

«Утверждаю»

АО Банк «ПСКБ»

Первый Заместитель Председателя Правления

Копытов С.Ю.

«15» августа 2016 г.



ПРАВИЛА

обслуживания клиентов Акционерного общества
«Петербургский социальный коммерческий банк»
в системе «Веб-банк ПСКБ»

Санкт-Петербург

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Целью Настоящих Правил обслуживания клиентов Акционерного общества «Петербургский социальный коммерческий банк» в системе «Веб-банк ПСКБ» (далее - Правила) является установление общих принципов осуществления электронного документального оборота между АО Банк "ПСКБ" и Клиентом при использовании системы «Веб-банк ПСКБ».

1.2. Действие настоящих Правил распространяется на управление банковскими счетами, проведение расчетов, исполнение требований действующего законодательства и нормативных правовых актов органов валютного регулирования и осуществление других гражданско-правовых сделок, совершаемых Клиентом с использованием системы «Веб-банк ПСКБ».

1.3. Настоящие Правила разработаны на основе действующего законодательства Российской Федерации, нормативных актов Центрального Банка РФ, нормативных документов АО Банк «ПСКБ» (далее - Банк).

2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛАХ

Для целей настоящих Правил используются следующие основные понятия:

2.1. Клиент – физическое лицо, заключившее с Банком договор банковского счета (далее - Клиент).

2.2. Система «Веб-банк ПСКБ» – совокупность программно-аппаратных средств, установленных на территории Банка, и согласовано эксплуатируемых Клиентом и Банком в соответствующих частях, а также организационных мероприятий, проводимых Клиентом и Банком с целью предоставления Клиенту услуг в соответствии с настоящими Правилами (далее «Система»).

2.3. Электронный документ – документ, в котором информация представлена в электронно-цифровой форме.

2.4. Логин – известная Клиенту и Банку уникальная последовательность буквенно-цифровых символов, присваиваемая Клиенту и позволяющая однозначно идентифицировать Клиента в Системе.

2.5. Пароль – известная только Клиенту последовательность символов, связанная с присвоенным Клиенту Логин, используемая для аутентификации Клиента при совершении операций в Системе. Пароль имеет длину от 6 (Шести) до 16 (Шестнадцати) символов. Банк рекомендует для обеспечения информационной безопасности использовать пароли не менее 6 символов, с смешанным содержанием цифр, букв в разных регистрах и спецсимволов. Также Банк рекомендует производить смену пароля не реже чем раз в год. Клиент обязан хранить свой пароль в тайне и не сообщать его третьим лицам

2.6. Сеансовый ключ – последовательность из 4-х цифровых символов, служащая подтверждением совершаемой Клиентом операции. Является аналогом собственноручной подписи клиента. Клиент может использовать Сеансовые ключи со Скретч-карты, либо Сеансовые ключи, высылаемые по каналу SMS.

2.7. Скретч-карта – известный только клиенту зацикленный набор Сеансовых ключей, выдаваемый клиенту в виде пластиковой карты с защитным слоем.

2.8. SMS-пароль – Сеансовый ключ, состоящий из четырёх цифр, высылаемый по каналу SMS.

2.9. Мобильное приложение – часть системы «Веб-банк ПСКБ», самостоятельно устанавливаемая Клиентом на мобильное устройство под управлением операционных систем iOS или Andorid. Разработчик ООО "Банк Софт Системс".

2.10. PIN-код – известная Клиенту последовательность из 4-х цифр, дающая возможность доступа к Системе с определённого мобильного устройства с установленным Мобильным приложением.

2.11. Договор на обслуживание в системе «Веб-банк ПСКБ» (далее - Договор) – соглашение между Банком и Клиентом, устанавливающее права и обязанности Сторон при предоставлении для использования Системы «Веб-банк ПСКБ», представляющее собой совокупность Заявления Клиента на обслуживание в системе «Веб-банк ПСКБ», настоящих правил, а также Тарифов Банка. Договор заключается путем подачи в Банк документов, предусмотренных п. 3.2. настоящих Правил.

2.12. Тарифы Банка – являющиеся неотъемлемой частью Договора документы Банка, определяющие размер вознаграждения, взимаемого Банком с Клиента за пользование услугами Системы и иных действий по исполнению Договора.

3. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ПРАВА ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СИСТЕМЫ «Веб-банк ПСКБ»

3.1. Для получения права использования системы «Веб-банк ПСКБ» Клиент осуществляет безусловное принятие данных Правил.

3.2. Для вступления в действие настоящих Правил во взаимоотношениях между Клиентом и Банком, Клиент предоставляет в Банк Заявление на обслуживание в системе «Веб-банк ПСКБ» (Приложение №1), которое считается акцептом Клиента. Подключение канала доставки SMS-паролей производится по желанию Клиента в течение одного рабочего дня с момента предоставления Клиентом в Банк Заявления на подключение канала доставки SMS-паролей (Приложение №2). Документы должны быть удостоверены личной подписью Клиента.

3.3. Настоящие Правила считаются вступившими в силу с даты передачи Клиентом в Банк документов, поименованных в п.3.2. настоящих Правил.

3.4. В соответствии с настоящими Правилами Банк принимает на себя обязательства по проведению расчетных операций по банковским (специальным банковским) счетам Клиента, открытым в Банке, на основании электронных документов.

4. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ БАНКА

4.1. Банк обслуживает Клиента согласно Тарифам Банка.

4.2. Оплата услуг Банка, указанных в Тарифах, производится путем списания сумм, причитающихся Банку со счета Клиента в Банке без дополнительного распоряжения Клиента, со счета Клиента, открытого в Банке. Настоящим Клиент подтверждает, что дает Банку свое согласие на списание Банком без дополнительного распоряжения Клиента денежных средств со счета Клиента в счет оказанных Банком услуг, в размере, определенном согласно Тарифам Банка, действующим на момент такого списания (заранее данный акцепт).

5. СОГЛАШЕНИЯ БАНКА И КЛИЕНТА (далее «СТОРОН»)

5.1. Стороны признают, что электронные документы, созданные в рамках защищенного соединения с использованием Пароля, Логина Клиента, а также Сеансового ключа, юридически эквивалентны соответствующим документам на бумажном носителе, удостоверенным личной подписью Клиента, и обладают такой же юридической силой, а также подтверждают наличие правовых отношений между Сторонами.

5.2. Стороны признают, что электронные документы, создаваемые системой «Веб-банк ПСКБ», являются доказательным материалом для решения спорных вопросов в соответствии со ст.12 настоящих Правил при проведении технической экспертизы при возникновении спорных ситуаций.

5.3. Стороны признают в качестве единой шкалы времени при работе с системой «Веб-банк ПСКБ» Московское поясное время. Контрольным является время системных часов аппаратных средств Банка.

6. БЛОКИРОВКА (АННУЛИРОВАНИЕ) ЛОГИНА, СКРЕТЧ-КАРТЫ, КАНАЛА ДОСТАВКИ SMS-ПАРОЛЕЙ

6.1. Банк обязан по требованию Клиента блокировать в системе «Веб-банк ПСКБ» существующий Логин, Скретч-карту или канал доставки SMS-паролей.

6.2. Блокировка Логина, Скретч-карты или канала доставки SMS-паролей Клиента осуществляется Банком при поступлении от Клиента письменного уведомления, удостоверенного личной подписью Клиента или ее электронного аналога. Клиент имеет право заблокировать Логин, Скретч-карту или канал доставки SMS-паролей, совершив телефонный звонок в службу технической поддержки системы «Веб-банк ПСКБ». В этом случае Клиент называет свои фамилию, имя, отчество, паспортные данные и Логин, номер Скретч-карты, либо номер мобильного телефона, использующийся для доставки SMS-паролей.

6.3. Банк имеет право по своему усмотрению без уведомления Клиента блокировать Логин Клиента. Блокировка Логина также происходит при трехкратном неверном вводе Пароля (блокировка Логина снимается Банком после обращения Клиента в Банк и урегулирования возникшей ситуации).

6.4. Банк вправе заблокировать доступ Клиента в систему «Веб-банк ПСКБ» в случаях, предусмотренных действующим законодательством РФ.

7. СРОК ДЕЙСТВИЯ ЛОГИНА

7.1. Логин Клиента является идентификационной учетной записью в Системе. Срок действия Логина Клиента в системе «Веб-банк ПСКБ» установлен равным 180 (ста восемьдесят) календарным дням с момента последнего использования системы «Веб-банк ПСКБ». Соответственно, если Клиент в течение вышеуказанного срока не входил в Систему, используя Логин и Пароль, то Логин Клиента (учетная запись в Системе) аннулируется, действие настоящих Правил прекращается.

8. СМЕНА ПАРОЛЯ КЛИЕНТА, СКРЕТЧ-КАРТЫ, PIN-КОДА ИЛИ КАНАЛА ДОСТАВКИ SMS-ПАРОЛЕЙ

8.1. Во время действия Логина Клиент имеет право в любой момент сменить Пароль при личном обращении в Банк (или при помощи средств, предоставляемых системой «Веб-банк ПСКБ»), а также сменить канал доставки SMS-паролей при личном обращении в Банк.

8.2. Смена Скретч-карты Клиента производится по желанию Клиента, за операцию смены Скретч-карты Банк взимает комиссию согласно действующим Тарифам.

8.3. Во время действия Логина Клиент имеет право в любой момент задать PIN-код при помощи средств Мобильного приложения, а также сменить PIN-код при личном обращении в Банк. Задание и смена PIN-кода требует ввода Логина и Пароля Клиента.

9. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИЕНТА

9.1. Клиент обязан заполнять электронные документы в системе «Веб-банк ПСКБ» в соответствии с действующим законодательством РФ, иными нормативными и распорядительными документами, соответствующими договорами с Банком и настоящими Правилами.

9.2. Клиент обязан не реже одного раза в течение 180 (ста восьмидесяти) календарных дней осуществлять вход в систему «Веб-банк ПСКБ».

9.3. Клиент обязан хранить в секрете и не передавать третьим лицам Логин, Пароль, Скретч-карту, PIN-код и SMS-пароли, используемые в электронной системе «Веб-банк ПСКБ».

9.4. *Клиент обязан использовать лицензированное программное обеспечение, применять и постоянно обновлять персональные средства защиты (персональные фаерволы), антивирусное программное обеспечение и средства обнаружения вредоносных программ, а также ограничивать доступ к компьютерам и мобильным устройствам, с которых осуществляется работа по системе «Веб-банк ПСКБ».*

9.5. Клиент обязан сообщать Банку об обнаружении попытки несанкционированного доступа к электронной системе «Веб-банк ПСКБ».

9.6. Клиент обязан сменить Пароль или канал доставки SMS-паролей в случае его компрометации.

9.7. Клиент обязан обратиться в Банк для смены Скретч-карты в случае её утери или компрометации.

9.8. Клиент обязан не реже чем 1 (один) раз в год подтверждать ранее представленные сведения о документах, удостоверяющих его личность.

9.9. Клиент обязан уведомить Банк об изменении сведений о документе, удостоверяющем его личность.

9.10. Клиент имеет право в любое время прекратить действие своего Логина, произведя действия, описанные в пункте 6.2. настоящих Правил.

9.11. Клиент обязуется представлять информацию, необходимую для исполнения требований Федерального закона от 07.08.2011 № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма».

9.12. В соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» Клиент, присоединяясь к настоящим Правилам, дает свое согласие на

обработку персональных данных. При этом под персональными данными Клиента понимается любая имеющая к нему отношение информация, в том числе сведения и информация о фамилии, имени, отчестве, годе, месяце, дате и месте рождения, адресе, семейном, социальном, имущественном положении, образовании, профессии, доходах, а также любая иная информация, переданная Банку Клиентом лично либо поступившая в Банк иным законным способом.

Срок, в течение которого действует согласие на обработку персональных данных, составляет 5 (пять) лет с момента его предоставления Банку, при отсутствии отзыва указанного согласия его действие считается продленным на следующие 5 (пять) лет.

Клиент уведомлен о том, что вправе отозвать свое согласие.

Согласие считается отозванным по истечении 30 (тридцати) календарных дней с момента получения Банком соответствующего заявления. При этом Банк вправе осуществлять хранение и уничтожение персональных данных Клиента в течение срока хранения документов, предусмотренных законодательством, вправе передать уполномоченным на то государственным органам.

9.13. Клиент вправе при личном обращении в Банк, определить параметры операций, которые могут осуществляться клиентом с использованием системы «Веб-банк ПСКБ», в том числе:

- максимальная сумма перевода денежных средств с использованием системы «Веб-банк ПСКБ» за одну операцию,
- перечень услуг, предоставляемых с использованием системы «Веб-банк ПСКБ»,
- временной период, в который могут быть совершены переводы денежных средств с использованием системы «Веб-банк ПСКБ».

Все указанные ограничения настраиваются Банком в отношении клиента, запросившего их, в течение семи рабочих дней.

10. СОВМЕСТНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

10.1. Банк вправе в одностороннем порядке вносить изменения в настоящие Правила и Тарифы обслуживания Клиентов по операциям, осуществляемым в рамках настоящих Правил. Информация об изменении доводится до Клиента путем размещения изменений на информационных стендах, расположенных в офисах Банка, и на официальном сайте Банка не менее чем за пять рабочих дней до вступления в силу вышеуказанных изменений.

10.2. Банк не несёт ответственности за ущерб, причинённый Клиенту в результате использования третьими лицами Логина, Пароля, Скретч-карты и SMS-паролей Клиента.

10.3. В случае возникновения конфликтных ситуаций между Клиентом и Банком при использовании электронной системы «Веб-банк ПСКБ» Стороны обязуются участвовать в рассмотрении конфликтов в соответствии со ст.12 настоящих Правил, выполнять требования, изложенные в указанной статье и нести ответственность согласно выводам по рассмотрению конфликтной ситуации.

11. ПОРЯДОК ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТА

11.1. Банк осуществляет прием документов, передаваемых по электронной системе «Веб-банк ПСКБ», круглосуточно. При невозможности передачи указанных документов в Банк

с использованием электронной системы «Веб-банк ПСКБ», документы могут поступить от Клиента в виде подлинника на бумажном носителе в операционное время работы Банка.

11.2. Точка входа в систему «Веб-банк ПСКБ», а также ссылки, необходимые для установки Мобильного приложения, находятся на сайте Банка: www.pscb.ru

11.3. По системе «Веб-банк ПСКБ» осуществляются следующие виды операций в рублях Российской Федерации и иностранной валюте:

- переводы с личного счета Клиента на личный счет Клиента и/или карточный счет Клиента, открытые в Банке;
- оплата услуг;
- безналичные переводы рублевых средств с личных счетов Клиента в рублях Российской Федерации, открытых в Банке;
- безналичные переводы иностранной валюты с личных счетов Клиента в иностранной валюте, открытых в Банке.

11.4. Исполнение расчетных документов производится в установленное Банком операционное время обслуживания счетов физических лиц. Информация об установленном операционном времени размещена на официальном сайте Банка: www.pscb.ru.

11.5. Исполнение расчетных документов по оплате услуг, производится в соответствии с договорами, заключенными Банком с поставщиками услуг, являющимися получателями денежных средств.

11.6. Оплата расчетных документов производится в пределах наличия средств на счете Клиента на начало дня, внутрибанковских переводов и поступившей в кассу Банка для зачисления на счет Клиента денежной наличности.

11.7. При получении документа Банк производит проверку корректности Логина, Пароля, Сеансового ключа Клиента, правильности заполнения реквизитов документа. В случае отбраковки документ Банком не принимается.

11.8. Банк вправе отказать в приеме документа при недостаточности средств на счёте Клиента для исполнения документа и/или взыскания комиссионного вознаграждения Банка за его исполнение.

11.9. В случае возникновения любых сомнений в аутентичности документов, направленных Клиентом по системе «Веб-банк ПСКБ», Банк вправе отказать Клиенту в приеме одного или нескольких документов и запросить их представления на бумажном носителе в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

11.10. Стороны признают, что действия, выполняемые в рамках данных Правил, не могут быть оспорены только на том основании, что они заключены (произведены) без оформления документов на бумажном носителе.

12. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ЭКСПЕРТИЗЫ ПРИ ВОЗНИКНОВЕНИИ СПОРНЫХ СИТУАЦИЙ

12.1. В соответствии с условиями настоящих Правил под спорной ситуацией понимается существование споров о подлинности и авторстве электронных документов, переданных Клиентом в Банк, в том числе опротестование Клиентом операции, проведенной Банком на

основании электронного документа, созданного с помощью Логина, Пароля и Сеансового ключа Клиента.

12.2. Стороны обязуются разрешать вышеуказанные споры путем переговоров в порядке, предусмотренном настоящей статьей и действующим законодательством РФ.

12.3. Клиент представляет Банку заявление, содержащее существо претензии с указанием на документ, на основании которого Банк совершил операцию по счёту Клиента.

12.4. Банк обязан в срок семь рабочих дней от даты подачи заявления Клиента сформировать разрешительную комиссию для рассмотрения заявления. В состав комиссии включаются представители Клиента, представители Банка и, при необходимости, независимые эксперты. Выбор членов комиссии осуществляется по согласованию со всеми участниками. При невозможности согласованного выбора, выбор проводится случайно (по жребию).

12.5. Результатом рассмотрения разрешительной комиссией спорной ситуации является определение Стороны, несущей ответственность согласно выводу об истинности электронного документа.

12.6. Разрешительная комиссия в течении семи рабочих дней проводит рассмотрение заявления. Рассмотрение заявления включает следующие этапы:

12.6.1. Техническая экспертиза электронного документа, на основании которого Банком выполнены оспариваемые Клиентом действия.

12.6.2. Формирование акта на основании данных технической экспертизы.

12.7. Банк несет ответственность перед Клиентом в случае, когда имела место хотя бы одна из следующих ситуаций:

12.7.1. Банк не предъявляет электронного документа, переданного Клиентом, на основании которого Банк совершил операцию по счёту Клиента.

12.7.2. Принятый электронный документ создан при некорректном Логине и/или Пароле и/или Сеансовом ключе.

12.8. Банк не несет ответственность по операции со счетом Клиента в случае, когда электронный документ, на основании которого была произведена операция, признан разрешительной комиссией корректным.

13. СРОК ДЕЙСТВИЯ ПРАВИЛ

13.1. Срок действия настоящих Правил во взаимоотношениях между Клиентом и Банком составляет 1 (Один) календарный год со дня вступления их в силу в соответствии с п.3.3. настоящих Правил.

13.1.1. Действие настоящих Правил считается продленным на следующий календарный год, если за 7 (семь) календарных дней до окончания срока их действия ни одна из сторон не получила письменное уведомление от другой стороны о прекращении действия Договора.

13.1.2. Действие настоящих Правил в отношениях между Банком и Клиентом автоматически прекращается при закрытии всех счетов Клиента в Банке.

13.2. Клиент имеет право досрочно прекратить действие настоящих Правил в отношении себя, направив в Банк письменное уведомление, удостоверенное личной подписью Клиента

либо ее электронным аналогом. Банк прекращает доступ Клиента в систему «Веб-банк ПСКБ» в день получения вышеуказанного уведомления. Действие настоящих Правил считается прекращенным после получения Банком указанного уведомления при отсутствии финансовых претензий Сторон друг к другу.

13.3. При досрочном прекращении действия настоящих Правил по инициативе Клиента денежные средства, списанные со счета Клиента в соответствии с Тарифами, Клиенту не возвращаются.

13.4. Банк вправе досрочно прекратить действие настоящих Правил (в одностороннем порядке отказаться от исполнения обязательств) в отношении Клиента (в том числе при не выполнении Клиентом обязательств, предусмотренных настоящими Правилами и в случае наличия информации о попытке Клиента нанести ущерб Банку и/или третьим лицам при совершении им операций в системе «Веб-банк ПСКБ»), направив ему соответствующее уведомление не позднее, чем за пять рабочих дней до срока прекращения действия настоящих Правил. Уведомление Клиенту отправляется по почте письмом с уведомлением в получении, либо с использованием систем удаленного доступа.

14. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

14.1. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение взятых по настоящим Правилам 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 силу законодательных актов, актов федеральных или местных органов власти и обязательных для исполнения одной из сторон, прямо или косвенно запрещающих указанные в Правилах виды деятельности или препятствующие выполнению Сторонами своих обязательств по Правилам, если Сторона, пострадавшая от их влияния, доведет до сведения другой Стороны известие о случившемся в возможно короткий срок после возникновения этих обстоятельств.

14.2. Споры по настоящим Правилам решаются путем переговоров с учетом взаимных интересов Сторон в соответствии со ст. 12 настоящих Правил, а при не достижении соглашения - в соответствии с действующим законодательством РФ.

14.3. Договор заключается (вступает в силу) путем присоединения Клиента к условиям, установленным в настоящих Правилах, в соответствии со ст.428, п.3 ст.434, п.3 ст.438 Гражданского кодекса РФ на основании Заявления, оформленного согласно п.3.2 настоящих Правил (Договора на обслуживание клиентов в системе «Веб-банк ПСКБ»).

Приложение № 1

к ПРАВИЛАМ обслуживания клиентов
Акционерного общества «Петербургский социальный коммерческий банк»
в системе «Веб-банк ПСКБ»

ЗАЯВЛЕНИЕ

на обслуживание в системе «Веб-банк ПСКБ»

Фамилия, имя, отчество:	
Документ, удостоверяющий личность:	
Адрес регистрации:	

Прошу предоставить мне право пользования системой «Веб-банк ПСКБ». При совершении операций в системе «Веб-банк ПСКБ» прошу обеспечить допуск ко всем моим счетам, открытым в Банке.

Подтверждаю получение Логина____ и Пароля _____.

Подтверждаю получение Скретч-карты №_____.

С Правилами обслуживания клиентов Акционерного общества «Петербургский социальный коммерческий банк» в системе «Веб-банк ПСКБ» ознакомлен и обязуюсь их выполнять.

Клиент: _____

Заявление принял сотрудник Банка:

Дата:

Приложение № 2

к ПРАВИЛАМ обслуживания клиентов

Акционерного общества «Петербургский социальный коммерческий банк»

в системе «Веб-банк ПСКБ»

ЗАЯВЛЕНИЕ

на подключение канала доставки SMS-паролей к системе «Веб-банк ПСКБ»

Фамилия, имя, отчество:	
Документ, удостоверяющий личность:	
Адрес регистрации:	

Прошу подключить мне канал доставки SMS-паролей для пользования системой «Веб-банк ПСКБ. Для доставки SMS-паролей прошу использовать номер моего мобильного телефона:

С Правилами обслуживания клиентов Акционерного общества «Петербургский социальный коммерческий банк» в системе «Веб-банк ПСКБ» ознакомлен и обязуюсь их выполнять.

Клиент:

Заявление принял сотрудник Банка:

Дата: