронного документа Клиента с использованием Системы и/или оказанием иных услуг Системы, Клиент направляет в Банк письменное заявление с изложением сути претензии.

5.2.3. Стороны вправе привлекать к рассмотрению спорной ситуации специалистов Оператора сервиса, а также специалистов организации, осуществляющей техническую поддержку программно-аппаратного комплекса Системы.

5.2.4. Порядок рассмотрения претензий изложен в Основных правилах.

## **6. Ответственность сторон**

6.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по Правилам Системы стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

6.2. Клиент несет ответственность по всем Электронным документам, созданным им в Системе.

6.3. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение взятых по Правилам Системы обязательств в случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы, к которым относятся: стихийные бедствия, пожары, аварии, отключения электроэнергии, повреждение линий связи, массовые беспорядки, забастовки, военные действия, противоправные действия третьих лиц, вступление в законную силу

законодательных актов и иных актов, обязательных для исполнения одной из сторон, прямо или косвенно запрещающих указанные в Правилах Системы виды деятельности или препятствующие выполнению сторонами своих обязательств.

## **7. Служба технической поддержки системы**

В случае возникновения технических проблем при работе в Системе:

- невозможно войти на сайт Системы,
- Системой не принимается Логин и Пароль Клиента,
- невозможность просмотра информации по счетам, осуществления платежей (при наличии средств на Счете)

**Клиент может обратиться в:**

- **Службу поддержки Системы 8 (3812) 39-29-29 (в будние дни с 8-00 до 19-30);**
- **Информационный центр Faktura.ru: 8 (495) 925-95-00 (круглосуточно).**

**Председателю Правления  
АО «ИТ Банк»**

от \_\_\_\_\_  
(ФИО, реквизиты документа, удостоверяющего личность)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Заявление о подключении  
к Платежному сервису Системы «Интернет-Банк» для физических лиц АО «ИТ  
Банк»**

Прошу подключить Платежный сервис Системы «Интернет-Банк» для физических лиц АО «ИТ Банк» (далее – Система) и предоставить доступ для работы в Системе по указанным счетам:


Для получения Разового секретного пароля при осуществлении платежей по Счету(-ам) прошу зарегистрировать следующий **номер мобильного телефона** (десятизначный федеральный формат):

7																			
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Настоящим уведомлен, что в случае указания в настоящем заявлении номера мобильного телефона, отличного от предоставленного Банку ранее, сообщения и уведомления, направляемые в рамках Информационного сервиса, после принятия настоящего заявления и регистрации в системе нового номера мобильного телефона, будут также направляться на номер, указанный в настоящем заявлении.

Настоящим заявляю, что я поставлен Банком в известность и мне понятно, что совершение операций по Счету с использованием Системы повышает риск совершения несанкционированных операций по Счету. Мне разъяснено содержание Правил Системы, касающихся правил безопасного пользования Системой.

Настоящим заявляю, что с Правилами Системы ознакомлен, Памятку безопасного использования Системы «Интернет-Банк для физических лиц АО «ИТ Банк» (Приложение 4 к Правилам пользования системой дистанционного банковского обслуживания банковских счетов физических лиц АО «ИТ Банк») получил.

**Подпись Клиента  
(Держателя):**

--

ФИО:

Дата:

\_\_\_\_\_  
(заполняется Клиентом прописью)

**Отметки Банка:**

Заявление проверил и принял.

**Подпись ответственного  
сотрудника:**

--

ФИО:

Дата:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Заявление обработал:

**Подпись ответственного  
сотрудника:**

ФИО:

---

Дата:

---









## **Памятка безопасного использования Системы «Интернет-Банк» для физических лиц АО «ИТ Банк»**

### **На персональном компьютере, ноутбуке:**

1. При работе с электронной почтой не открывать письма и вложения к ним, полученные от неизвестных отправителей, не переходить по содержащимся в таких письмах ссылкам.
2. Своевременно обновлять операционную систему (установка патчей, критичных обновлений).
3. Не использовать права администратора при отсутствии необходимости. В повседневной практике входить в систему как пользователь, не имеющий прав администратора.
4. Включить системный аудит событий, регистрирующий возникающие ошибки, вход пользователей и запуск программ, периодически просматривать журнал и реагировать на ошибки.
5. Установить и своевременно обновлять на компьютере антивирусное программное обеспечение (далее – ПО) (NOD32, AVP Kaspersky, Symantec AntiVirus и т.д.). Можно скачать бесплатную версию Kaspersky, Dr.Web, но лучше приобрести и регулярно обновлять лицензионную версию антивирусного ПО.
6. Антивирусное ПО должно быть запущено постоянно с момента загрузки компьютера. Рекомендуется полная еженедельная проверка компьютера на наличие вирусов, удаление обнаруженного вредоносного ПО.
7. При выходе в Интернет использовать сетевые экраны (Kerio winroute, Outpost firewall и т.д.), разрешив доступ только к доверенным ресурсам сети Интернет.
8. Запретить в межсетевом экране соединение с Интернет по протоколам ftp, smtp. Разрешить соединения smtp только с конкретными почтовыми серверами, на которых зарегистрированы Ваши электронные почтовые ящики.
9. Не давать разрешения неизвестным программам выходить в Интернет.
10. При работе в Интернет не соглашаться на установку каких-либо дополнительных программ.

### **При использовании мобильного приложения рекомендуется:**

1. Устанавливать мобильное приложение только по ссылкам на официальном сайте Банка [elf.faktura.ru/elf/app](http://elf.faktura.ru/elf/app), или в авторизованном магазине приложений (Google Play);
2. Установить пароль для доступа на Ваше мобильное устройство;
3. Установить и своевременно обновлять лицензионные антивирусные программы на Вашем мобильном устройстве;
4. Всегда совершать выход из Системы после окончания работы;

5. Не хранить Логин и Пароль для доступа в Систему на своём мобильном устройстве или в общедоступном месте и не сообщать его никому;
6. Ни при каких обстоятельствах не передавать и не сообщать никому (в том числе работникам Банка, родственникам и друзьям) данные для входа в мобильное приложение, пароли для подтверждения платежей, а также номера Ваших карт и CVV2/CVC2 коды;
7. Никогда не отвечать на электронные письма, входящие звонки, SMS-сообщения, письменные/устные обращения, в которых запрашивается персональная информация;
8. В случае утери мобильного телефона или в случае обнаружения подозрительных действий, совершенных от вашего имени в Системе, незамедлительно сменить Логин и Пароль, а также обратиться в Банк.
9. По окончании работы в мобильном приложении обязательно необходимо завершить сеанс работы с Системой выбором пункта меню «Выйти».