



## Д о г о в о р

**дистанционного банковского обслуживания**  
**с использованием системы «Интернет-банк» и «Мобильный банк»**  
**МОРСКОГО БАНКА (АО)**

### 1. Основные положения

1.1. МОРСКОЙ БАНК (АО), далее – «**Банк**», предлагает заинтересованному физическому лицу, (далее - «**Клиент**»), имеющему счет, открытый в Банке на основании договора банковского счета либо договора банковского вклада или счет, открытый для расчетов с использованием банковской карты, выпущенной Банком на основании соответствующего договора, далее - «**Счет**», присоединиться к настоящему Договору дистанционного банковского обслуживания с использованием системы «Интернет-банк» и «Мобильный банк» МОРСКОГО БАНКА (АО) (далее - «**Договор**»).

Предметом Договора является оказание Клиенту услуг по дистанционному банковскому обслуживанию при совершении операций.

1.2. Настоящий Договор является публичной офертой в форме договора присоединения.

1.3. Заключение Договора осуществляется Клиентом путем предоставления в Структурное подразделение Банка Заявления о присоединении к Договору дистанционного банковского обслуживания с использованием системы «Интернет-банк» и «Мобильный банк» МОРСКОГО БАНКА (АО) (далее – «**Заявление о присоединении к Договору**») по форме Банка.

При этом Клиент принимает (акцептует) настоящий Договор, в том числе и Тарифы, путем присоединения к тексту всего Договора в целом. Присоединение Клиента к части Договора, а также внесение им изменений и дополнений в текст Договора не предусматривается.

1.4. После выполнения в соответствии с законодательством РФ и нормативными актами Банка России процедур идентификации Клиента на основании документов, удостоверяющих личность, и в случае положительного результата Заявление о присоединении к Договору считается принятым Банком с момента проставления уполномоченным сотрудником Банка соответствующей отметки о приеме.

Дата приема Банком Заявления о присоединении к Договору является датой заключения настоящего Договора.

1.5. Банк осуществляет обслуживание Клиентов в соответствии с Тарифами Банка, действующими на момент совершения операции в системе «Интернет-банк» и «Мобильный банк» МОРСКОГО БАНКА (АО) (далее – «**Система/Система ДБО**»).

Клиент обязан самостоятельно ознакомиться с Тарифами, размещенными в операционных залах Структурных подразделений Банка и/или на официальном интернет-сайте [www.maritimebank.com](http://www.maritimebank.com) до проведения операции в Системе. Банк не несет ответственности за неисполнение Клиентом такой обязанности.

1.6. Клиент признает, что информационная безопасность Системы и алгоритмы достаточны для подтверждения подлинности, целостности и авторства поручений (в т.ч. Электронных документов).

1.7. Настоящий Договор с момента присоединения к нему Клиента рассматривается сторонами в качестве дополнительного соглашения ко всем договорам банковского счета, заключенным между Банком и Клиентом до или после присоединения Клиента к настоящему Договору, за исключением договоров банковского счета, счета которых не подключены к Системе.

1.8. Не допускается заключение Договора в пользу третьего лица. Не допускается уступка прав, принадлежащих Клиенту по Договору.

1.9. Банк вправе вносить в настоящий Договор и/или Тарифы изменения и дополнения, размещая соответствующую информацию в операционных залах Структурных подразделений Банка, а также на его официальном интернет-сайте [www.maritimebank.com](http://www.maritimebank.com), не менее чем за две недели до вступления таких изменений в силу. В случае внесения в Договор и/или Тарифы таких изменений и/или дополнений Банк и Клиент руководствуются новой редакцией Договора и/или Тарифов.

Клиент обязуется до начала проведения операций в Системе ознакомиться с текущей редакцией Договора и Тарифов.

1.10. В случае, если до вступления в силу опубликованных Банком изменений/ дополнений, внесенных в Договор и/или Тарифы, Банк не получил заявления Клиента о расторжении Договора, Стороны признают, что указанные изменения/дополнения в Договор и/или Тарифы принятые Клиентом.

Проведение операции в Системе Клиентом, ознакомившимся с Договором и Тарифами на официальном интернет-сайте Банка [www.maritimebank.com](http://www.maritimebank.com) в день ее проведения, свидетельствует о принятии Клиентом условий Договора и Тарифов с учетом всех изменений и дополнений, действующих на дату проведения операции.

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

1.12. Дистанционное банковское обслуживание Клиента с использованием Системы производится в соответствии с законодательством РФ и настоящим Договором. В случае изменения законодательства РФ Договор, до момента его изменения Банком, применяется в части, не противоречащей требованиям законодательства РФ.

1.13. Клиент имеет право расторгнуть Договор. Для этого Клиент в любой момент может подать в Обслуживающее структурное подразделение Банка заявление на расторжение Договора.

1.14. В случае если документы, представленные Клиентом либо его Представителем, полностью или в какой-либо их части составлены на иностранном языке (за исключением документов, удостоверяющих личности физических лиц, выданных компетентными органами иностранных государств, составленных на нескольких языках, включая русский язык), такие документы должны быть представлены в Банк с надлежащим образом заверенным переводом на русский язык. Указанное требование не распространяется на документы, выданные компетентными органами иностранных государств, удостоверяющие личности физических лиц, при наличии у Клиента документа, подтверждающего право законного пребывания на территории Российской Федерации (например, въездная виза, миграционная карта).

1.15. Клиент настоящим предоставляет Банку право списывать без дополнительных распоряжений Клиента (заранее данный акцепт) с любых счетов Клиента в Банке комиссионное вознаграждение за услуги по настоящему Договору в соответствии с Тарифами Банка, а также другие расходы, понесенные Банком, в том числе комиссионные вознаграждения, выплачиваемые Банком третьим лицам, стоимость телефонных переговоров, факсимильных сообщений и почтовых отправлений, связанных с обслуживанием Клиента в Системе, за исключением случаев, когда такие списания противоречат условиям договора соответствующего счета.

1.15. Указанные ниже приложения являются неотъемлемой частью настоящего Договора:

1.15.1. Приложение №1: Правила дистанционного банковского обслуживания с использованием Системы ДБО.

1.15.2. Приложение №2: Рекомендации по информационной безопасности при работе в Системе ДБО.

1.15.3. Приложение №3: Результат и сроки исполнения поручений (распоряжений).

1.15.4. Приложение №4: Положение о порядке разрешения спорных ситуаций.

## 2. Термины и определения

Термины, используемые в Договоре, применяются в значениях, определенных Правилами дистанционного банковского обслуживания с использованием Системы ДБО (Приложение №1 к Договору).

## 3. Организация работы в Системе

### 3.1. Доступ к Системе.

3.1.1. Доступ к Системе предоставляется Клиентам, заключившим Договор с Банком, не позднее рабочего дня, следующего за днем присоединения к настоящему Договору.

3.1.2. Доступ Клиента к системе «Интернет-банк» осуществляется по Каналу доступа, поддерживаемому Системой.

3.1.3. Доступ Клиента в систему «Мобильный банк» осуществляется путем загрузки мобильного приложения на мобильный телефон через WEB браузер мобильного телефона. Мобильное приложение может быть загружено Клиентом самостоятельно с:

- официального магазина приложений Apple (для владельцев устройств на платформе iOS);  
официального магазина приложений Android (для владельцев устройств, работающих на платформе Android).

3.1.4. Подключение Клиента к Системе осуществляется после выполнения Банком Идентификации Клиента.

### **3.2. Работа в Системе.**

3.2.1. Работа в Системе осуществляется в соответствии с условиями настоящего Договора и Технологической инструкцией работы в системе «Интернет-банк» и «Мобильный банк» МОРСКОГО БАНКА (АО) для физических лиц, далее - «Технологическая инструкция» (Технологическая инструкция размещается на официальном сайте Банка в сети Интернет и в операционных залах Структурных подразделений Банка).

3.2.2. Стороны соглашаются, что все операции, совершенные в Системе Клиентом на основании настоящего Договора и в соответствии с Технологической инструкцией, считаются выполненными с согласия Клиента и по его поручению.

### **3.3. Приостановление и возобновление доступа к Системе.**

3.3.1. Клиент вправе приостановить использование им Системы, подав в Банк соответствующее заявление.

3.3.2. Банк приостанавливает возможность входа клиента в Систему и предоставление услуг через Систему ДБО на основании заявления Клиента, оформленного в письменной форме, либо на основании заявления Клиента, переданного в Банк по телефону, при условии, что у Банка не возникает сомнений, что такое заявление исходит от Клиента. В этом случае для Аутентификации Клиента используется Кодовое слово, указанное Клиентом в Заявлении о присоединении к Договору.

Приостановление доступа к Системе ДБО на основании телефонного звонка Клиента осуществляется не более чем на три рабочих дня Банка. В течение указанного времени Клиент должен подать в Обслуживающее структурное подразделение заявление о приостановлении доступа к Системе ДБО. В случае неподачи указанного заявления в течение трех рабочих дней Банка, на четвертый рабочий день доступ в Систему будет возобновлен.

3.3.3. Для возобновления доступа к Системе ДБО до истечения трех рабочих дней Банка от момента блокировки на основании телефонного звонка Клиента, либо после подачи Клиентом заявления о приостановлении доступа к Системе ДБО, Клиент должен подать в Обслуживающее структурное подразделение заявление о возобновлении доступа к Системе.

3.3.4. Банк вправе без предварительного уведомления Клиента приостановить доступ Клиента к Системе ДБО в случае, если Клиент не осуществлял доступ к Системе по Каналам доступа более 180 дней с даты проведения последней операции.

3.3.5. Банк вправе приостановить доступ Клиента к Системе ДБО:

- при выявлении фактов и признаков нарушения информационной безопасности работы Клиента с Системой;
- в случае неоплаты Клиентом комиссий, предусмотренных Тарифами Банка. Возобновление доступа к Системе осуществляется после оплаты Клиентом всех комиссий, причитающихся Банку в соответствии с Тарифами.

3.3.7. Для возобновления оказания услуг Клиенту с использованием Системы ДБО, приостановленного по инициативе Клиента, Клиент передает в Банк соответствующее заявление о возобновлении доступа к Системе ДБО.

Доступ Клиента к Системе ДБО возобновляется Банком не позднее следующего рабочего дня Банка с даты получения соответствующего заявления Клиента.

3.3.8. Банк оставляет за собой право отказать в возобновлении доступа Клиента к Системе ДБО, приостановленного как по инициативе Банка, так и по инициативе Клиента, без объяснения причин.

## **4. Меры безопасности**

4.1. Для безопасной работы в Системе Клиент обязан изучить и соблюдать требования, изложенные в Рекомендациях по безопасности работы в Системе ДБО (Приложение №2 к Договору).

### **4.2. Средство идентификации Клиента.**

4.2.1. Идентификация Клиента в Системе ДБО проводится Банком на основании Средства идентификации, в качестве которого применяется Идентификатор пользователя.

**Идентификатор пользователя** формируется Банком и указывается в Уведомлении о регистрации Клиента в Системе.

### **4.3. Аутентификация Клиента.**

Аутентификация Клиента проводится Банком на основании Средства аутентификации, в качестве которого применяется Кодовое слово и/или Пароль.

**Кодовое слово** устанавливается Клиентом и указывается им в Заявлении о присоединении к Договору. При этом Клиент может указать Кодовое слово, установленное им при оформлении Карты.

Кодовое слово может быть изменено Банком на основании заявления Клиента.

### **Пароль.**

Первоначальный Пароль генерируется Системой и сообщается Клиенту Банком.

При первом использовании Системы Клиент должен заменить первоначальный Пароль другим, известным только ему.

### **4.4. Средство подтверждения.**

Средство подтверждения используется для подтверждения Клиентом Финансовых операций и Информационных операций.

В качестве Средства подтверждения используется **Одноразовый пароль**, направляемый СМС-сообщением на мобильный телефон Клиента, указанный в Заявлении о присоединении к Договору. Кроме СМС-сообщения, Банк имеет право предложить клиенту использование других средств, отвечающих необходимым требованиям безопасности, таким, как ОТР токен, криптоказулятор, карта с набором одноразовых кодов и т.д.

Клиент должен внимательно проверить текст СМС-сообщения, которое содержит не только одноразовый пароль, но также краткую информацию о совершаемой операции.

Клиент не должен подтверждать операцию Одноразовым паролем, если информация в СМС-сообщении не совпадает с операцией, которую он должен подтвердить.

4.5. Банк предоставляет Клиенту доступ к Системе для совершения Финансовых и/или Информационных операций, принимает к исполнению поручения Клиента только при условии выполнения Идентификации Клиента с помощью предусмотренных Договором Средств идентификации, Средств подтверждения и Средств аутентификации.

4.6. В случае Компрометации Средства идентификации, Средства аутентификации и/или Средства подтверждения, оно подлежит замене.

### **4.7. Конфиденциальность.**

4.7.1. Банк обязуется принять меры для предотвращения несанкционированного доступа третьих лиц к конфиденциальной информации, связанной с использованием Системы. Любая информация такого рода может быть предоставлена третьим лицам не иначе как в порядке, установленном действующим законодательством.

4.7.2. В случае, когда использование Средств аутентификации и/или Средств подтверждения предполагает передачу Клиенту либо хранение Банком какой-либо конфиденциальной информации, Банк обязуется принять все необходимые меры организационного и технического характера для предотвращения доступа третьих лиц к такой информации до передачи ее Клиенту, а также во время хранения.

4.7.3. Клиент обязуется обеспечить хранение информации о Средствах аутентификации/идентификации, Средствах подтверждения способом, делающим их недоступными третьим лицам, а также незамедлительно уведомлять Банк о Компрометации Средств аутентификации, Средств идентификации и/или Средств подтверждения по телефону, электронной почте или иным способом при условии, что на основании представленной Клиентом в Банк информации у Банка не возникает сомнений, что такое уведомление исходит от Клиента.

4.7.4. Клиент поставлен в известность и в полной мере осознает, что передача конфиденциальной информации по Каналам доступа влечет риск несанкционированного доступа к такой информации третьих лиц.

4.7.5. В случае, когда передача конфиденциальной информации по Каналам доступа осуществляется по требованию или в соответствии с поручением Клиента, Банк не несет ответственности за несанкционированный доступ третьих лиц к такой информации при ее передаче.

### **4.8. Информирование Клиента о Финансовых операциях в Системе:**

4.8.1. В соответствии с действующим законодательством РФ Банк осуществляет информирование Клиента о Финансовых операциях в Системе ДБО.

4.8.2. Информирование Клиента о списании средств со Счета либо отказе в совершении Финансовой операции осуществляется путем изменения статуса сформированного с использованием Системы расчетного документа – например, «Принят»/«Отказан», «Исполнен».

## **5. Права и обязанности Сторон**

### **5.1. Банк обязуется:**

5.1.1. Не позднее рабочего дня, следующего за днем присоединения Клиента к настоящему Договору, предоставить Клиенту доступ к Системе и сообщить ему Идентификатор пользователя и Пароль в определенном настоящим Договором порядке.

5.1.2. Незамедлительно, с момента получения заявления Клиента в установленной настоящим Договором форме, заблокировать доступ к Системе.

5.1.3. Не позднее следующего рабочего дня с момента получения от Клиента заявления в установленной настоящим Договором форме разблокировать доступ Клиента к Системе.

**5.2. Банк имеет право:**

5.2.1. Проверять любую информацию о Клиенте, которую Банк сочтет необходимой для надлежащего исполнения им своих обязательств в рамках настоящего Договора, любыми способами и средствами, не противоречащими действующему законодательству Российской Федерации.

5.2.2. Истребовать у Клиента любые документы и информацию, касающиеся осуществления банковских операций по счету. При этом Банк вправе отказать Клиенту в выполнении его поручений о совершении операций, за исключением операций по зачислению денежных средств на счета Клиента, до предоставления Клиентом указанных документов.

5.2.3. Ограничить перечень видов Финансовых и Информационных операций, а также устанавливать и/или изменять Лимиты на проведение операций, осуществляемых через Систему. Лимиты на проведение операций и перечень операций, которые возможно осуществить в Системе, приведены в Тарифах Банка.

5.2.4. Отказать в исполнении поручения Клиента:

- если его исполнение привело бы к нарушению действующего законодательства РФ, регулирующего порядок совершения операций физическими лицами, нормативных актов Банка России, настоящего Договора, а также условий иных заключенных между Клиентом и Банком соглашений (договоров),

- если поручение не было подтверждено Клиентом, либо проверка подтверждения дала отрицательный результат, либо денежных средств на счете Клиента недостаточно для исполнения поручения,

- если поручение превышает установленный Лимит на проведение операций,

- если Клиентом не представлены затребованные Банком необходимые документы и сведения.

5.2.5. В целях обеспечения безопасности и надлежащего обслуживания Клиентов, осуществлять аудиозапись телефонных переговоров Клиентов/представителей с Банком.

5.2.6. В случае недостаточности средств на счетах Клиента для списания сумм в соответствии с Договором и Тарифами, Банк вправе производить частичное списание данных сумм в пределах, имеющихся на счетах Клиента средств, за исключением случаев, когда такое списание противоречит условиям договора соответствующего счета.

**5.3. Клиент обязуется:**

5.3.1. Стого соблюдать условия настоящего Договора.

5.3.2. Своевременно оплачивать Банку комиссии и иные вознаграждения в соответствии с действующими Тарифами.

5.3.3. Не передавать третьим лицам права, предусмотренные Договором.

5.3.4. Не реже одного раза в неделю знакомиться с информацией, публикуемой Банком на официальном сайте в сети Интернет и операционных залах Структурных подразделений Банка, в том числе об изменениях в Договоре и Тарифах, о дополнительных мерах безопасности при работе с Системой.

5.3.5. В случае изменения своих персональных данных, содержащихся в Заявлении о присоединении к Договору, своевременно, не позднее 10 (десяти) дней с даты таких изменений, сообщить Банку новые сведения.

5.3.6. Представлять документы и сведения, затребованные Банком в соответствии с действующим законодательством РФ.

5.3.7. Не реже одного раза в день просматривать выписки об операциях по счетам, проведенным с использованием Системы ДБО.

5.3.8. Не реже двух раз в день просматривает статусы расчетных документов, сформированных в Системе ДБО.

**5.4. Клиент имеет право:**

5.4.1. Осуществлять операции в Системе в рамках настоящего Договора.

5.4.2. В случае несогласия с изменениями/дополнениями, внесенными в Договор, и/или Тарифы, расторгнуть Договор в порядке, установленном в разделе 6 Договора.

**6. Срок действия и порядок расторжения Договора**

6.1. Договор вступает в силу с момента приема Банком от Клиента надлежаще оформленного в соответствии с Договором Заявления о присоединении к Договору, и проставления на нем Банком соответствующей отметки.

6.2. Срок действия Договора не ограничен.

6.3. Договор может быть расторгнут в одностороннем внесудебном порядке по инициативе одной из Сторон.

6.4. В случае расторжения Договора по инициативе Банка последний прекращает прием и исполнение поручений Клиента, и направляет Клиенту письменное уведомление о расторжении Договора по почтовому адресу, указанному Клиентом. Договор считается расторгнутым с даты и времени, указанных в уведомлении.

6.5. В случае расторжения Договора по инициативе Клиента, Клиент лично либо посредством почтовой связи передает в Банк уведомление о расторжении Договора по установленной Банком форме. Договор считается расторгнутым по инициативе Клиента, а Банк прекращает прием и исполнение поручений Клиента с даты регистрации уведомления в Банке.

6.6. Если уведомление о расторжении Договора поступило в Банк позже даты расторжения Договора, указанной Клиентом в уведомлении, Договор считается расторгнутым с даты получения уведомления и его регистрации Банком.

6.7. Договор считается расторгнутым при условии отсутствия у Клиента обязательств по погашению перед Банком задолженности по Договору. При наличии указанных обязательств по погашению задолженности перед Банком Договор считается расторгнутым с момента исполнения обязанности по оплате Клиентом указанной задолженности.

6.8. Все поручения Клиента, зарегистрированные Банком до момента расторжения Договора, считаются поданными от имени Клиента и исполняются Банком в соответствии с условиями настоящего Договора.

6.9. Расторжение Договора не влечет прекращения обязательств по иным договорам (соглашениям), заключенным между Клиентом и Банком.

6.10. Договор прекращает свое действие при расторжении всех заключенных между Банком и Клиентом договоров банковского счета и/или банковского вклада, подключенных к Системе ДБО, в день закрытия последнего счета.

## 7. Прочие условия

7.1. Банк и Клиент несут ответственность за надлежащее исполнение своих обязательств в соответствии с настоящим Договором. Причинение убытков, вызванных неисполнением либо ненадлежащим исполнением этих обязательств, влечет за собой их возмещение виновной стороной в полном объеме.

7.2. Банк не несет ответственности в случае, если информация о счетах и иная конфиденциальная информация о Клиенте или проведенных им банковских операций станет известна иным лицам в результате прослушивания или перехвата каналов связи во время их использования, в результате изготовления дополнительных сим-карт к телефону Клиента, либо в результате несоблюдения Клиентом условий хранения и использования информации.

7.3. Банк не несет ответственности при невыполнении Клиентом требований настоящего Договора (в т.ч. рекомендаций по безопасности работы в Системе ДБО, приведенных в Приложении №2 к Договору).

7.4. Клиент несет ответственность за все операции, проводимые им или его представителем в соответствии с условиями настоящего Договора.

7.5. Банк не несет ответственности за технические сбои систем связи, иных технических средств и систем, повлекшие за собой неисполнение своих обязательств в соответствии с данным Договором.

7.6. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения своих обязательств по Договору, Банк несет ответственность только при наличии вины.

7.7. Банк не несет ответственности за невыполнение, несвоевременное или неправильное выполнение поручений Клиентов, если это было вызвано предоставлением Клиентом недостоверной информации, потерей актуальности информации, ранее предоставленной Клиентом и используемой при регистрации и исполнении Банком поручения, или вводом Клиентом неверных данных.

7.8. Банк не несет ответственности за ущерб, возникший вследствие несанкционированного использования третьими лицами Средств подтверждения Клиента, если такое использование стало возможным не по вине Банка.

7.9. Банк не несет ответственности за ошибочную передачу Клиентом поручений.

7.10. Клиент несет ответственность за убытки, возникшие у Банка в результате исполнения поручений, переданных в Банк от имени Клиента неуполномоченным лицом, при условии, что это стало возможно не по вине Банка.

7.11. Клиент несет риск убытков, возникших у него в результате исполнения поручений, переданных в Банк с использованием принадлежащих Клиенту Средств подтверждения.

7.12. В случае несогласия Клиента с действиями Банка, связанными с исполнением Банком поручений, Клиент направляет в Банк письменное заявление в свободной форме с изложением сути претензии в течение 10 (десяти) дней с даты совершения операции.

7.13. Если в течение 10 (десяти) дней с даты совершения операции (регистрации поручения и/или ЭД в Системе) в Банк не поступило письменной претензии Клиента о несогласии с операцией, проведенной Банком на основании данного поручения и/или ЭД, данная операция считается подтвержденной Клиентом. По истечении указанного срока Банк вправе не принимать и не рассматривать претензии Клиента, связанные с исполнением этого поручения.

7.14. Банк в течение пяти рабочих дней с момента получения заявления Клиента рассматривает его и удовлетворяет претензию Клиента либо направляет Клиенту письмо с предложением о формировании разрешительной комиссии в соответствии с Положением о порядке разрешения спорных ситуаций, являющимся Приложением №5 к Договору.

7.15. Банк не несет ответственности, если информация об изменении/дополнении Договора и Тарифов, опубликованная в порядке и в сроки, установленные Договором, не была получена и/или изучена и/или правильно истолкована Клиентом.

7.16. Банк освобождается от ответственности в рамках настоящего Договора в случаях действия обстоятельств непреодолимой силы (стихийные бедствия, акты и решения органов власти и управления и т. д.), препятствовавших надлежащему исполнению Банком своих обязательств.

## **8. Заключительные положения**

8.1. Во всем остальном, что не предусмотрено настоящим Договором, Банк и Клиент руководствуются действующим законодательством РФ.

8.2. Банк и Клиент предпримут все необходимые усилия, чтобы споры и разногласия, возникающие в рамках действия настоящего Договора, были урегулированы на принципах доброй воли и взаимного согласия.

8.3. Все споры, возникающие между Сторонами, которые не могут быть урегулированы путем переговоров, подлежат разрешению судом в порядке, установленном законодательством РФ.

**Приложение №1**  
**к Договору дистанционного банковского**  
**обслуживания с использованием системы**  
**«Интернет-банк» и «Мобильный банк» МОРСКОГО БАНКА (АО)**

**П р а в и л а**  
**дистанционного банковского обслуживания**  
**с использованием Системы ДБО**

**1. Термины и определения**

1.1. Основные термины и определения:

**Аутентификация клиента** (*Аутентификация*) – положительный результат процедуры проверки и подтверждения Средства аутентификации и/или Средства подтверждения, применяемого Банком и Клиентом для организации и/или проведения операций в Системе, и для других целей организации взаимодействия Банка с Клиентом.

**АСП** – аналог собственноручной подписи. Применяется в Системе как средство проверки авторства электронных документов.

**Доверенность** – письменное полномочие Клиента своему представителю, для представительства перед третьими лицами, удостоверенное в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

**Документ, удостоверяющий личность** – паспорт или иной документ, удостоверяющий личность физического лица в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**Идентификация** – определение сотрудником Банка личности Клиента по предъявленному Клиентом документу, удостоверяющему личность, или при использовании Средства аутентификации, а также определение Клиента Системой ДБО на основании Средств идентификации/Средств аутентификации, используемых при входе в Систему.

**Информационная операция** – предоставление Клиенту с использованием Системы информации об остатке денежных средств на его счетах, операциях по счетам и выписок по счетам/картам Клиента.

**Интернет-банк** – автоматизированная банковская система, обеспечивающая через информационно-коммуникационную сеть Интернет дистанционное банковское обслуживание Клиента. **Канал доступа** – Интернет - телекоммуникационный канал общего доступа, поддерживаемый Системой ДБО.

**Карта** – банковская (расчетная) карта международной платежной системы, предоставляемая Банком Клиенту, расчеты по которой осуществляются за счет денежных средств Клиента, находящихся на счете банковской карты.

**Кодовое слово** – слово, назначаемое Клиентом для обмена с Банком информационными сообщениями по телефону (в т.ч. для блокировки Пароля и Идентификатора пользователя на вход в Систему ДБО). Является средством аутентификации Клиента и указывается им в Заявлении о присоединении к Договору дистанционного банковского обслуживания с использованием системы «Интернет-банк» и «Мобильный банк» МОРСКОГО БАНКА (АО).

**Компрометация Средства аутентификации и/или Средства подтверждения** – событие, в результате которого средство аутентификации и/или подтверждения становится известно или доступно третьему лицу.

**Идентификатор пользователя** – используемое при входе в Систему средство идентификации Клиента в виде комбинации символов. Выдается Клиенту в момент присоединения к Договору дистанционного банковского обслуживания с использованием системы «Интернет-банк» и «Мобильный банк» МОРСКОГО БАНКА (АО) и используется Клиентом многократно.

**Мобильный банк** - автоматизированная банковская система, предоставляющая Клиенту возможность доступа к системе Интернет-банк, в виде мобильного приложения для установки на мобильное устройство на базе операционной системы iOS или Android.

**Лимит на проведение Операций** – предельно допустимый размер денежных средств на проведение Операций через Систему ДБО в соответствии с Тарифами Банка. Возможно изменение Лимита на проведение операции на основании письменного заявления Клиента и его согласования с Банком.

**Обслуживающее структурное подразделение** – структурное подразделение, принявшее у Клиента Заявление о присоединении к Договору ДБО.

**Операция в Системе/операция** – операция, совершаемая с использованием Системы в пределах установленных Банком Лимитов на проведение Операций. В рамках настоящего Договора различают Финансовые и Информационные операции.

**Пароль** – Средство идентификации Клиента при входе в Систему. Содержит не более 10 символов (буквы, цифры, знаки) и используется Клиентом многократно.

**Поручение** – распоряжение Клиента Банку о совершении Финансовой операции и/или Информационной операции, переданное Клиентом Банку посредством Системы ДБО и подтвержденное Средством подтверждения.

**Представитель** – лицо, действующее от имени Клиента, в силу полномочия, основанного на Доверенности, указании закона либо акте уполномоченного государственного органа, или органа местного самоуправления.

**Рабочий день** - любой календарный день, кроме установленных федеральными законами выходных и праздничных дней, а также выходных дней, перенесенных на рабочие дни решением Правительства Российской Федерации, в течение которого Банк осуществляет обслуживание Клиентов.

**Регистрация поручений** – автоматическое внесение в электронной форме записи о получении Банком поручения Клиента в реестр поручений Системы, который формируется и ведется в Системе.

**Система дистанционного банковского обслуживания** (иначе **Система ДБО** или **Система**) – система «Интернет банк» и «Мобильный банк», позволяющая Клиенту через сеть Интернет составлять и передавать документы в электронной форме для совершения операций.

**Средство аутентификации** – кодовое слово или Пароль, служащее для подтверждения Клиентом своего права распоряжаться счетами.

**Средство идентификации** – Идентификатор пользователя, используемый Клиентом при входе в Систему, и служащий для выделения Клиента среди других пользователей Системой ДБО.

**Средство подтверждения** – **Одноразовый пароль** - формируется Системой и направляется Клиенту на указанный им мобильный телефон посредством СМС - сообщения для удостоверения права распоряжения средствами на счетах при совершении операций и являющийся АСП Клиента в соответствии с Федеральным законом «Об электронной подписи» от 06.04.2011. №63-ФЗ.

**Счет** – любой из счетов, открываемых Банком Клиенту для учета денежных средств и совершения банковских операций, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности и частной практики.

**Структурное подразделение** – филиал/Операционный офис Банка или ОПЕРУ Банка, осуществляющие обслуживание клиентов-физических лиц.

**Тарифы/Тарифы Банка** – установленные Банком Тарифы на обслуживание клиентов-физических лиц в системе «Интернет-Банк» и «Мобильный банк» МОРСКОГО БАНКА (АО).

**Финансовая операция** – операция по распоряжению денежными средствами Клиента с помощью Системы ДБО, осуществляемая на основании Поручений Клиента, передаваемых Клиентом Банку в соответствии с условиями Договора и других договоров, заключенных между Банком и Клиентом.

**Электронный документ** (иначе **ЭД**) – одна из форм представления поручения Клиента Банку в Системе. ЭД составляется в электронном виде и содержит все необходимые реквизиты, подписывается Средством подтверждения Клиента, имеет равную юридическую силу с документами, составленными на бумажных носителях, подписанными собственноручной подписью Клиента и являющимися основанием для совершения операций по счетам или иных указанных в ЭД действий.

1.2. Иные термины и определения, используемые в настоящих Правилах и Договоре, должны пониматься в соответствии с действующим законодательством РФ, нормативными документами Банка России, правилами международных платежных систем и документами Банка по предоставлению физическим лицам банковских карт и открытию счетов (договоры, правила, условия).

## 2. Использование средств идентификации и аутентификации для входа в Систему ДБО

2.1. Средством идентификации Клиента при входе в Систему является Идентификатор пользователя.

Идентификатор пользователя направляется Банком на указанный Клиентом в Заявлении о присоединении мобильный телефон посредством СМС – сообщения.

2.2. Средством аутентификации Клиента при входе в Систему является Пароль.

Временный Пароль направляется Банком на указанный Клиентом в Заявлении о присоединении мобильный телефон посредством СМС – сообщения. .

При первом входе в Систему Клиент должен заменить полученный от Банка Пароль другим, известным только ему.

2.3. Доступ в Систему может быть автоматически заблокирован, в том числе в случае превышения лимита попыток неверного ввода Клиентом Идентификатора пользователя и/или Пароля при входе в Систему ДБО. В этом случае открытие доступа к Системе осуществляется после того, как Клиент оформит в Обслуживающем структурном подразделении Банка заявление на возобновление доступа к Системе ДБО.

2.4. Клиент обязуется обеспечить хранение Средств идентификации и Средств аутентификации способом, делающим их недоступными третьим лицам, а также немедленно уведомлять Банк о компрометации Средств.

2.5. Банк вправе приостановить использование Клиентом Пароля на основании требования Клиента, переданного способом, позволяющим Банку установить, что требование исходит от Клиента, а также в случае наличия у Банка оснований считать, что возможно несанкционированное использование Системы от имени Клиента.

2.6. Банк обязуется принять все необходимые меры организационного и технического характера для обеспечения режима конфиденциальности в отношении Пароля Клиента до сообщения его Клиенту, а также обеспечить невозможность доступа посторонних лиц к информации о Паролях, находящейся в распоряжении Банка.

### **3. Средства подтверждения поручений**

**3.1. Подтверждение поручений производится Клиентом при помощи Средств подтверждения (одноразовых паролей).**

3.2. Клиент обязуется не раскрывать третьим лицам информацию о Средствах подтверждения, находящихся в его распоряжении, хранить и использовать Средства подтверждения способами, обеспечивающими невозможность их несанкционированного использования третьими лицами.

3.3. В случае утраты Клиентом Средства подтверждения или наличия подозрений, что оно стало известно третьим лицам, Клиент обязан незамедлительно сообщить об этом Банку по телефону, либо путем личного посещения Структурного подразделения Банка.

На основании полученной от Клиента информации Банк блокирует доступ Клиента к Системе.

Доступ Клиента к Системе может быть восстановлен после того, как Клиент оформит в Обслуживающем структурном подразделении Банка соответствующее заявление. В этом случае Клиенту предоставляется новый Пароль.

3.4. Клиент должен оформить в Обслуживающем структурном подразделении Банка соответствующее заявление в случае, если Клиент желает изменить номер мобильного телефона, используемый для получения одноразовых паролей.

### **4. Порядок формирования, обработки и подтверждения поручений на исполнение Финансовых операций и Информационных операций**

**4.1. Формирование и передача Клиентом поручений на исполнение Финансовых операций в Банк.**

4.1.1. Для выполнения Финансовой операции с помощью Системы ДБО Клиент заполняет стандартную форму поручения в Системе, подписывает поручение Средством подтверждения и производит отправку поручения в Банк.

4.1.2. Не подписанное Средством подтверждения поручение не регистрируется, и считается, что Клиент отказался от передачи поручения, даже если им были произведены все остальные действия, необходимые для его передачи.

4.1.3. Моментом поступления в Банк поручения считается момент регистрации поручения с внесением времени и даты записи поручения в реестр поручений Системы. Время определяется по времени системных часов аппаратных средств Банка, настроенных на московское время.

4.1.4. В случае, если по каким-либо не зависящим от Банка и/или Клиента причинам (разрыв связи и тому подобное), Клиент не получил подтверждение о регистрации поручения либо уведомление об отказе в регистрации поручения, ответственность за установление окончательного результата передачи поручения возлагается на Клиента.

4.1.5. Клиент и Банк признают, что Электронные документы, удостоверенные Средством подтверждения:

4.1.5.1. равнозначны, в том числе имеют равную юридическую и доказательную силу с аналогичными по содержанию и смыслу расчетными документами, подписанными собственноручной подписью Клиента;

4.1.5.2. не могут быть оспорены Банком, Клиентом и третьими лицами, или быть признаны недействительными по основанию, что они переданы в Банк с использованием Системы через Интернет, или составлены в электронной форме;

4.1.5.3. могут использоваться в качестве доказательства в суде и в других государственных, и негосударственных органах и организациях;

4.1.5.5. достаточным и надлежащим образом удостоверяют право Клиента распоряжаться средствами, размещенными на счетах Клиента, подключенными к Системе.

4.1.6. Стороны признают, что переданные Банком Информационные сообщения, в том числе содержащие в установленных настоящими Правилами случаях электронные и иные средства, используемые Банком для подтверждения подлинности и/или неизменности и целостности направляемых Клиенту информационных сообщений, признаются равными по юридической силе соответствующим документам в письменном виде, подписанным уполномоченными лицами, оформляемым при совершении аналогичных операций в Банке лично Клиентом, и порождают аналогичные им права и обязанности сторон и могут служить доказательством в суде.

## **4.2. Исполнение Поручений на проведение Финансовых операций в Банке.**

4.2.1. Поручения Клиентов на выполнение операций по счету исполняются в соответствии со сроками выполнения поручений Клиентов, установленными действующим законодательством для поручений такого рода. Банк вправе исполнять отдельные поручения Клиентов в режиме реального времени.

Сроки исполнения поручений приведены в Приложении №3 к Договору.

4.2.2. **Банк вправе отказаться от исполнения зарегистрированного поручения** в случаях, указанных в п.4.1.4 настоящих Правил, а также в случае, если:

4.2.2.1. Банком получена информация о возможном недобросовестном поведении Клиента в отношении Банка, нарушении Клиентом требований настоящих Правил;

4.2.2.2. проводимая операция не соответствует режиму счета и/или исполнение поручения повлекло бы нарушение условий / соглашений, заключенных между Банком и Клиентом;

4.2.2.3. поручение противоречит действующему законодательству, настоящему Договору и/или внутренним документам Банка;

4.2.2.4. а также по основаниям, предусмотренным Федеральным законом от 07.08.2001 г. №115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» и Федеральным законом от 10.12.2003 № 173-ФЗ «О валютном регулировании и валютном контроле».

4.2.3. Клиент имеет право направить в Банк запрос на отзыв документа в день его отправки. Банк принимает отзыв электронного документа только в том случае, если электронный документ оформлен как перевод по произвольным реквизитам (где Клиент вводит реквизиты получателя самостоятельно), еще не исполнен и Банк имеет возможность отменить его исполнение.

4.2.5. Клиент несет полную ответственность за правильность реквизитов операции, указанных им при ее проведении. В случае если операция была произведена Банком по реквизитам, ошибочно указанным Клиентом, Клиент самостоятельно обращается к получателю платежа с целью возврата денежных средств или в банк - получатель платежа.

4.2.6. Все операции в Системе ДБО отражаются по московскому времени.

4.2.7. При выполнении операций, связанных с переводами денежных средств между счетами, открытыми в разных валютах, Банком производится конвертация денежных средств по курсу Банка, о значении которого Банк информирует Клиента до проведения Операции с помощью Системы ДБО.

4.2.8. В рамках настоящего Договора Клиент имеет право размещать денежные средства во вклады посредством Системы ДБО на основании Поручения, подписанного АСП.

4.2.8.1. Банк вправе самостоятельно определять виды вкладов, оформление которых возможно в Системе ДБО.

4.2.8.2. Вклад принимается Банком на условиях, установленных Банком и действующих на дату внесения Клиентом вклада в Банк.

4.2.8.3. Клиент выбирает вид Вклада и указывает в Поручении: Счет, на который Банк будет перечислять начисленные проценты, счет, на который Банком будет перечислена сумма вклада после окончания его срока, а также иные необходимые условия, если они не предусмотрены условиями вклада, утвержденными Банком.

4.2.8.4. После успешной Аутентификации Банк осуществляет открытие счета вклада и осуществляет перечисление денежных средств на счет вклада на основании Поручения Клиента.

**4.3. Формирование и исполнение поручений на проведение Информационных операций.**

4.3.1. Банк исполняет Информационные операции по счету Клиента на основании полученных и принятых к исполнению поручений Клиента. Указанные поручения передаются Клиентом Банку с использованием Канала доступа. Наличие в Банке ЭД Клиента, содержащего поручение Клиента на исполнение Информационной операции и надлежащим образом в соответствии с настоящими Правилами подтвержденного Средством подтверждения, является для Банка достаточным основанием (если иное не предусмотрено настоящими Правилами) для осуществления Информационной операции.

4.3.2. Поручения Клиентов на проведение Информационных операций исполняются в режиме реального времени при наличии технической возможности.

**4.4. Подтверждение исполнения Финансовых операций Банком на бумажном носителе.**

4.4.1. Банк подтверждает исполнение поручений Клиента не позднее рабочего дня, следующего за днем исполнения поручения посредством:

4.4.1.1. представления по требованию Клиента исполненного платежного поручения на бумажном носителе с указанием даты исполнения, проставлением штампа Банка и подписи уполномоченного лица Банка. При этом штампом Банка одновременно подтверждается прием к исполнению поручения Клиента и его исполнение;

4.4.1.2. представления Клиенту выписки по счету.

4.4.2. Банк вправе в любой момент потребовать от Клиента подписание документов на бумажном носителе, эквивалентных по смыслу и содержанию переданным Клиентом и зарегистрированным Банком Поручениям.

## 5. Контактная информация

МОРСКОЙ БАНК (АО).

117105, Россия, Москва, Варшавское шоссе, д.1, стр.1-2 .

Тел. 8 800 777 11 77.

Тел. +7 (495) 777 11 77.

Тел. +7 (495) 777 11 79 (круглосуточно).

Факс +7 (495) 777 11 78.

117105, Россия, Москва, Варшавское шоссе, д.1, стр.1-2

Тел.: +7 (495) 777 1177, **8 800 777 1177**, Факс:+7 (495) 777 1178

[www.maritimebank.com](http://www.maritimebank.com), [info@maritimebank.com](mailto:info@maritimebank.com)

**Приложение №2**  
**к Договору дистанционного банковского**  
**обслуживания с использованием системы**  
**«Интернет-банк» и «Мобильный банк» МОРСКОГО БАНКА**  
**(АО)**

## **Рекомендации по информационной безопасности при работе в Системе ДБО.**

### **1. Общие положения.**

1.1. Использование средств дистанционного банковского обслуживания всегда связано с повышенными рисками, поэтому ознакомьтесь с настоящими Рекомендациями до начала работы в Системе.

1.2. При работе в Системе используются следующие средства защиты:

#### **Защищенное соединение с Банком.**

Признаком установки защищённого соединения является наличие информации о протоколе https в адресной строке используемого клиентом браузера (<https://ib.maritimebank.com/>)

При входе в Систему всегда проверяйте указанный адрес.

#### **Виртуальная клавиатура.**

Виртуальная клавиатура повышает степень защищенности Вашего пароля от перехвата злоумышленниками.

Виртуальная клавиатура появляется при входе в Систему.

При входе в Систему наберите Ваш идентификатор пользователя на обычной клавиатуре. Затем для ввода Пароля используйте виртуальную клавиатуру: при помощи указателя мыши введите на виртуальной клавиатуре пароль доступа к Системе (если пароль содержит заглавную букву или символ, нажмите клавишу Shift, переключение между русским и английским алфавитом – клавиша Рус/Lat, для удаления предыдущего символа используется стрелочка), по окончании ввода пароля нажмите Enter.

#### **Средства подтверждения.**

Одноразовые пароли используются при входе в Систему и проведении операций в Системе. Одноразовые пароли направляются СМС - сообщением на Ваш телефон, указанный в Заявлении о присоединении к Договору.

После ввода Идентификатора пользователя и Пароля для входа в Систему, Система потребует ввести Одноразовый пароль.

После ввода всех данных для перечисления средств Система предложит ввести Одноразовый пароль с целью подтверждения операции.

Одноразовый пароль должен быть введен Вами в течение 360 секунд. Если в течение указанного времени Одноразовый пароль не был введен, он становится недействительным. В этом случае на Ваш телефон будет направлено новое СМС - сообщение с новым Одноразовым паролем.

### **2. Требования информационной безопасности при работе в Системе:**

2.1. Используйте только лицензионную операционную систему на Вашем компьютере.

2.2. Своевременно устанавливайте обновления операционной системы и прикладных программ, рекомендуемые разработчиком программного обеспечения. Копируйте обновления только с официальных сайтов разработчиков программного обеспечения.

2.3. Используйте дополнительные средства безопасности программного обеспечения – антивирусные программы, программы защиты от спам-рассылок и пр.

Используйте только современное, лицензионное антивирусное программное обеспечение.

2.4. Если у Вас есть подозрение, что Ваш **Пароль или Идентификатор пользователя скомпрометированы, т.е. стали известны третьим лицам**, либо произошло несанкционированное списание средств со Счета:

2.4.1. Незамедлительно выключите компьютер (ноутбук, планшет и т.п.).

2.4.2. **Если инцидент произошел в рабочее время Банка (для определения рабочего и нерабочего времени, по тексту настоящего Регламента, используется Московское время):**

Незамедлительно сообщите об инциденте по телефону Банка: +7 (495)777-11-77 или 8-800-777-11-77.

Для проведения Банком аутентификации Вам потребуется назвать Кодовое слово, которое Вы указали в Заявлении о присоединении к Договору. После проведения аутентификации Банк незамедлительно осуществит блокировку Вашего Пароля и Идентификатора пользователя для

входа в Систему, а также блокировку возможности проведения через Систему ДБО операций по Вашим счетам/картам, подключенным к Системе.

**2.4.3. Если инцидент произошел в нерабочее время Банка:**

2.4.3.1. Если к Системе подключены банковские карты, незамедлительно позвоните в Процессинговый центр для блокировки счетов банковских карт: телефон Банка, который переадресует Ваш звонок на телефон Процессингового центра: +7 (495) 777-11-79.

2.4.3.2. Незамедлительно примите меры для отзыва поручений на проведение расходных операций по Вашим счетам/картам, несанкционированных Вами. Для этих целей желательно использовать другой компьютер. Отзыв из Системы ДБО поручений на проведение расходных операций по Вашим счетам осуществляется в соответствии с Технологической инструкцией работы в системе «Интернет-банк» и «Мобильный банк» МОРСКОГО БАНКА (АО) для физических лиц.

Следует учитывать, что через Систему ДБО поручение может быть отозвано Клиентом в день его регистрации в Системе и только в том случае, если оно не исполнено, и Банк имеет возможность отменить его исполнение.

В других случаях не выполненное Банком поручение (если Банк имеет возможность его отзыва) может быть отозвано с 9 час. 00 мин. по Вашему звонку на телефон Банка: +7 (495)777-11-77 или 8-800-777-11-77. Для проведения Банком аутентификации Вам потребуется назвать Кодовое слово, которое Вы указали в Заявлении о присоединении к Договору. После проведения аутентификации Банк незамедлительно осуществит блокировку Вашего Пароля и Идентификатора пользователя для входа в Систему, а также блокировку возможности проведения через Систему ДБО операций по Вашим счетам/картам, подключенным к Системе.

2.5. Если утерян либо похищен телефон (СИМ - карта) с номером, указанным в Заявлении о присоединении к Договору, незамедлительно сообщите об этом оператору сотовой связи для блокировки СИМ – карты.

Сообщите об инциденте в Банк по телефону +7(495)777-11-77 или 8-800-777-11-77 незамедлительно, если инцидент произошел в рабочее время Банка, либо в 9 час. первого рабочего дня Банка, если инцидент произошел в нерабочее время.

2.6. Никогда и никому не сообщайте Ваш Пароль и Одноразовый пароль, включая сотрудников Банка.

2.7. Не сохраняйте Ваш Пароль и Идентификатор пользователя на компьютере либо на других носителях электронной информации.

2.8. Внимательно проверяйте текст СМС - сообщения, которое содержит не только Одноразовый пароль, но также краткую информацию о совершаемой операции. Например: «19.02.2013 09:50:13 Ваш пароль номер 15: 0023216682 Perevod s 40817810203000006353 na 42306810300020001789».

Никогда не подтверждайте операцию Одноразовым паролем, если информация в СМС-сообщении не совпадает с операцией, которую Вы хотите подтвердить.

2.9. Не устанавливайте на мобильный телефон, на который Банк отправляет СМС - сообщения с Одноразовым паролем, приложения, полученные от неизвестных Вам источников. Банк никогда не рассыпает своим клиентам ссылки и указания на установку приложений, за исключением приложений, размещенных самим Банком в официальных магазинах интернет-приложений для Android и Apple. Используйте только официальные приложения банка, доступные в официальных репозиториях производителей мобильных платформ - App Store и Google Play. Обязательно убедитесь, что разработчиком указан «Морской банк» (АО) (MORSKOI BANK (АО)).

При получении такого предложения от Банка незамедлительно, или в 9 час. первого рабочего дня Банка, сообщите об этом по телефону: (+7 495)777-11-77 или 8-800-777-11-77.

2.10. Не заходите в Систему ДБО с того же мобильного телефона, устройства, на которое приходят СМС - сообщения Банка с Одноразовым паролем.

По возможности, используйте в качестве устройства для получения СМС - сообщений от Банка простейший мобильный телефон, а не смартфон, поскольку риск заражения смартфона вредоносным программным обеспечением неизмеримо выше.

2.11. Не реже одного раза в день просматривайте выписки об операциях по счетам/картам, подключенным к Системе.

2.12. Для связи с Банком используйте только телефоны, указанные в настоящих Рекомендациях.

**Приложение № 3**  
**к Договору дистанционного банковского**  
**обслуживания с использованием системы**  
**«Интернет-банк» и «Мобильный банк» МОРСКОГО БАНКА (АО)**

**Результат и сроки исполнения поручений (распоряжений)**

<b>№ п/п</b>	<b>Перечисление денежных средств</b>	<b>Доступно для использования</b>	<b>Списание со счета</b>	<b>Зачисление на счет</b>
<b>1. Со счета банковской карты</b>				
1.1	На банковскую карту стороннего банка	В соответствии с правилами банка, выпустившего карту	Не позднее следующего рабочего дня после регистрации Распоряжения	В соответствии с правилами банка, выпустившего банковскую карту
1.2	На текущий счет, счет по вкладу (счет не клиента, либо не подключен к системе ДБО) в МОРСКОМ БАНКЕ (АО)	Не позднее следующего рабочего дня после регистрации Распоряжения	Не позднее следующего рабочего дня после регистрации Распоряжения	
1.3	На текущий счет*, счет по вкладу* клиента в МОРСКОМ БАНКЕ (АО)	Через несколько секунд после регистрации Распоряжения	Не позднее следующего рабочего дня после регистрации Распоряжения	
1.4	На счет физического лица, в т.ч. счет клиента, в стороннем банке	В соответствии с правилами банка-получателя	Не позднее следующего рабочего дня после регистрации Распоряжения	В соответствии с правилами банка-получателя
1.5	На счет юридического лица**, открытый в МОРСКОМ БАНКЕ (АО)	-	Не позднее следующего рабочего дня после регистрации Распоряжения	Не позднее следующего рабочего дня после регистрации Распоряжения
1.6	На счет юридического лица**, открытый в другом банке	В соответствии с правилами банка-получателя	Не позднее следующего рабочего дня после регистрации Распоряжения	В соответствии с правилами банка-получателя
<b>2. С текущего счета, счета по вкладу</b>				
2.1	На банковскую карту* клиента, эмитированную МОРСКИМ БАНКОМ (АО)	Через несколько секунд после регистрации Распоряжения	Не позднее следующего рабочего дня после регистрации Распоряжения	
2.2.	На текущие счета*, счета по вкладу* клиента, открытые в МОРСКОМ БАНКЕ (АО)	Через несколько секунд после регистрации Распоряжения	Через несколько секунд после регистрации Распоряжения	
2.3.	На банковскую карту иного клиента, эмитированную МОРСКИМ БАНКОМ (ОАО)	Не позднее следующего рабочего дня после регистрации Распоряжения	Не позднее следующего рабочего дня после регистрации Распоряжения	
2.4.	На текущие счета, счета по вкладу иных клиентов, открытые в МОРСКОМ БАНКЕ (АО)	Не позднее следующего рабочего дня после регистрации Распоряжения	Не позднее следующего рабочего дня после регистрации Распоряжения	
2.5.	На счет физического лица, в т.ч. счет клиента, в стороннем банке	В соответствии с правилами банка-получателя	Не позднее следующего рабочего дня после регистрации Распоряжения	В соответствии с правилами банка-получателя
2.6.	На счет юридического лица, открытый в другом банке	В соответствии с правилами банка-получателя	Не позднее следующего рабочего дня после регистрации Распоряжения	В соответствии с правилами банка-получателя

\*счета подключены к обслуживанию в Системе ДБО

\*\*переводы средств на счета операторов мобильной связи и прочие переводы в адрес получателей, размещенных в Системе ДБО, как правило, доступны получателю через несколько секунд после регистрации Распоряжения. Распоряжения на осуществление информационных операций исполняются в момент регистрации Распоряжений в Системе.

**Приложение № 4**  
**к Договору дистанционного банковского**  
**обслуживания с использованием системы**  
**«Интернет-банка» «Мобильный банк» МОРСКОГО БАНКА (АО)**

**Положение  
о порядке разрешения спорных ситуаций**

1. В соответствии с настоящим Положением подлежат рассмотрению споры, связанные с наличием у Клиента к Банку претензий по поводу:

- 1.1. факта передачи Клиентом Банку Электронного документа;
- 1.2. дня передачи Клиентом и соответственно дня получения Банком Электронного документа;
- 1.3. содержания переданного Клиентом Банку Электронного документа.

2. Стороны пришли к соглашению считать использование корректного Средства подтверждения Клиента в оспариваемом Электронном документе необходимым и достаточным доказательством, подтверждающим принадлежность данного Электронного документа Клиенту и, соответственно, фактом, удостоверяющим передачу Электронного документа и/или содержание переданного Электронного документа.

3. Стороны признают информацию о дате поступления Электронных документов в Банк, содержащуюся в контрольных архивах Банка, необходимым и достаточным доказательством даты передачи Клиентом Банку Электронного документа, если разрешительной комиссией не будет установлен факт внесения Банком изменений в указанную информацию в части, касающейся предмета спора.

4. Корректность Средства подтверждения Клиента в оспариваемом Электронном документе устанавливается разрешительной комиссией.

4.1. Клиент представляет Банку заявление, содержащее претензии с указанием Электронного документа, на основании которого Банк выполнил, не выполнил или ненадлежащее выполнил какую-либо операцию.

4.2. Банк обязан в срок не более пяти рабочих дней рассмотреть указанное заявление Клиента. При несогласии Банка с претензиями Клиента Банк направляет Клиенту письмо с предложением о формировании разрешительной комиссии. Письмо должно содержать фамилии представителей Банка, которые будут участвовать в работе комиссии.

5. Окончательное формирование комиссии осуществляется в течение трех рабочих дней с даты получения Клиентом указанного в п. 3 настоящего Положения письма Банка, отправленного по почте с уведомлением о вручении. В состав комиссии включаются представители Клиента и представители Банка (от трех до пяти с каждой стороны, включая владельца оспариваемого Средства подтверждения), и, при необходимости, независимые эксперты, в том числе представители компаний - разработчика системы «Интернет-Банк». Независимый эксперт считается назначенным только при письменном согласии обеих Сторон. Место работы комиссии — местонахождение Банка, если иное не будет согласовано Сторонами. Если разрешительная комиссия не приступит к работе по истечении трех дней с даты получения Клиентом вышеуказанного письма Банка с предложением о ее формировании по вине Клиента, считается, что последний отказался от заявленных им претензий.

6. Стороны обязуются способствовать работе комиссии и не допускать отказа от предоставления необходимых документов (информации), если предоставление таких документов (информации) будет допустимо в соответствии с действующим законодательством РФ. Стороны обязуются предоставить комиссии возможность ознакомления с условиями и порядком работы своих программных и аппаратных средств, используемых для обмена Электронными документами по системе «Интернет-Банк» и «Мобильный Банк».

7. Разрешительная комиссия в срок не более пяти дней с даты начала работы проводит рассмотрение спорного вопроса.

8. Стороны передают для рассмотрения разрешительной комиссии материалы и документы, подтверждающие факт передачи Клиентом в Банк Поручения, правильность исполнения Банком Поручения, в том числе файлы, записи баз данных, протоколы соединений, носители с записями сессов связи, договоры, заявления и другие документы, на основании которых сформировано и исполнено спорное Поручение.

9. Результатом рассмотрения спорной ситуации разрешительной комиссией является определение обоснованности претензии Клиента.

10. Стороны признают, что акт разрешительной комиссии является основанием для удовлетворения претензии или отказе в ее удовлетворении.

11. Все споры между Сторонами, по которым соглашение не было достигнуто, разрешаются в судебном порядке по месту нахождения Банка, в соответствии с законодательством Российской Федерации.