



БАНК ДОЛИНСК

УСЛОВИЯ

*предоставления услуги Интернет-Банк
КБ «Долинск» (ЗАО)*

**г. Южно-Сахалинск
2013 год**

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	3
2. ВВЕДЕНИЕ	4
3. МЕТОДЫ ИНФОРМАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ	4
3.1. ИДЕНТИФИКАЦИЯ КЛИЕНТА В СИСТЕМЕ	4
3.2. ОПЕРАЦИИ С ЛОГИНОМ И ПАРОЛЕМ	4
3.3. РАЗОВЫЙ СЕКРЕТНЫЙ ПАРОЛЬ	5
4. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ СИСТЕМЫ	6
4.1. ДОСТУП К СИСТЕМЕ	6
4.2. ПРИОСТАНОВЛЕНИЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ	6
5. ПЕРЕДАЧА И ИСПОЛНЕНИЕ ЭЛЕКТРОННЫХ ДОКУМЕНТОВ	6
5.1. ФОРМИРОВАНИЕ И ПЕРЕДАЧА РАСЧЕТНЫХ ДОКУМЕНТОВ КЛИЕНТА С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ПЛАТЕЖНОГО СЕРВИСА	6
5.2. ХРАНЕНИЕ РАСЧЕТНЫХ ДОКУМЕНТОВ	7
5.3. ИНФОРМАЦИЯ О РАСЧЕТНЫХ ДОКУМЕНТАХ	7
5.4. ИСПОЛНЕНИЕ РАСЧЕТНЫХ ДОКУМЕНТОВ КЛИЕНТА	7
5.5. ПОДТВЕРЖДЕНИЕ ЭД ДОКУМЕНТАМИ НА БУМАЖНОМ НОСИТЕЛЕ	8
6. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ	8
7. ВОЗНАГРАЖДЕНИЕ БАНКА	8
8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ БАНКА И КЛИЕНТА	9
8.1. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ БАНКА	9
8.2. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ КЛИЕНТА	10
9. ПОРЯДОК УРЕГУЛИРОВАНИЯ СПОРОВ	10
10. ИЗМЕНЕНИЕ УСЛОВИЙ И ТАРИФОВ	11
11. ОПУБЛИКОВАНИЕ ИНФОРМАЦИИ	11
12. СРОК ДЕЙСТВИЯ И ПОРЯДОК РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА	12
13. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ	12
14. ПРИЛОЖЕНИЯ К УСЛОВИЯМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ ИНТЕРНЕТ – БАНК	13
ПРИЛОЖЕНИЕ № 1. ЗАЯВЛЕНИЕ О ПРИСОЕДИНЕНИИ К УСЛОВИЯМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ ИНТЕРНЕТ-БАНК КБ «ДОЛИНСК» (ЗАО)	14
ПРИЛОЖЕНИЕ № 2. ПАМЯТКА КЛИЕНТА ИНТЕРНЕТ-БАНКА	15
ПРИЛОЖЕНИЕ № 3. РУКОВОДСТВО ПО ИСПОЛЬЗОВАНИЮ СИСТЕМЫ ИНТЕРНЕТ-БАНК КБ «ДОЛИНСК» (ЗАО).....	16
ПРИЛОЖЕНИЕ № 4. ПЕРЕЧЕНЬ ОБРАБАТЫВАЕМЫХ БАНКОМ РАСЧЕТНЫХ ДОКУМЕНТОВ, ПОСТУПАЮЩИХ ОТ КЛИЕНТОВ ПО СИСТЕМЕ	29

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.

- 1.1. **Банк** – Коммерческий Банк «Долинск» (Закрытое акционерное общество).
- 1.2. **Клиент (Пользователь системы)** - физическое лицо, заключившее с Банком договор банковского счета / вклада / кредитный договор и оформившее в Банке подключение к Системе в соответствии с Условиями предоставления услуги Интернет-Банк КБ «Долинск» (ЗАО) (далее – **Условия**).
- 1.3. **Договор** - Договор на обслуживание в Системе Интернет-Банк, заключаемый между Банком и Клиентом путем оформления Клиентом в Банке Заявления и выполнения Клиентом всех действий, требуемых настоящими Условиями.
- 1.4. **Тарифы** – официальный документ Банка, устанавливающий размер и порядок оплаты комиссий за услуги Банка.
- 1.5. **Система (Система Интернет-Банк)** - программно-аппаратный комплекс, позволяющий организовать обмен документами в электронной форме между Банком и Клиентом через сеть Интернет.
- 1.6. **Счета** – счета Клиента, открываемые ему в соответствии с договорами банковского счета, банковского вклада, кредитными договорами.
- 1.7. **Доступный остаток** – сумма денежных средств, доступных для проведения операций с использованием Системы, включающая остаток собственных средств Клиента на Счете.
- 1.8. **Информационный сервис** - предоставление Клиенту посредством Системы возможности получения актуальной и достоверной информации о Счетах, дополнительной информации, а также сервисных и других операциях, доступных в Системе.
- 1.9. **Платежный сервис** – предоставление Клиенту посредством Системы возможности совершения операций по распоряжению денежными средствами, в размере Доступного остатка Счета Клиента, не противоречащих действующему законодательству Российской Федерации и подтвержденных с помощью Разового секретного пароля, на основании Расчетных документов Клиента.
- 1.10. **Электронный документ (ЭД)** – документ, в котором информация представлена в электронно-цифровой форме, а ее неизменность и/или авторство удостоверены с использованием Разового секретного пароля.
- 1.11. **Разовый секретный пароль (разовый пароль)** – уникальный набор символов, предоставляемый Клиенту на номер его мобильного телефона в виде SMS-сообщения по запросу Клиента для возможности совершения операции и подтверждения авторства документа, направляемого в Банк.
- 1.12. **Компрометация ключевой информации: Пароля, Разового секретного пароля** – утрата Банком или Клиентом уверенности в том, что Пароль и/или Разовый секретный пароль не может быть использован третьими лицами.
- 1.13. **Номер мобильного телефона** – номер мобильного телефона Клиента, предоставленный Клиенту оператором сотовой связи, указанный Клиентом в Заявлении о присоединении к Условиям и используемый для отправки Клиенту Разового секретного пароля для подтверждения платежа.
- 1.14. **Логин** - уникальная для каждого Клиента последовательность символов, состоящая из латинских букв и цифр, позволяющая Банку однозначно идентифицировать Клиента в Системе. Логин выдается Клиенту в Банке в момент подключения к Системе.
- 1.15. **Пароль** – секретная последовательность символов, которая известна только Клиенту. Пароль позволяет убедиться в том, что обратившееся лицо действительно является владельцем представленного Логина. Первоначальный Пароль высылается Клиенту SMS-сообщением и меняется Клиентом при первом входе в Систему.
- 1.16. **Оплата услуг** - операция по переводу денежных средств со счетов Клиента в адрес Поставщиков услуг (оплата сотовой связи, коммунальных услуг и т.д.) с использованием Системы.
- 1.17. **Поставщик** - компания, оператор сотовой связи и другое торгово-сервисное предприятие, осуществляющий реализацию товаров (работ, услуг) Клиентам, производящим

переводы денежных средств в оплату товаров (работ, услуг) Поставщика с использованием Системы.

1.18. **Расчетный документ** - оформленное в виде электронного платежного документа распоряжение Клиента о списании денежных средств со своего Счета и их перечислении на счет получателя средств. Расчетный документ создается Клиентом самостоятельно и отправляется в Банк с использованием средств Системы.

2. ВВЕДЕНИЕ.

2.1. Настоящие Условия устанавливают правила использования Системы Интернет-Банк, в том числе Информационного и Платежного сервисов, а также определяют права и обязанности Клиента и Банка. Некоторые виды сопутствующих услуг и продуктов могут предлагаться Банком Клиенту на основании отдельного договора (договоров) либо правил и процедур обслуживания, которые могут периодически устанавливаться Банком. В случае противоречий между положениями таких отдельных договоров, правил или процедур обслуживания и положений настоящих Условий, положения соответствующих отдельных договоров, правил и процедур обслуживания имеют преимущественную силу.

2.2. Настоящие Условия являются публичной офертой. Для заключения Договора обслуживания в Системе Интернет-Банк, Клиент присоединяется к Условиям в целом и полностью путем оформления в Банке соответствующего Заявления о присоединении к Условиям предоставления услуги Интернет-Банк КБ «Долинск» (ЗАО) по форме Приложения № 2 к настоящим Условиям (далее – Заявление), и иных документов, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации, настоящими Условиями, другими внутренними документами Банка.

2.3. Все документы, подаваемые Клиентом в Банк на бумажных носителях во исполнение настоящих Условий, составляются в соответствии с требованиями обязательных приложений к настоящим Условиям и подписываются собственноручной подписью Клиента.

2.4. Банк с целью ознакомления Клиента с Условиями размещает их путем опубликования в порядке, предусмотренном настоящими Условиями.

3. МЕТОДЫ ИНФОРМАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ.

3.1. ИДЕНТИФИКАЦИЯ КЛИЕНТА В СИСТЕМЕ.

3.1.1. Идентификация Клиента в Системе производится на основании Логина и Пароля.

3.1.2. Банк предоставляет Клиенту доступ в Систему только при условии прохождения Идентификации, т.е. однозначного совпадения, переданных Клиентом Логина и Пароля с данными, имеющимися в Системе.

3.1.3. Банк и Клиент признают, что Логин, используемый Клиентом при прохождении процедуры Идентификации, является уникальным и подтверждает, что вход в Систему и формирование ЭД осуществляются самим Клиентом. Достаточным доказательством того, что вход в Систему осуществлен Клиентом является введение правильных Логина и Пароля.

3.1.4. Клиент обязуется информировать Банк об изменении данных, указанных в Заявлении, в течение семи календарных дней с даты их изменения, а также предоставить в Банк документы, подтверждающие изменение фамилии, имени, отчества и паспортных данных, номера мобильного телефона.

3.2. ОПЕРАЦИИ С ЛОГИНОМ И ПАРОЛЕМ.

3.2.1. Логин генерируются Банком в установленном порядке и выдается Клиенту уполномоченным работником Банка на основании заключенного Договора (на основании оформленного Заявления) после подключения Клиента к Системе. Первоначальный Пароль высылается Клиенту Системой SMS-сообщением на Номер мобильного телефона.

3.2.2. Клиент вправе изменять действующий Пароль в Системе.

3.2.3. Клиент обязан обеспечить хранение информации о полученном Пароле способом, делающим Пароль недоступным третьим лицам, в том числе не сообщать Пароль работникам Банка, а также незамедлительно уведомлять Банк о Компрометации Пароля.

3.2.4. Банк обязуется принять все необходимые и зависящие от него меры организационного и технического характера для обеспечения невозможности доступа посторонних лиц к информации о Пароле, находящейся в распоряжении Банка, в том числе при передаче Банком Пароля Клиенту.

3.3. РАЗОВЫЙ СЕКРЕТНЫЙ ПАРОЛЬ.

3.3.1. При проведении электронного документооборота между Банком и Клиентом при использовании Платежного сервиса, в целях подтверждения Клиентом правильности, неизменности и целостности отправляемого ЭД, Клиент использует Разовый секретный пароль. Разовый секретный пароль является аналогом собственноручной подписи Клиента и простой электронной подписью Клиента в соответствии с Федеральным законом «Об электронной цифровой подписи» от 6 апреля 2011 года № 63-ФЗ. Разовый секретный пароль высылается Клиенту на Номер мобильного телефона, Порядок использования Разового секретного пароля регулируется настоящими Условиями.

3.3.2. Использование Информационного сервиса не требует дополнительного подтверждения Клиентом подлинности, неизменности и целостности ЭД и авторства ЭД посредством Разового секретного пароля.

3.3.3. Только один Разовый секретный пароль является текущим в данный момент времени. Разовый секретный пароль может быть использован только один раз.

3.3.4. Разовый секретный пароль считается действительным в момент его использования Клиентом, если одновременно выполнены следующие условия:

3.3.4.1. между Банком и Клиентом заключен Договор.

3.3.4.2. срок действия Разового секретного пароля не истек.

3.3.5. Разовый секретный пароль считается действующим с момента получения его Клиентом и до момента указанного в SMS-сообщении.

3.3.6. ЭД Клиента исполняется только при условии положительного результата проверки использованного Клиентом Разового секретного пароля.

3.3.7. Клиент не имеет права раскрывать третьим лицам информацию о Разовом секретном пароле, находящемся в его распоряжении, и обязан хранить и использовать Разовый секретный пароль способами, обеспечивающими невозможность его несанкционированного использования, в том числе не передавать в пользование третьим лицам Номер мобильного телефона (sim-карту).

3.3.8. Клиент признает, что переданные им Банку ЭД, подтвержденные с помощью действительного Разового секретного пароля, находящегося в распоряжении Клиента:

3.3.8.1. удовлетворяют требованию заключения сделки в простой письменной форме и влекут юридические последствия, аналогичные последствиям, порождаемым сделками, заключенными путем собственноручного подписания документов при физическом присутствии лиц, совершающих сделку;

3.3.8.2. имеют равную юридическую и доказательственную силу аналогичным по содержанию и смыслу документам на бумажном носителе, составленным в соответствии с требованиями, предъявляемым к документам такого рода, подписанным собственноручной подписью Клиента, и являются основанием для проведения Банком финансовых операций с денежными средствами, находящимися на Счете Клиента, от его имени;

3.3.8.3. не могут быть оспорены или отрицаться Клиентом, Банком и третьими лицами или быть признаны недействительными только на том основании, что они переданы в Банк с использованием Системы и/или оформлены в виде ЭД;

3.3.8.4. могут быть представлены в качестве доказательств, равносильных письменным доказательствам, в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации, при этом допустимость таких доказательств не может отрицаться только на том основании, что они представлены в виде ЭД или их копий на бумажном носителе.

3.3.9. Банк не несет ответственность за ущерб, возникший вследствие несанкционированного использования третьими лицами действительного Разового секретного пароля.

4. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ СИСТЕМЫ.

4.1. ДОСТУП К СИСТЕМЕ.

4.1.1. Доступ к Системе предоставляется Клиентам, заключившим Договор и подключенным к Системе в соответствии с настоящими Условиями.

4.1.2. Доступ Клиента к Системе осуществляется в случае положительных результатов Идентификации в Системе.

4.2. ПРИОСТАНОВЛЕНИЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ.

4.2.1. Приостановление обслуживания Клиента в Системе подразумевает блокировку доступа Клиента в Систему.

4.2.2. Система автоматически блокирует Логин Клиента на 180 секунд после трех неправильных попыток ввода Пароля. После трех последовательных блокировок Пароля Клиента Система приостанавливает обслуживание Клиента.

4.2.3. В случае приостановления обслуживания Клиента в Системе Банк не возвращает полученное от Клиента комиссионное вознаграждение, пересчет уплаченной Клиентом суммы комиссионного вознаграждения также не производится.

4.2.4. Убытки Клиента, возникшие в связи с приостановлением обслуживания, Банк не возмещает.

4.2.5. Для возобновления обслуживания в Системе после приостановления обслуживания Клиента в Системе по причине блокировки Пароля, Клиенту необходимо обратиться в Банк.

4.2.6. Работа Системы может быть приостановлена для проведения профилактических работ и обновлений о чем Банк предварительно уведомляет Клиента.

4.2.7. Работа Клиента в Системе может быть приостановлена без предварительного уведомления Клиента в случае возникновения необходимости применения мер по управлению информационными и финансовыми рисками, когда непринятие указанных мер может повлечь возникновение угрозы безопасности работы Системы, в том числе угрозу безопасности совершения платежей и/или информационной безопасности, а также по причине неуплаты Клиентом комиссии за услуги Банка в установленном порядке.

5. ПЕРЕДАЧА И ИСПОЛНЕНИЕ ЭЛЕКТРОННЫХ ДОКУМЕНТОВ.

5.1. ФОРМИРОВАНИЕ И ПЕРЕДАЧА РАСЧЕТНЫХ ДОКУМЕНТОВ КЛИЕНТА С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ПЛАТЕЖНОГО СЕРВИСА.

5.1.1. Для формирования и передачи Расчетных документов Клиентом заполняются соответствующие поля соответствующих форм в Системе.

5.1.2. Стороны признают, что переданный в Банк ЭД, содержащий все постоянные и индивидуальные параметры платежного документа, соответствует в части соблюдения формы документам, использование которых предусмотрено нормативными актами Банка России при регулировании расчетов физических лиц в безналичном порядке.

5.1.3. Прием Системой Расчетных документов осуществляется круглосуточно.

5.1.4. ЭД должен быть подтвержден с помощью действительного Разового секретного пароля, отправленного Клиенту. При отсутствии подтверждения ЭД не регистрируется и считается, что Клиент отказался от передачи ЭД, даже если им были произведены все остальные действия, необходимые для его передачи.

5.1.5. Банк вправе отказать в регистрации ЭД в следующих случаях:

5.1.5.1. если анализ возможности выполнения ЭД, проведенный Банком при его получении в соответствии с установленными Банком критериями, дает отрицательный результат;

5.1.5.2. при отсутствии/недостаточности Доступного остатка денежных средств на Счете Клиента для выполнения Расчетного документа Клиента, включая уплату соответствующего

комиссионного вознаграждения Банку согласно Тарифам и/или условиям договора, на основании которого Клиенту открыт Счет;

5.1.5.3. при выявлении признаков нарушения безопасности при использовании Системы, в том числе, если Банк имеет основания считать, что исполнение ЭД может повлечь убытки Клиента или Банка (в том числе подверженность правовому риску и риску потери деловой репутации), или ЭД противоречит законодательству Российской Федерации, Условиям, договорам между Банком и Клиентом.

5.1.6. Банк уведомляет Клиента о регистрации ЭД и о результате проверки Разового секретного пароля данного ЭД посредством сообщения Клиенту соответствующего статуса ЭД. Статус «Принят» означает, что ЭД считается переданным Клиентом и принятым к исполнению Банком.

5.1.7. Банк вправе самостоятельно устанавливать различные лимиты на суммы проводимых операций по Счету с использованием Платежного сервиса (в рублях Российской Федерации либо в эквивалентной сумме в иностранной валюте по курсу Банка России на день проведения операции). Банк информирует Клиента о действующих лимитах в порядке, предусмотренном разделом 11 настоящих Условий.

5.2. ХРАНЕНИЕ РАСЧЕТНЫХ ДОКУМЕНТОВ.

5.2.1. Банк хранит полученные от Клиента ЭД в течение предусмотренных законодательством Российской Федерации сроков для хранения аналогичных документов, составленных на бумажном носителе. Способ и формат хранения определяются Банком самостоятельно.

5.3. ИНФОРМАЦИЯ О РАСЧЕТНЫХ ДОКУМЕНТАХ.

5.3.1. Банк обязуется предоставить Клиенту возможность получения актуальной и достоверной информации о переданных Клиентом ЭД, операциях по его Счетам, состоянии его Счетов и иную информацию в порядке, предусмотренном Условиями.

5.3.2. Клиент обязуется регулярно, не реже 1 раза в 5 дней, осуществлять вход в Систему для получения информации о зарегистрированных ЭД, и о состоянии Счета в целях проверки проведенных Банком финансовых операций.

5.4. ИСПОЛНЕНИЕ РАСЧЕТНЫХ ДОКУМЕНТОВ КЛИЕНТА.

5.4.1. Расчетные документы Клиентов исполняются в сроки, установленные законодательством Российской Федерации и договором между Банком и Клиентом, определяющим порядок проведения операций по соответствующему Счету.

5.4.2. Исполнение Расчетных документов по Счету осуществляется в пределах определенного Банком операционного дня. Информация о продолжительности операционного дня доводится до клиентов путем ее размещения на информационных стендах в помещениях Банка и на сайте Банка в сети Интернет.

5.4.3. Клиент подтверждает, что все финансовые операции, осуществляемые им с использованием Системы, **не предполагают переводы, связанные с осуществлением предпринимательской деятельности.**

5.4.4. В целях исполнения Расчетных документов по оплате услуг Клиент поручает КБ «Долинск» (ЗАО) осуществлять от имени Банка, но в интересах Клиента и за счет Клиента оплату услуг Поставщиков в соответствии с информацией, указываемой Клиентом в расчетном документе, отправляемом в Банк с использованием средств Системы.

5.4.5. Банк предоставляет Клиенту отчет о проведенных документах в соответствии с пунктом 5.4.4 путем предоставления ему выписки по Счету. Выписка по Счету предоставляется Клиенту в порядке, установленном пунктом 5.4.9.

5.4.6. Банк не исполняет ЭД в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

5.4.7. Банк вправе отказать Клиенту в исполнении зарегистрированного Расчетного документа, если:

5.4.7.1. при проверке будет установлено, что исполнение предусмотренной им финансовой операции противоречит законодательству Российской Федерации, нормативным актам Банка России, Условиям или договору между Банком и Клиентом, определяющему порядок проведения операций по соответствующему Счету;

5.4.7.2. его исполнение требует в соответствии с валютным законодательством Российской Федерации предоставления Клиентом в Банк обосновывающих документов, а также документов, подтверждающих факт исполнения услуг, работ, передачи результатов интеллектуальной деятельности или товаров (далее также – подтверждающие документы) и соответствующие подтверждающие документы представлены Клиентом в Банк не были.

5.4.8. В случае отказа Банка от исполнения зарегистрированного ЭД, Клиент вправе обратиться в Банк за получением соответствующей информации, в том числе о причинах неисполнения.

5.4.9. Банк по запросу Клиента предоставляет выписки по счету по мере совершения операций. Указанные выписки считаются подтвержденными, если Клиент не представит свои замечания в течение 10 календарных дней со дня представления выписки.

5.5. ПОДТВЕРЖДЕНИЕ ЭД ДОКУМЕНТАМИ НА БУМАЖНОМ НОСИТЕЛЕ.

5.5.1. В случае если иное не предусмотрено отдельными соглашениями между Клиентом и Банком, Банк обязуется по запросу Клиента предоставить Клиенту документы на бумажном носителе, на условиях договора по обслуживанию соответствующего счета/вклада Клиента.

5.5.2. Банк вправе в любой момент потребовать от Клиента представления подтверждающих документов на бумажном носителе, эквивалентных по смыслу и содержанию переданным Клиентом Электронным документам.

5.5.3. Клиент обязан по требованию Банка подписывать подтверждающие документы на бумажном носителе собственноручной подписью.

5.5.4. Банк вправе не принимать к исполнению Расчетные документы до получения Банком подтверждающих документов.

6. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ.

6.1. Банк обязуется принять меры для предотвращения несанкционированного доступа третьих лиц к конфиденциальной информации, составляющей банковскую и коммерческую тайну Клиента, его персональные данные. Указанная информация может быть предоставлена третьим лицам в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

6.2. Клиент осознает, что передача конфиденциальной информации через Интернет может повлечь риск несанкционированного доступа к такой информации третьих лиц.

6.3. Клиент освобождает Банк от ответственности в случае, если его конфиденциальная информация при передаче ее по каналам операторов связи может стать доступной сторонним лицам.

7. ВОЗНАГРАЖДЕНИЕ БАНКА.

7.1. За обслуживание в Системе и совершение операций по Счету с использованием Системы Клиент уплачивает Банку комиссии в размерах в соответствии с Тарифами, а также условиями договора между Банком и Клиентом, определяющим порядок проведения операций по соответствующему Счету.

7.2. Банк осуществляет списание сумм комиссий без распоряжения Клиента (в безакцептном порядке) со Счета Клиента в соответствии с Тарифами Банка. Банк вправе без распоряжения Клиента списывать денежные средства в счет погашения задолженности по Договору с других счетов Клиента, открытых в Банке согласно условиям обслуживания данных счетов.

7.3. Клиент ежемесячно должен обеспечивать наличие на Счете денежных средств, достаточных для оплаты Банку комиссии за использование Системы в соответствии с Тарифами Банка.

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ БАНКА И КЛИЕНТА.

8.1. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ БАНКА.

8.1.1. Банк несет ответственность перед Клиентом в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации, в том числе в части возмещения убытков Клиента, возникших при использовании Системы, в результате несоблюдения Банком обязанностей, установленных Условиями, и иными заключенными между Банком и Клиентом соглашениями, регулирующими работу в Системе.

8.1.2. Банк не несет ответственности за:

8.1.2.1. неисполнение ЭД Клиента, если исполнение привело бы к нарушению требований действующего законодательства Российской Федерации, нормативных актов Банка России, Условий, а также условий иных заключенных между Клиентом и Банком соглашений, в том числе если: ЭД не был подтвержден Клиентом; проверка подтверждения ЭД дала отрицательный результат; Доступный остаток денежных средств на Счете(ах) Клиента недостаточен для исполнения ЭД, включая комиссию, а также в иных случаях, предусмотренных Условиями и законодательством Российской Федерации;

8.1.2.2. повторную ошибочную передачу Клиентом ЭД;

8.1.2.3. предоставление Клиентом недостоверной информации, потери актуальности информации, ранее предоставленной Клиентом, используемой при регистрации и исполнении Банком ЭД, или вводом Клиентом неверных данных;

8.1.2.4. ущерб, возникший вследствие несанкционированного использования третьими лицами Разового секретного пароля Клиента, если такое использование произошло после передачи Разового секретного пароля Клиенту;

8.1.2.5. полное или частичное неисполнение, неправильное или несвоевременное исполнение своих обязательств, вытекающих из Условий, если такое неисполнение вызвано обстоятельствами непреодолимой силы, в том числе решениями органов законодательной, судебной и/или исполнительной власти Российской Федерации, а также Банка России, которые делают невозможным для Банка выполнение своих обязательств; задержками платежей по вине иных кредитных организаций; военными действиями, стихийными или иными бедствиями, происходящими в районах, официально признанными находящимися под влиянием вышеуказанных обстоятельств.

8.1.3. Банк не несет ответственности по претензиям третьих лиц – владельцев Номеров мобильных телефонов, указанных Клиентом в Заявлении на подключение к Системе.

8.1.4. Банк не несет ответственности за качество и скорость передачи информации через каналы операторов связи.

8.1.5. Банк не несет ответственности за сбои в работе сети Интернет, сетей связи, почты возникшие по не зависящим от Банка причинам и повлекшие за собой несвоевременное получение или неполучение Клиентом уведомлений Банка и Отчетов по Счетам. Банк освобождается от имущественной ответственности в случае технических сбоев (отключение/повреждение электропитания и сетей связи, сбои программного обеспечения и отказы баз данных поставщиков услуг, технические сбои в платежных системах), а также в иных ситуациях, находящихся вне сферы контроля Банка, повлекших за собой невыполнение Банком Условий Договора и/или договоров, заключаемых в рамках Договора.

8.1.6. Банк не несет ответственности в случае, если информация о счетах Клиента, логине, паролях Системы, иной конфиденциальной информации Клиента или проведенных Клиентом операциях станет известной иным лицам в результате прослушивания или перехвата информации в каналах связи во время их использования.

8.1.7. Банк не несет ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по Договору в случае, если исполнение таких обязательств становится невозможно или затруднено, или задерживается ввиду возникновения форс-мажорных обстоятельств, что включает без ограничений принятие, опубликование или изменение в толковании или применении каких-либо законодательных или нормативных актов, решений

и т.п. государственными или муниципальными органами Российской Федерации или других государств, Банком России или центральными (национальными) банками других государств (в том числе ограничения по конвертации и переводу иностранных валют), в результате которых исполнение Банком своих обязательств становится незаконным или неправомерным, а также саботаж, пожары, наводнения, взрывы, стихийные бедствия, гражданские волнения, забастовки и любые выступления работников, восстания, беспорядки, войны или действия правительств или любые другие обстоятельства, находящиеся вне разумного контроля Банка («Обстоятельства непреодолимой силы»). Если стороны не достигнут письменного соглашения об обратном, при наступлении Обстоятельств непреодолимой силы Банк вправе приостановить исполнение своих обязательств по Договору, которые попадают под действие Обстоятельств непреодолимой силы до момента прекращения действия таких Обстоятельств непреодолимой силы.

8.1.8. Ответственность Банка перед Клиентом ограничивается документально подтвержденным реальным ущербом, возникшим у Клиента в результате неправомерных действий или бездействия Банка, действующего преднамеренно или с грубой неосторожностью. Ни при каких обстоятельствах Банк не несет ответственности перед Клиентом за какие-либо косвенные, побочные или случайные убытки или ущерб (в том числе упущенную выгоду), даже в случае, если он был уведомлен о возможности возникновения таких убытков или ущерба.

8.2. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ КЛИЕНТА.

8.2.1. Клиент несет ответственность перед Банком в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации, в том числе за убытки, возникшие у Банка, в результате исполнения ЭД, переданных в Банк от имени Клиента неуполномоченным лицом с использованием принадлежащих Клиенту средств подтверждения.

8.2.2. Клиент несет ответственность за правильность и актуальность всех сведений, сообщаемых им Банку, при заключении и исполнении настоящего Договора.

8.2.3. Клиент несет ответственность за доступ к Номеру мобильного телефона (sim-карте) третьих лиц.

8.2.4. Клиент уведомлен о том, что в отношении некоторых банковских операций, осуществляемых Клиентом по Счетам, могут применяться ограничения, установленные законодательством Российской Федерации.

9. ПОРЯДОК УРЕГУЛИРОВАНИЯ СПОРОВ.

9.1. Споры и разногласия, возникающие из Договора или в связи с ним, будут решаться сторонами путем переговоров. Сторона Договора, считающая, что другая сторона не исполнила, или ненадлежащим образом исполнила принятые на себя обязательства по Договору вправе направить в адрес нарушителя письменное мотивированное требование об устранении нарушений, возмещении убытков, уплате неустойки и т.п.

9.2. В случае неудовлетворения одной из сторон полученной информации, для разрешения разногласий и споров между сторонами в двухнедельный срок с даты их возникновения (или даты предъявления Клиентом Банку соответствующей претензии) в Банке создается экспертная комиссия. В состав экспертной комиссии включаются в равном количестве представители Банка и Клиента, а в случае необходимости - представители разработчика Системы и/или независимые эксперты. Состав комиссии согласовывается Сторонами в Акте.

9.3. В случае невозможности разрешения споров и разногласий Экспертной комиссией споры передаются на рассмотрение в суд в порядке, установленном действующим законодательством РФ.

10. ИЗМЕНЕНИЕ УСЛОВИЙ И ТАРИФОВ.

10.1. Настоящие Условия могут быть изменены по инициативе Банка путем внесения изменений и/или дополнений в Условия, в том числе путем утверждения новой редакции Условий, в порядке, установленном настоящим разделом Условий.

10.2. Для вступления в силу изменений и/или дополнений, внесенных в Условия Банком, Банк обязан опубликовать информацию об изменениях в соответствии с разделом 11 настоящих Условий не позднее 10 (Десяти) календарных дней до дня вступления в силу указанных изменений/дополнений или новой редакции Условий.

10.3. В случае изменения законодательства Российской Федерации Условия, до момента их изменения Банком, применяются в части, не противоречащей требованиям законодательства Российской Федерации.

10.4. Банк имеет право в одностороннем порядке изменять Тарифы Банка с извещением Клиента не позднее, чем за 30 (Тридцать) дней до вступления Тарифов в силу, путем опубликования информации в порядке, предусмотренном в разделе 11 настоящих Условий. В отдельных случаях изменения и/или дополнения в Тарифы могут быть приняты Банком с немедленным введением их в действие.

10.5. В случае несогласия Клиента с изменениями и/или дополнениями, внесенными в Условия, или Тарифы Банка, Клиент вправе досрочно до даты вступления изменений в силу расторгнуть Договор в порядке, установленном разделом 12 настоящих Условий.

10.6. В случае, если в течение срока, установленного пунктом 10.5 настоящих Условий, Банк не получил от Клиента заявления о расторжении Договора стороны признают, что указанные изменения и/или дополнения в Условия, изменение Тарифов Банка приняты Клиентом.

10.7. Банк не несет ответственности, если информация об изменении и/или дополнении Условий, изменении Тарифов Банка, опубликованная в порядке и в сроки, установленные Условиями, не была получена и/или изучена, и/или правильно истолкована Клиентом.

10.8. Любые изменения и/или дополнения в Условия, изменения Тарифов Банка с момента их вступления в силу равно распространяются на всех лиц, присоединившихся к Условиям, в том числе присоединившихся к Условиям ранее дня вступления указанных изменений и/или дополнений в силу.

11. ОПУБЛИКОВАНИЕ ИНФОРМАЦИИ.

11.1. Под опубликованием информации в Условиях понимается размещение Банком информации, предусмотренной Договором, в местах и способами, установленными Банком, обеспечивающими возможность ознакомления с этой информацией Клиентов, в том числе:

11.1.1. размещения информации на официальном Интернет-сайте Банка по адресу WWW.BANKDOLINSK.RU.

11.1.2. размещения объявлений на стендах в офисах Банка, осуществляющих обслуживание Клиентов.

11.1.3. размещения информации на официальном Интернет-сайте Системы **FAKTURA.RU**.

11.2. Моментом публикации Условий, Тарифов и информации и ознакомления Клиента с опубликованными Условиями и информацией считается их размещение на Интернет-сайте Банка или в Системе.

11.3. Оповещение Клиента по вопросам, касающимся исполнения Договора, осуществляется путем предоставления информации при личном посещении Клиентом офисов Банка и/или при обращении Клиента в Банк по телефону и/или путем направления информации Клиенту по почте, либо с использованием Системы Интернет-Банк.

12. СРОК ДЕЙСТВИЯ И ПОРЯДОК РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА.

12.1. Договор вступает в силу с момента надлежащего оформления Клиентом в Банке Заявления и иных документов, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации и настоящими Условиями.

12.2. Договор может быть расторгнут в следующих случаях:

12.2.1. По инициативе Банка:

12.2.1.1. В случае неоплаты Клиентом комиссии за использование Системы в соответствии с Тарифами Банка (раздел 7 настоящих Условий).

12.2.1.2. В случае закрытия всех Счетов Клиента зарегистрированных в Системе.

12.2.2. По инициативе Клиента с момента надлежащего оформления Клиентом в Банке Заявления по форме Приложения № 1 к настоящим Условиям.

12.3. Расторжение Договора по какой-либо причине не прекращает обязательств Клиента перед Банком, возникших до даты прекращения действия Договора и остающихся неисполненными Клиентом на дату прекращения.

12.4. Все ЭД Клиента, зарегистрированные Банком до момента расторжения Договора, подлежат исполнению Банком в соответствии с Условиями. С момента расторжения Договора Банк завершает исполнение ранее принятых и прекращает прием новых Электронных документов Клиента.

12.5. Прекращение обязательств по Договору не влечет прекращения обязательств по иным договорам (соглашениям), заключенным между Клиентом и Банком.

13. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ.

13.1. Официальным и единственным Интернет-сайтом Системы является **ФАКТУРА.RU**. В соответствии с разделом 11 Условий, информация для Клиентов будет публиковаться на официальном Интернет-сайте Системы или Интернет-сайте Банка **WWW.BANKDOLINSK.RU**. Все остальные электронные источники получения Клиентом информации являются ложными.

13.2. Клиент соглашается с тем, что Банк имеет право направлять по адресу проживания, адресу электронной почты либо на номер мобильного телефона, указанным Клиентом в Заявлении по форме Приложения № 1 к настоящим Условиям либо в иных документах, оформляемых в рамках Договора, сообщения информационного характера.

13.3. Банк вправе информировать Клиента о наступлении сроков исполнения обязательств Клиента перед Банком по погашению задолженности, а также о возникновении просроченной задолженности по имеющимся перед Банком обязательствам по любым каналам связи, включая направление SMS-сообщений на мобильный телефон Клиента, почтовое письмо, телеграммы, голосовые сообщения, сообщения по электронной почте.

13.4. Клиент соглашается с тем, что Банк имеет право на хранение и обработку, в том числе, автоматизированную, любой информации, относящейся к персональным данным Клиента, в том числе, указанной в Заявлении Клиента и/или в иных документах, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение, использование, распространение (в том числе передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных, предоставленных Банку в связи с заключением Договора в целях исполнения договорных обязательств, а также разработки Банком новых продуктов и услуг и информирования Клиента об этих продуктах и услугах. Банк имеет право проверить достоверность представленных Клиентом персональных данных, в том числе, с использованием услуг других операторов, а также использовать информацию о неисполнении и/или ненадлежащем исполнении договорных обязательств при рассмотрении вопросов о предоставлении других услуг и заключении новых договоров. Согласие Клиента на обработку персональных данных действует в течение всего срока действия Договора, а также в течение 5 лет с даты прекращения действия Договора. По истечении указанного срока

действие согласия считается продленным на каждые следующие пять лет при отсутствии сведений о его отзыве.

Клиент уполномочивает Банк:

13.4.1. предоставлять Клиенту сведения о проводимых операциях по счетам Клиента, выписки по счетам, информацию, связанную с исполнением Договора, других договоров между Банком и Клиентом, предложения Банка, информационные и рекламные сообщения об услугах Банка путем организации почтовых рассылок, рассылок SMS-сообщений и рассылок по электронной почте в адрес Клиента;

13.4.2. предоставлять информацию о персональных данных Клиента третьей стороне, с которой у Банка заключено соглашение о конфиденциальности, в целях осуществления телефонной связи с Клиентом для передачи информационных и рекламных сообщений об услугах Банка;

13.4.3. для целей хранения документов, содержащих персональные данные Клиента, а также для создания и хранения их электронных образов, предоставлять указанные документы специализированной компании, с которой у Банка заключен договор об оказании услуг и соглашение о конфиденциальности.

13.4.4. Стороны обязуются урегулировать споры и претензии, возникающие в связи с исполнением Договора, путем переговоров.

13.4.5. В случае обнаружения Клиентом какой-либо спорной ситуации, связанной с его счетами в Банке, Клиент должен незамедлительно уведомить об этом Банк путем подачи письменного заявления в офис Банка.

13.4.6. Банк принимает все возможные меры по урегулированию возникшей спорной ситуации и письменно уведомляет Клиента о результатах рассмотрения его заявления. Для урегулирования возникшей спорной ситуации Банк может пригласить Клиента на личную встречу с уполномоченным сотрудником Банка.

13.4.7. В случае, если какое-либо из положений настоящего Договора является или становится незаконным, недействительным или не пользующимся судебной защитой, это не затрагивает действительность остальных положений Договора.

14. ПРИЛОЖЕНИЯ К УСЛОВИЯМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ ИНТЕРНЕТ – БАНК КБ «ДОЛИНСК» (ЗАО).

Следующие Приложения являются неотъемлемой частью Условий предоставления услуги Интернет-Банк КБ «Долинск» (ЗАО):

14.1. Приложение № 1.

«ЗАЯВЛЕНИЕ о присоединении к Условиям предоставления услуги Интернет-Банк КБ «Долинск» (ЗАО).

14.2. Приложение № 2.

«Памятка Клиента Интернет-Банка».

14.3. Приложение № 3.

«Руководство по использованию Системы Интернет-Банк КБ «Долинск» (ЗАО)».

14.4. Приложение № 4.

«Перечень обрабатываемых Банком расчетных документов, поступающих от Клиентов по Системе».

Приложение № 2
к Условиям предоставления
услуги Интернет-Банк КБ «Долинск» (ЗАО)

Интернет-Банк КБ «Долинск» (ЗАО)

Клиент, ФИО	
Логин для входа в Интернет-Банк	

Памятка Клиента Интернет-Банка

Уважаемый клиент!

Вы стали пользователем Интернет-Банка. Пожалуйста, внимательно прочтите эту краткую памятку пользователя.

1. Запустите любой интернет обозреватель Вашего компьютера, зайдите на сайт Банка **WWW.BANKDOLINSK.RU** и перейдите по ссылке «Интернет-Банк для физических лиц».
2. Введите Ваш Логин и Пароль. Пароль для входа Вы получили SMS-сообщением. Интернет-Банк предложит Вам изменить пароль автоматически.
3. В Интернет-Банке отображается информация по Вашим счетам. Чтобы изучить историю операций по своему счету, запросите выписку, воспользовавшись ссылкой **«Выписка по счету»**.
4. Через Интернет-Банк можно оплатить услуги различных поставщиков услуг. Это сотовая связь, телевидение и Интернет, коммунальные услуги и многое другое. Для оплаты данных услуг используйте раздел **«Оплата услуг»**. Если вы планируете регулярно совершать оплату за какую-либо услугу, удобно ее сохранить в **«Мои услуги»**.
5. В разделе **«Платежи, переводы»** Вы сможете совершить перевод между счетами или отправить платеж по любым известным Вам произвольным реквизитам.
6. В разделе **«Кредиты»** Вы можете совершить платеж за кредит, взятый в каком-либо банке, а также просмотреть информацию о кредите в нашем Банке, если Вы являетесь нашим заемщиком.
7. **Обратите внимание!** В целях безопасности, в Интернет-Банке предусмотрено использование разовых секретных паролей для подтверждения платежей. Запросите пароль после формирования платежа, нажав на кнопку **«Получить пароль»**. Пароль Вы получите SMS-сообщением.

Контактная информация:

- Банк: 49-40-10 (в рабочие дни с 9 до 19 ч)
- Служба сопровождения Системы: 8-800-200-5575 (круглосуточно, звонок по РФ бесплатный)
- web-сайт Банка: WWW.BANKDOLINSK.RU
- web-сайт Системы: FAKTURA.RU

РУКОВОДСТВО ПО ИСПОЛЬЗОВАНИЮ СИСТЕМЫ ИНТЕРНЕТ-БАНК КБ «ДОЛИНСК» (ЗАО)

1. Требования к техническим средствам Клиента.

- 1.1. В случае работы в Системе **на персональном компьютере (ноутбуке)**:
- Установленный интернет-браузер (Microsoft Internet Explorer, Opera, Mozilla Firefox, Google Chrome, Safari и др.).
 - Отсутствие на компьютере, с которого осуществляется работа с Системой, вредоносного программного обеспечения («вирусов» и т.п.).
 - Установленное лицензионное программное обеспечение антивирусной защиты, с регулярно-обновляемой базой «вирусов». Клиент должен самостоятельно проводить мероприятия по защите рабочего места от несанкционированного доступа и вредоносного программного обеспечения («вирусов» и т.п.).
 - Доступ к сети Интернет. Рекомендуемая скорость Интернет-соединения – от 64 Кбит/с и выше. Клиент должен самостоятельно настроить все аппаратные и программные средства для обеспечения возможности работы с сетью Интернет по протоколам http, https.
 - Мобильный телефон с SIM-картой, для получения SMS-сообщений с временными и разовыми паролями.
- 1.2. В случае работы в Системе **на мобильном устройстве (смартфон, планшетный ПК)**:
- Операционная система Android либо iOS, при условии наличия подключения к сети Интернет и выполнения требований безопасности (установка и обновление ПО антивирусной защиты).
Приложение для работы с Системой (наименование приложения - «Интернет-Банк Долинск») Клиент может самостоятельно скачать в сети Интернет в Play Market (Google play), либо App Store и установить на устройство.
- 1.3. Возможно одновременное использование Клиентом Системы как на персональном компьютере (ноутбуке), так и на мобильном устройстве.

2. Начало работы в Системе.

- 2.1. Для начала работы в Системе Клиенту необходимо:
- На Интернет-сайте Банка **WWW.BANKDOLINSK.RU** воспользоваться ссылкой «Интернет-Банк для физических лиц».
 - В открывшемся окне ввести Логин и Пароль, полученный при подключении в Банке. При первом входе Система предлагает Клиенту сменить временный Пароль на постоянный.
 - После ввода Логина и Пароля для подтверждения входа в Систему необходимо ввести разовый секретный пароль, который придет в SMS-сообщении на мобильный телефон Клиента.
 - После успешного ввода всех перечисленных выше данных Клиенту откроется главная страница Системы.

2.2. Все операции информационного характера (просмотр выписки по счету, курсов валют и т.д.) доступны Клиенту сразу после входа в Систему. Для совершения платежных операций, требуется подтверждение разовым секретным паролем.

2.3. **Процедура подтверждения** универсальна и состоит из следующих шагов:

- После окончания заполнения документа Клиент переходит на страницу подтверждения операции.
- Клиент проверяет правильность реквизитов документа (сумма, реквизиты получателя), чтобы увидеть подтверждаемый документ полностью необходимо воспользоваться ссылкой «Просмотр документа». Если все верно, Клиент нажимает «Получить пароль» для запроса разового пароля. После отправки сообщения с паролем, появляется поле для его ввода.
- После получения SMS-сообщения с разовым паролем Клиент вводит его в поле «Ведите пароль» и нажимает «Подтвердить».

3. **Просмотр реквизитов счета.**

3.1. Для просмотра реквизитов счета Клиенту необходимо:

- Перейти в меню «Карты и счета».
- Нажать на номер счета.
- Откроется секция «Реквизиты счета».

4. **Просмотр выписки по счету.**

4.1. Для просмотра выписки по счету Клиенту необходимо:

- Перейти в меню «Карты и счета».
- Перейти по ссылке «Выписка по счету» на требуемом счете.
- Откроется окно просмотра выписки.
- Указать «Период выписки»:
 - За последний месяц (вариант по умолчанию).
 - За три последних месяца.
 - За даты с ДД.ММ.ГГГГ по ДД.ММ.ГГГГ.
- Нажать «Показать».

4.2. Выписка по счету содержит следующую информацию:

- Средств на счете - текущий остаток средств на счете.
- Последние операции, не проведенные по счету - операции, совершенные по карте, которые еще не были переданы в банк для проведения по счету.
- Операции, проведенные по счету. Для данных операций возможен просмотр банковского документа, согласно которому была проведена операция. Чтобы просмотреть банковский документ необходимо нажать на иконку справа от нужной операции. В режиме просмотра документа возможна его печать, нажатием на «Печать». Возможен экспорт выписки в форматы .xls и .pdf.

5. **Просмотр последних операций по карте.**

5.1. Для просмотра последних операций по карте Клиенту необходимо:

- Перейти в меню «Карты и счета».
- Нажать на иконку справа от нужной карты.
- Откроется список 10 последних операций.

6. Оплата услуг.

- 6.1. В Системе возможно осуществление платежей в адрес большого числа поставщиков услуг.
- 6.2. Для удобства поиска нужной услуги весь список услуг разбит на группы:
- Сотовая связь.
 - Сотовая связь СНГ.
 - Коммунальные услуги.
Дополнительное деление на виды услуг внутри группы: Холодная вода, Газ, Домофон, Квартплата, Горячая вода, Отопление, Электроэнергия.
 - Городская телефонная связь, ТВ, Интернет.
Дополнительное деление на виды услуг внутри группы: Городская телефонная связь, Междугородние переговоры, Кабельное ТВ, Спутниковое ТВ, Интернет.
 - Образование, дошкольные учреждения.
Дополнительное деление на виды услуг внутри группы: Детские сады, Образовательные услуги.
 - Оплата кредитов.
 - Прочие услуги.
Дополнительное деление на виды услуг внутри группы: Народная благотворительность, Популярные услуги, Другие услуги, Авиа и ж/д билеты, Интернет-ресурсы, Штрафы ГИБДД.
- 6.3. В списке услуг каждой группы (кроме сотовой связи) можно наложить фильтр по:
- Региону, в котором предоставляется услуга.
 - Виду услуги.
 - Наименованию услуги (поставщику услуги).
- 6.4. Для отображения фильтра необходимо нажать на ссылку «Поиск по названию услуги».
- 6.5. Для поиска услуг по адресу Клиенту необходимо:
- Перейти по специальной ссылке:
 - В разделе «Оплата услуг».
 - В списке услуг одной из групп (кроме сотовой связи).
 - Указать Город, нажать «Далее».
 - Указать Улицу, нажать «Далее».
 - Указать Дом и Квартиру, нажать «Далее».
 - Через некоторое время откроется список услуг, найденных по указанному адресу.
 - Отметить галочкой услуги, которые нужно добавить в «Мои платежи» и нажать «Добавить».
- 6.6. Для оплаты услуги Клиенту необходимо:
- Перейти в меню «Оплата услуг».
 - Выбрать нужную услугу. Через форму «Поиск услуги»:
 - Ввести «Наименование услуги», например, «МТС» или «Наименование поставщика услуги», например, «Горводоканал». Система предложит Клиенту список найденных услуг.
 - Выбрать нужную услугу и нажать «Перейти к оплате».
 - Заполнить форму оплаты услуги.

- Формы оплаты для разных услуг могут существенно различаться, как правило, необходимо указать Лицевой счет и Сумму платежа. В случае, если требуются какие-то дополнительные сведения, необходимо получить комментарии по заполнению полей у поставщика услуги.
- После заполнения формы нажать «Далее», проверить правильность указанных данных и если все верно, подтвердить отправку платежа путем с помощью разового секретного пароля.

7. Перевод средств между своими счетами.

7.1. Для перевода средств между своими счетами Клиенту необходимо:

- Перейти в раздел «Переводы» - «На мои счета».
- Выбрать «Счет списания».
- Выбрать «Счет зачисления».
- Указать «Сумму перевода».
Если осуществляется перевод между счетами в разных валютах, то необходимо указать валюту суммы перевода.
- Нажать «Отправить».
- Подтвердить отправку документа разовым секретным паролем.

8. Перевод по произвольным реквизитам.

8.1. В Системе возможно осуществление банковских переводов на счета любых получателей. Для этого Клиенту достаточно знать следующие реквизиты:

- Реквизиты получателя.
Наименование, ИНН (если получатель является организацией), Счет.
- Реквизиты банка получателя.
БИК, Наименование.

8.2. Для отправки банковского перевода Клиенту необходимо:

- Перейти в раздел «Переводы» - «На другие счета».
- Заполнить поля перевода:
 - Выбрать «Счет», с которого будут списаны средства.
 - Указать «Сумму перевода».
 - Заполнить реквизиты получателя в секции «Получатель».
Для заполнения реквизитов банка получателя достаточно ввести в поле «Банк» БИК банка получателя, Система автоматически заполнит все необходимые реквизиты банка из справочника.
 - Заполнить «Назначение платежа» (например «Перевод средств»).
 - Указать информацию о налоге на добавленную стоимость (НДС).
Если совершается банковский перевод с целью оплаты товаров или услуг, необходимо уточнить ставку налога НДС у получателя платежа, во всех остальных случаях достаточно указать «Без налога НДС».

Возможные варианты указания НДС:

- НДС уже указан в назначении платежа.
Данный вариант предназначен для самостоятельного указания информации о налоге в назначении платежа. Рекомендуется использовать только в случае если информация о НДС не может быть заполнена одним из стандартных способов, приведенных ниже.
- В том числе НДС (10%).
При оплате товаров и услуг.
- В том числе НДС (18%).

- При оплате товаров и услуг.
 - Без налога НДС.
 - Во всех остальных случаях кроме оплаты товаров и услуг. Например, при переводе средств на свой счет в другом банке и т.д.
- Нажать «Отправить».
- Подтвердить отправку документа разовым секретным паролем.

9. Оплата налогов, штрафов.

9.1. В Системе возможно осуществление платежей в адрес бюджетной системы Российской Федерации. К таким платежам относятся, например, «транспортный налог», «земельный налог» и другие идентичные платежи.

9.2. Для отправки платежа в бюджетную систему РФ Клиенту необходимо:

- Перейти в раздел «Платежи» - «Оплата налогов, штрафов».
- Заполнить поля перевода:

Все поля кроме секции «Оплата налогов» заполняются аналогично переводу по произвольным реквизитам. Для заполнения полей в секции «Оплата налогов» Клиенту требуется знать определенный набор реквизитов бюджетного платежа. Этот набор зависит от типа платежа, указать который можно в специальном выпадающем списке. Если у Клиента отсутствует информация для заполнения обязательного поля, то в таком поле необходимо указать «0» (ноль). В противном случае, платеж не будет принят Банком.

Список реквизитов (в зависимости от типа бюджетного платежа):

- Перечисление налогов и сборов в бюджетную систему РФ.

Набор реквизитов:

- Статус плательщика.
Статус лица или органа, оформившего расчетный документ. Подставляется автоматически со значением 13.
- Номер документа.
- Дата документа.
- Тип платежа.
- Основание платежа.
- КБК.
Код бюджетной классификации.
- ОКАТО.
Код ОКАТО муниципального образования.
- Адрес плательщика.
- Период.
Налоговый период.

- Перечисление таможенных и иных платежей от внешнеэкономической деятельности.

Набор реквизитов для данного типа бюджетных платежей имеет несущественные отличия:

- Статус плательщика.
Заполняется автоматически значением 16.
- Вместо поля налогового периода необходимо указать «Код таможенного органа».
- Нажать «Отправить».
- Подтвердить отправку документа разовым секретным паролем.

10. Перевод иностранной валюты.

- 10.1. В Системе возможно осуществление переводов в иностранной валюте *(если обработка таких документов Банком допускается)*.
- 10.2. Для отправки перевода в иностранной валюте Клиенту необходимо (заполнение реквизитов перевода в иностранной валюте осуществляется согласно договору / инвойсу):
- Перейти в раздел «Переводы» - «В иностранной валюте».
 - Указать «Сумму» и «Валюту перевода».
 - Если у Клиента имеется несколько счетов, необходимо выбрать нужный счет для списания в секции «Плательщик». Система предложит на выбор список счетов Клиента, валюта которых совпадает с валютой перевода. В случае перевода с конверсией, Система предложит для выбора все счета, по которым Клиенту разрешено списание средств.
 - Указать реквизиты получателя в секции «Получатель».
 - Указать реквизиты банка получателя в секции «Банк получателя».
 - Ввести первые символы SWIFT-кода или БИКа, Система предложит выбрать банк из списка. После выбора банка получателя все его реквизиты будут заполнены автоматически. Проверить соответствие данных реквизитам, предоставленным получателем перевода.
 - Если перевод осуществляется через банк-посредник, заполнить секцию «Банк посредник» аналогично секции «Банк получателя».
 - Указать «Назначение платежа».
 - В поле «Дополнительная информация банку» возможно указание информации, которая будет передана получателю перевода.
 - Выбрать необходимый вариант списания комиссии за перевод в выпадающем списке «Расходы за перевод несет».
 - Выбор типа списания комиссии:
 - **Плательщик.**
Данный тип списания комиссии применяется, если необходимо, чтобы сумма перевода была доставлена до получателя в полном объеме. В данном случае все расходы за перевод несет Клиент, и требуется указать Счет для списания расходов.
 - **Получатель.**
Данный тип списания комиссии применяется, если нет необходимости, чтобы сумма перевода была доставлена до получателя в полном объеме. Сумма перевода дойдет до получателя за минусом всех расходов, связанных с доставкой перевода.
 - **Плательщик и получатель.**
Данный вариант списания комиссии применяется, если нет необходимости, чтобы сумма перевода была доставлена до получателя в полном объеме. Сумма перевода дойдет до получателя за минусом расходов, связанных с оплатой комиссий, взимаемых другими банками, в случае их возникновения. Необходимо указать «Счет для списания расходов» для списания комиссии за перевод, взимаемой Банком.
 - Нажать «Отправить».
 - Подтвердить отправку документа разовым секретным паролем.

11. История операций.

- 11.1. В результате выполнения платежных операций (перевод средств и т.д.) Система создает платежные документы, которые отправляются в Банк для обработки.

- 11.2. В разделе «Мои операции» - «История операций» Клиент имеет возможность просмотреть список всех документов, созданных при выполнении платежных операций в Системе.
- 11.3. Все созданные Клиентом документы разбиты на три группы:
- Операции в рублях.
Содержит информацию о переводах с рублевых счетов и между рублевыми счетами, а также платежи по оплате услуг.
 - Конверсионные операции.
В данной группе отображаются операции переводов между счетами в разных валютах.
 - Операции в валюте.
Содержит информацию о переводах в иностранной валюте.
- 11.4. По умолчанию открывается группа документов «Операции в рублях». Для просмотра другой группы документов необходимо выбрать ее в выпадающем меню «Показать».
- 11.5. В списке документов отражается следующая важная информация:
- Номер и Дата документа.
 - Состояние.
 - Текущее состояние обработки документа.
 - Сумма документа с указанием валюты.
 - Детали операции.
 - Назначение платежа, указанное в документе.
- 11.6. В колонке «Действие» отображается набор действий, которые можно совершить с соответствующим документом: Просмотреть, Повторить, Отозвать.

12. Состояния документов.

- 12.1. Состояние документа отражает текущий этап его обработки. Конечными состояниями для документов являются:
- **Исполнен.**
Документ успешно обработан в Банке, денежные средства списаны со счета и отправлены получателю.
 - **Возвращен.**
Документ не был обработан по некоторой причине. Причина отказа в обработке указывается в качестве комментария к состоянию. Чтобы просмотреть причину возврата необходимо нажать на текст состояния документа, откроется история изменения состояний, в которой можно будет увидеть комментарии.
- 12.2. Если документ имеет состояние отличное от перечисленных выше, это означает, что он находится в процессе обработки.
- 12.3. Возможные промежуточные состояния:
- **Отправлен в банк.**
Документ ожидает отправку в Банк.
 - **Доставлен в банк.**
Документ передан в Банк.
 - **Принят банком.**
Документ проверен Банком на корректность заполнения и ожидает исполнения.

13. Действия над документами.

- 13.1. Для каждого документа в истории операций Клиенту доступен определенный набор действий. Список доступных действий отображается в колонке «Действие» в виде специальных пиктограмм.
- 13.2. Список доступных Клиенту действий над документами:
- Просмотреть.
Просмотр детальной информации о документе.
 - Повторить.
Создание копии документа. Действие не доступно для документов, созданных через раздел «Платежи» - «Оплата услуг».
 - Отозвать.
Отправка запроса на отзыв документа. Действие не доступно, если документ еще не был отправлен (ожидает подтверждения разовым секретным паролем) либо уже был отозван (состояние «Возвращен»), а также для документов, созданных через раздел «Платежи» - «Оплата услуг».
 - Просмотр чека.
Просмотр квитанции об оплате услуги. Действие доступно только для документов, созданных через раздел «Платежи» - «Оплата услуг», в состоянии «Исполнен».
- 13.3. Для каждого документа ожидающего подтверждения разовым секретным паролем Клиенту доступен определенный набор действий. Список доступных действий отображается в колонке «Действие» в виде специальных пиктограмм.
- 13.4. Список доступных Клиенту действий над документами, ожидающими подтверждения разовым секретным паролем:
- Подтвердить.
Подтверждение отправки документа.
 - Удалить.
Удаление документа.

14. Шаблоны платежей.

- 14.1. Чтобы каждый раз не заполнять реквизиты часто совершаемых платежей Система позволяет сохранить их в виде шаблонов. Используя шаблоны, Клиент имеет возможность совершать регулярные платежи в несколько действий.
- 14.2. Для сохранения шаблона Клиенту необходимо:
- При создании платежа установить галочку «Сохранить перевод» в «Мои платежи и переводы».
 - Указать «Имя платежа».
- 14.3. После подтверждения платежа, его шаблон будет сохранен в Системе, и в дальнейшем Клиент может создавать аналогичные платежи. Сохраненные шаблоны автоматически появляются на главной странице Системы в разделе «Мои платежи и переводы».
- 14.4. Для создания платежа по шаблону Клиенту необходимо:
- Навести курсор мыши на нужный шаблон и нажать на него.
Откроется форма редактирования документа, заполненная данными выбранного шаблона.
 - Нажать «Отправить» для перехода к подтверждению документа.

Возможно, при необходимости, изменение суммы платежа.

- Подтвердить отправку документа разовым секретным паролем.

15. Кредиты.

15.1. Система позволяет Клиенту просматривать информацию о кредитах, выданных Банком.

15.2. Для просмотра списка кредитов необходимо перейти в раздел «Мои финансы» - «Кредиты». Каждый кредит представлен в виде информационной панели следующего содержания:

- Наименование кредита, Номер и Дата кредитного договора.
Номер и Дата договора являются ссылкой, нажав на которую Клиент может просмотреть условия кредитного договора:
 - ФИО заемщика.
 - Назначение кредита.
 - Дата выдачи.
 - Дата планового закрытия.
 - Сумма кредита.
 - Размер ежемесячного платежа.
 - Процентная ставка (годовых).
 - Льготный период.
 - Льготная ставка.
 - Счет для погашения.
- Сумма текущей задолженности на дату следующего планового платежа:
 - Сумма основного долга.
 - Сумма процентов.
 - Сумма просроченного основного долга.
 - Сумма просроченных процентов.
 - Сумма неустойки.
 - Другие комиссии и сборы.
- Общая сумма задолженности с учетом всех начислений.
 - Сумма основного долга.
 - Сумма начисленных процентов.
 - Сумма просроченного основного долга.
 - Сумма просроченных процентов.
 - Сумма неустойки.
 - Другие комиссии и сборы.
 - Проценты за текущий период начисления.
- Сумма текущей задолженности на дату следующего планового платежа.
- Описание кредита.

15.3. Возможны следующие действия с кредитом:

- График платежей.
Просмотр графика платежей.
- Оплата кредита.
Создание платежей для частичного или полного погашения кредита.
- Обновить информацию.
Отправка в Банк запроса на обновление информации по кредиту.

15.4. Просмотр Счет-выписки по кредитной карте.

Для просмотра информации, включенной в состав Счет-выписки по кредитной карте, Клиенту необходимо:

- Перейти в раздел «Мои финансы» - «Карты и счета».
- Выбрать счет кредитной карты.
- По ссылке «Дополнительно» получить Информацию о лимите кредита и Задолженности за использованный лимит кредита.
- По ссылке «Выписка по счету» получить информацию об Операциях, проведенных по счету за заданный период.
- Перейти в раздел «Мои финансы» - «Кредиты».
- Выбрать вид кредита «Кредитная карта» и получить информацию о:
 - Дате следующего планового платежа.
 - Условиях договора (по ссылке «Договор № ____ от ____).
 - Расшифровке текущей задолженности (по ссылке «Сумма текущей задолженности на дату следующего планового платежа»).
 - Расшифровке общей задолженности (по ссылке «Общая сумма задолженности с учетом всех начислений»).

16. Оплата кредита.

16.1. Для оплаты кредита Клиенту необходимо:

- Перейти в раздел «Мои финансы» - «Кредиты».
- Найти кредит, который Клиент желает оплатить, и нажать «Оплата кредита». Откроется форма создания платежа.
- Выбрать Счет списания средств.
- Указать Сумму для перевода на оплату кредита.
- Нажать «Отправить».
- Подтвердить отправку документа разовым секретным паролем.

17. График платежей по кредиту.

17.1. Для просмотра графика платежей по кредиту Клиенту необходимо:

- Перейти в раздел «Мои финансы» - «Кредиты».
- Выбрать требуемый кредит и нажать «График платежей».

17.2. Клиент имеет возможность просмотреть «Плановые платежи», а также «Совершенные платежи». Для просмотра последних необходимо поставить галочку «Показать информацию по совершенным платежам».

18. Вклады.

18.1. Система позволяет осуществлять следующие операции со вкладами Клиента:

- Просмотр информации об открытых вкладах.
- Пополнение вклада.
Если условия вклада допускают пополнение.
- Снятие средств со вклада (безналичное востребование части вклада без закрытия вклада, если его условия позволяют частичное снятие средств без изменения процентной ставки).
Если условия вклада допускают снятие.
- Закрытие вклада по сроку, либо досрочно (*при наличии в Банке вкладов, закрытие которых допускается дистанционно через Систему*).

- Открытие нового вклада (*при наличии в Банке вкладов, открытие которых допускается дистанционно через Систему*).
- 18.2. Все перечисленные операции осуществляются в разделе «Мои финансы» - «Вклады». Раздел содержит список вкладов Клиента. Для каждого вклада отображается следующая информация:
- Наименование вклада.
 - Номер и Дата депозитного договора.
Номер и Дата договора являются ссылкой, нажав на которую Клиент может просмотреть подробную информацию об условиях вклада:
 - Наименование вклада.
 - Тип депозитного договора.
 - Счет вклада.
 - Остаток вклада.
 - Процентная ставка.
 - Дата следующего начисления процентов.
 - Сумма процентов к следующему начислению.
 - Возможная сумма снятия на текущий момент.
 - Возможность пополнения.
 - Сумма вклада на начало действия договора.
 - Сумма выплаченных процентов.
 - Налог на доход.
 - Счет для выплаты процентов.
 - Срок действия.
 - Период капитализации.
 - Количество пролонгаций.
 - Дата последнего обновления.
 - Валюта.
Валюта вклада.
 - Ставка.
Процентная ставка по вкладу.
 - Сумма на вкладе.
Текущий остаток средств на вкладе.
 - Следующее начисление %%.
Сумма и Дата следующего перечисления процентов по вкладу.
 - Окончание.
Дата окончания вклада.

19. Пополнение вклада.

- 19.1. Для пополнения вклада Клиенту необходимо:
- Перейти в раздел «Мои финансы» - «Вклады».
 - Нажать «Пополнить вклад» напротив вклада, который нужно пополнить.
 - Указать данные, необходимые для пополнения:
 - Источник средств.
Выбор счета из списка всех счетов, подключенных к Системе.
 - Сумма платежа.
Сумма средств, на которую нужно пополнить вклад.
 - Нажать «Отправить».
 - Подтвердить отправку документа разовым секретным паролем.

20. Снятие средств со вклада (безналичное востребование части вклада без закрытия вклада).

20.1. Для снятия средств со вклада Клиенту необходимо:

- Перейти в раздел «Мои финансы» - «Вклады».
- Нажать «Снять со вклада» напротив нужного вклада.
- Указать данные, необходимые для списания средств:
 - Счет для пополнения.
Выбор счета из списка всех счетов, подключенных к Системе.
 - Сумма платежа.
Сумма средств, которая будет списана с выбранного вклада. Рядом с суммой платежа выводится подсказка о максимальной сумме, которую можно снять со вклада на данный момент.
- Нажать «Отправить».
- Подтвердить отправку документа разовым секретным паролем.

21. Закрытие вклада.

21.1. Для закрытия вклада Клиенту необходимо:

- Перейти в раздел «Мои финансы» - «Вклады».
- Нажать «Закрыть вклад» напротив вклада, который нужно закрыть.
- Указать счет для перечисления средств, если требуется.
- Нажать «Закрыть вклад».
- Подтвердить отправку документа разовым секретным паролем.

22. Открытие нового вклада (при наличии в Банке вкладов, открытие которых допускается дистанционно через Систему).

22.1. Для открытия нового вклада Клиенту необходимо:

- Перейти в раздел «Мои финансы» - «Вклады».
- Перейти по ссылке «Открыть вклад».
Откроется список вкладов, которые можно открыть.
- Выбрать подходящий вклад.
Подробные условия для каждого вклада представлены по ссылке «Условия вклада» под наименованием вклада.
- Перейти по ссылке «Открыть вклад» на выбранном вкладе.
- Указать данные, необходимые для открытия вклада:
 - Сумма вклада.
Сумма первоначального взноса по вкладу.
 - Срок вклада.
Продолжительность вклада. Справа отображается допустимый интервал в днях.
 - Начисление процентов.
Возможны варианты: Капитализация на счет вклада, Выплата на отдельный счет.
 - Счет списания.
Счет, с которого будет перечислен первоначальный взнос по вкладу. Нужно выбрать счет из списка счетов Клиента, подключенных к Системе.
 - Согласие с условиями банка по размещению средств.
Подтверждение согласия с условиями вклада, установкой соответствующей галочки.
- Нажать «Открыть».

- Подтвердить отправку документа разовым секретным паролем.
- 22.2. Состояние обработки заявления Клиент может отследить через раздел «Мои финансы» - «Вклады» - «История обработки заявлений».

23. Отправка заявлений в Банк (при наличии в банке форм заявлений, передача которых допускается дистанционно через Систему).

- 23.1. Система позволяет отправлять в Банк заявления определенных форматов.
- 23.2. Для отправки заявления Клиенту необходимо:
- Перейти в раздел «Заявления, сообщения» - «Новое сообщение».
 - Выбрать нужный тип заявления.
Откроется форма соответствующего заявления.
 - Заполнить поля заявления.
 - Нажать «Отправить».
 - Подтвердить отправку документа разовым секретным паролем.
- 23.3. Список всех заявлений Клиент можете просмотреть в разделе «Заявления, сообщения» - «История сообщений».

24. Отправка сообщений в Банк.

- 24.1. Для отправки сообщения в Банк Клиенту необходимо:
- Перейти по ссылке «Напишите нам».
 - Заполнить данные необходимые для отправки сообщения:
 - Кому.
Выбрать получателя сообщения – КБ «Долинск» (ЗАО).
 - Указать тему сообщения. По умолчанию указывается ФИО Клиента.
 - Ввести текст сообщения.
 - Указать e-mail для обратной связи.
 - Нажать «Отправить».

25. Изменение Пароля.

- 25.1. Изменить Пароль на вход в Систему Клиент имеет возможность в разделе «Настройки» - «Изменить пароль».
- 25.2. Перед изменением пароля Клиенту необходимо ознакомиться с рекомендациями по составлению пароля (по ссылке «Рекомендации по составлению пароля»).
- 25.3. Для ввода нового Пароля Клиенту необходимо ввести старый Пароль.

**Перечень обрабатываемых Банком расчетных документов,
поступающих от Клиентов по Системе**

Расчетные документы в рублях РФ:

- Перевод физического лица – резидента в пользу другого физического лица – резидента на счета, открытые в Банке и других кредитных организациях, расположенных на территории РФ и за её пределами.
- Перевод физического лица – нерезидента в пользу физического лица – резидента.
- Перевод физического лица – резидента в пользу физического лица – нерезидента.
- Перевод физического лица – резидента в пользу юридического лица – резидента/нерезидента.
- Перевод между счетами физического лица в разных валютах, открытыми в Банке.
- Переводы в оплату коммунальных услуг, услуг операторов сотовой связи, интернет-сервис провайдеров и т.д.

Расчетные документы в иностранной валюте:

- Перевод физического лица – резидента/нерезидента со счета, открытого в Банке, на другой счет этого же физического лица, открытый в Банке.