

ПРАВИЛА
оказания услуг физическим лицам с
использованием системы «Виртуальный
Офис» в АКБ «РосЕвроБанк» (АО)

УТВЕРЖДЕНЫ
приказом АКБ «РосЕвроБанк» (АО)
от 29.03.2017 № 064.1

СОДЕРЖАНИЕ

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	2
2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	5
3. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА.....	6
4. ПОРЯДОК ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СИСТЕМЫ «ВИРТУАЛЬНЫЙ ОФИС».....	7
5. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ БАНКОМ УСЛУГИ.....	10
6. УВЕДОМЛЕНИЕ О СОВЕРШЕНИИ ОПЕРАЦИИ	14
7. ПОРЯДОК ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ В ПРАВИЛА И/ ИЛИ ТАРИФЫ, ОПУБЛИКОВАНИЕ ИНФОРМАЦИИ.....	16
8. СРОК ДЕЙСТВИЯ И ПОРЯДОК РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА.....	17
9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН, ПРАВА, ОБЯЗАННОСТИ.....	18
10. ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ И РАССМОТРЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ	22
11. РЕКВИЗИТЫ БАНКА.....	22

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

SMS-пароль – одноразовый секретный код/ код безопасности 3-D Secure (полученный в процессе верификации Банком Карты), предоставляемый Пользователю посредством SMS-сообщения на номер телефона сотовой связи стандарта GSM Пользователя, обслуживающийся оператором сотовой связи Российской Федерации, для входа в Систему «Виртуальный Офис» и/ или подтверждения Распоряжений в Системе «Виртуальный Офис» и являющийся простой электронной подписью Пользователя (аналогом собственноручной подписи (АСП)).

Авторизация – разрешение, предоставляемое Банком для проведения Операции в Системе «Виртуальный офис», а также осуществление Банком контроля подлинности Распоряжения Пользователя.

Аутентификация – удостоверение правомочности обращения Пользователя в Банк для получения информации и/ или совершения банковских операций в порядке, установленном Правилами.

Банк – Акционерный коммерческий банк «РосЕвроБанк» (акционерное общество) (сокращенное наименование: АКБ «РосЕвроБанк» (АО). Место нахождения: 119991, г. Москва, ул. Вавилова, д. 24. Генеральная лицензия № 3137), являющийся в соответствии с действующим Федеральным законом Российской Федерации «О банках и банковской деятельности» кредитной организацией (включая ее обособленные и внутренние структурные подразделения), осуществляющей банковские операции на основании соответствующей лицензии, выданной Банком России, в том числе переводы денежных средств.

Банковский продукт — отдельная банковская Услуга/Операция или несколько связанных банковских Услуг/Операций, по которым Банк предоставляет возможность оформления и заключения договора (ов), в т. ч. открытие Банком Счета (ов) через Систему «Виртуальный офис», в соответствии с Условиями комплексного банковского обслуживания в АКБ «РосЕвроБанк» (АО) в рамках заключенного Договора КБО.

Безотзывность перевода денежных средств – характеристика перевода денежных средств, обозначающая отсутствие или прекращение возможности отзыва распоряжения об осуществлении перевода денежных средств в определенный момент времени.

Виртуальная карта – банковская карта без материального носителя, эмитированная Банком в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и правилами соответствующей платёжной системы. Карта является средством для осуществления расчетных операций по оплате товаров, работ, услуг в сети Интернет. Правила выпуска, использования и обслуживания Виртуальной карты регламентируются действующими условиями договора комплексного банковского обслуживания АКБ «РосЕвроБанк» (АО) для физических лиц.

Договор комплексного банковского обслуживания (Договор КБО) – договор между Банком и физическим лицом, определяющий условия и порядок комплексного банковского обслуживания клиента, заключаемый путем присоединения клиента к Условиям комплексного банковского обслуживания в АКБ «РосЕвроБанк» (АО) и Тарифам.

Договор присоединения (далее – Договор) – договор, определяющий условия и порядок дистанционного оказания банковских услуг физическим лицам, в том числе по переводу денежных средств в Системе «Виртуальный Офис», заключенный между Банком и Пользователем путем присоединения к Правилам и Тарифам Банка.

Идентификатор – Логин, Карта, личные данные Пользователя или другая информация, выделяющая Пользователя среди других Пользователей Системы «Виртуальный Офис» и используемая для Идентификации и Аутентификации Пользователя при входе в Систему «Виртуальный Офис» и при работе в Системе «Виртуальный Офис».

Идентификация – установление личности физического лица на основании документа, удостоверяющего личность, а также сбор сведений и документов в отношении физического лица в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и изданными в соответствии с ним нормативными актами Банка России, внутренними нормативными документами Банка, а также установление личности Пользователя на основании предоставленного им Идентификатора в случае его обращения в Банк через Систему «Виртуальный Офис».

Информационное сообщение – сообщение информационного характера (запрос, уведомление, информация о состоянии Счета, информация о движении денежных средств, информация об условиях договоров, заключенных между Банком и Пользователем, о банковских продуктах и услугах и пр.), передаваемое Сторонами друг другу посредством Системы «Виртуальный Офис».

Карта – банковская карта Платежной системы «Мир», Visa International или MasterCard Worldwide, выпущенная Банком или Сторонним банком.

Категории Пользователя Системы «Виртуальный Офис»:

- **Гость** – физическое лицо, вошедшее в Систему «Виртуальный Офис» для просмотра информации и/ или совершения ограниченного перечня Операций и не выполнившее процедуру Регистрации в Системе «Виртуальный Офис».
- **Клиент Банка (далее-Клиент)** – физическое лицо, прошедшее процедуру Идентификации и заключившее договор комплексного банковского обслуживания в офисе Банка, являющееся держателем Карты, эмитированной Банком, выполнившее Регистрацию в Системе «Виртуальный Офис» в качестве Пользователя категории Клиент.

Логин (Номер телефона) – десятизначный номер телефона сотовой связи стандарта GSM Пользователя, обслуживаемый оператором сотовой связи Российской Федерации, включающий код оператора сотовой связи, указанный Пользователем в Системе «Виртуальный Офис», являющийся уникальным кодом Пользователя, используемый для Идентификации/ Аутентификации при входе в Систему «Виртуальный Офис».

Мобильное приложение Системы «Виртуальный офис» – приложение (программно-технический комплекс Банка) для Мобильного устройства, предоставляющий Клиенту возможность доступа к Системе «Виртуальный офис», которое загружается Клиентом через официальные онлайн-магазины App Store и Google Play.

Мобильное устройство – электронное устройство (мобильный телефон, планшетный компьютер или иное устройство), находящиеся в личном пользовании Клиента, имеющие подключение к мобильной (подвижной радиотелефонной) связи и/или информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Мой офис (Личный кабинет) – раздел Системы «Виртуальный Офис», в котором доступна совокупность данных Пользователя категории Клиент, хранящихся в базе данных Банка, через который осуществляется предоставление банковских услуг посредством сети Интернет. Личный кабинет содержит сведения о Клиенте, его Операциях, выставленных счетах и иную информацию в отношении действий Клиента посредством Системы «Виртуальный Офис».

Операция – любая услуга или сделка, осуществляемая Банком на основании Распоряжения, поступившего посредством Системы «Виртуальный Офис», в том числе банковская операция либо сделка, осуществляемая в соответствии с имеющимися лицензиями Банка, доступная в функционале Системы «Виртуальный Офис».

Пароль – уникальная последовательность символов, известная только Пользователю и используемая для Аутентификации Пользователя в Системе «Виртуальный Офис».

Пользователь – физическое лицо, желающее получить Услуги в Системе «Виртуальный Офис», а также принявшее предложение о заключении Договора на предложенных в Правилах и Тарифах условиях и/ или на условиях договора комплексного банковского обслуживания. Пользователи Системы «Виртуальный Офис» различаются по категориям в зависимости от факта прохождения или не прохождения Идентификации и/ или Регистрации: «Гость» и «Клиент».

Простая электронная подпись (ЭП) – АСП физического лица, информация в электронной форме, которая присоединена к другой информации в электронной форме (подписываемой информации) или иным образом связана с такой информацией, и которая посредством использования кодов, паролей или иных средств подтверждает факт формирования электронной подписи определенным лицом.

Правила оказания услуг физическим лицам с использованием системы «Виртуальный Офис» в АКБ «РосЕвроБанк» (АО) (Правила) – настоящие Правила, содержащие условия и порядок обслуживания в Системе «Виртуальный Офис», к которым присоединяется физическое лицо, желающее заключить Договор. Правила являются также публичным предложением (офертой) Банка о

заключении с любым физическим лицом Договора на указанных в Правилах условиях. Действующая редакция Правил опубликована в свободном доступе на сайте Банка по адресу: www.rosevrobank.ru.

Распоряжение – Электронный документ, содержащий указание Пользователя Банку о совершении Операции, переданный посредством Системы «Виртуальный Офис», а также иные указания, предусмотренные функционалом Системы «Виртуальный Офис».

Регистрация – процедура предоставления Пользователем информации Банку о своих персональных данных, номере телефона и других данных, осуществляемая Пользователем самостоятельно в Системе «Виртуальный Офис» и позволяющая стать Пользователем категории Клиент.

Система «Виртуальный Офис» – программно-технический комплекс Банка, обеспечивающий дистанционное предоставление Пользователю Услуг, в том числе по переводу денежных средств по распоряжению Пользователя, посредством сети Интернет, через официальный сайт Банка, а также Мобильное приложение Системы «Виртуальный офис».

Средство подтверждения – электронное средство, используемое для подтверждения факта формирования (авторства) Распоряжения определенным лицом. К Средству подтверждения относится SMS-пароль.

Сторонний банк – российский банк или дочерний банк иностранной кредитной организации, зарегистрированный в Российской Федерации, являющийся эмитентом Карт, за исключением Банка.

Стороны – стороны Договора: Пользователь с одной стороны, Банк с другой стороны, при совместном упоминании.

Счет – текущий счет, счет по учету вклада, счет банковской карты (специальный карточный счет - СКС) в валюте Российской Федерации и иностранных валютах, открытый в Банке физическим лицом для совершения банковских операций, не связанных с предпринимательской деятельностью или частной практикой.

Тарифы – финансовые условия обслуживания Пользователя, в том числе ставки комиссионного вознаграждения и условия их взимания за предоставление Банком услуг, оказываемых в рамках дистанционного банковского обслуживания и настоящих Правил, установленные в документах Банка, и являющиеся неотъемлемой частью Договора.

Услуга – услуга, оказываемая Банком в соответствии с настоящими Правилами и Тарифами.

Федеральный закон № 161-ФЗ – Федеральный закон от 27.06.2011 № 161-ФЗ «О национальной платежной системе».

Электронное средство платежа (ЭСП) – средство и/ или способ, позволяющее Пользователю составлять, удостоверять и передавать Распоряжения в целях осуществления перевода денежных средств со Счета (-ов) Пользователя в рамках применяемых форм безналичных расчетов с использованием: Карт, информационно-коммуникационных технологий, в частности Системы «Виртуальный Офис».

Электронный документ – документ, в котором информация представлена в электронной форме, подписанный ЭП и имеющий равную юридическую силу с аналогичным документом на бумажном носителе, подписанным собственноручной подписью.

3-D Secure – технология, разработанная Платежной системой для обеспечения повышенной безопасности проведения операций по Картам в сети Интернет. Данная технология позволяет аутентифицировать Пользователя на сервере Банка-эмитента способом, определяемым таким банком (как правило – ввод определенного пароля). Стандарт безопасности платежной системы MasterCard, поддерживающий технологию 3D Secure, имеет наименование MasterCard SecureCode, стандарт безопасности платежной системы Visa, поддерживающий технологию 3D Secure - Verified by Visa. Услуга 3-D Secure подключается к Карте банком-эмитентом в соответствии с установленным порядком и правилами банка-эмитента.

WEB-чат - канал коммуникаций Системы «Виртуальный офис» для мгновенного обмена информационными сообщениями между Банком и Пользователем категории Клиент.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 2.1. Правила совместно с Тарифами содержат все существенные условия Договора и выражают предложение Банка заключить Договор на указанных в Правилах условиях с любым физическим лицом, безусловно принимающим указанные условия.
- 2.2. До заключения Договора Пользователь обязан самостоятельно ознакомиться с Правилами, Тарифами, размещенными на сайте Банка в сети Интернет по адресу: www.rosevrobank.ru.
- 2.3. Заключение Договора между Банком и Пользователем осуществляется в порядке, предусмотренном статьей 428 Гражданского кодекса Российской Федерации, путем присоединения Пользователя в целом к настоящим Правилам, Тарифам через совершение действий, предусмотренных настоящими Правилами.
- 2.4. Присоединение к Договору фиксируется Банком в электронном виде и хранится в автоматизированных системах Банка в течение 5 (пяти) лет. Соответствующие выписки из автоматизированных систем Банка являются подтверждением заключения Договора и могут использоваться в качестве доказательств при рассмотрении споров, в том числе в судебном порядке.
- 2.5. Договор считается заключенным с момента подтверждения Пользователем Распоряжения в Системе «Виртуальный Офис» путем его подписания ЭП при помощи Средства подтверждения, установленного Правилами.
- 2.6. Договор действует в полном объеме в течение неопределенного срока или до момента его расторжения на основаниях, определенных Правилами.
- 2.7. Использование Электронных документов, подписанных Средством подтверждения, не изменяет содержания установленных законодательством Российской Федерации и Договором прав и обязанностей Сторон, содержания платежных документов и правил заполнения их реквизитов.
- 2.8. Банк самостоятельно определяет объем и перечень Услуг, предоставляемых Пользователю в рамках Договора, а также доводит их до сведения Пользователя путем внесения изменений в Правила и/ или Тарифы Банка в порядке, установленном разделом 7 настоящих Правил.
- 2.9. Заключая Договор, Пользователь подтверждает, что Банк проинформировал его:
 - 2.9.1. о наименовании и месте нахождения Банка, а также о номере его лицензии на осуществление банковских операций;
 - 2.9.2. об условиях использования Системы «Виртуальный Офис», в том числе об ограничениях способов и мест ее использования, случаях повышенного риска использования Системы «Виртуальный Офис»;
 - 2.9.3. о способах и местах совершения Операций;
 - 2.9.4. о способах и местах предоставления денежных средств Пользователем Банку;
 - 2.9.5. о размере и порядке взимания Банком комиссионного вознаграждения;
 - 2.9.6. о способах подачи претензий и порядке их рассмотрения, включая информацию для связи с Банком;
 - 2.9.7. о возможности Пользователя ознакомиться с изменениями в указанной информации на официальном сайте Банка в сети Интернет www.rosevrobank.ru.
- 2.10. Заключая Договор, Пользователь предоставляет Банку согласие (в том числе третьим лицам, привлекаемым Банком в рамках исполнения Договора) на обработку персональных данных Пользователя, указанных при заключении с Банком договора комплексного банковского обслуживания, при подаче в Банк Распоряжения и Регистрации, в том числе сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (изменение, обновление), использование, обезличивание, блокирование, уничтожение, распространение (в том числе передачу, включая трансграничную) с использованием средств автоматизации и без них, на бумажном и электронном носителях, исключительно в целях, указанных в Договоре, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» и с целью предоставления персональных данных Пользователя любым третьим лицам, которые по

договору с Банком привлекаются для достижения указанных выше целей, в любых других целях, прямо или косвенно связанных с обслуживанием в Системе «Виртуальный Офис», в том числе передавать персональные данные в процессинговый центр ООО «БПЦ Банковские Технологии» (г. Москва, ул. Земляной Вал, д. 50 А/ 8, стр.2) для участия в совместных проектах, лицам, которые по договору с Банком осуществляют деятельность по переводу денежных средств, для получения информации Пользователем, касающейся продуктов и услуг Банка и (или) его контрагентов (в том числе рекламную и любую иную информацию), и порядка представления Банком и (или) его контрагентами указанных услуг путем почтовых рассылок, SMS-уведомлений, размещения в Системе «Виртуальный Офис», устных сообщений по предоставленным адресам и телефонам Пользователя. Настоящее согласие предоставляется сроком на 25 (двадцать пять) лет и может быть отозвано путем письменного заявления.

- 2.11. С целью повышения качества сервиса, Банк может осуществлять сбор, обработку и хранение обезличенной информации о действиях Пользователя Системы «Виртуальный Офис» с использованием технических решений (перемещение между экранами, нажатие кнопки и прочее). Указанную информацию Банк может собирать как самостоятельно, так и с привлечением контрагентов, в том числе с использованием Google Analytics (с Порядком работы с данными в Google при использовании сайтов или приложений партнеров можно ознакомиться в сети Интернет по адресу: www.google.com/policies/privacy/partners или любой другой URL-адрес, который предоставляет Google). Пользуясь Системой «Виртуальный Офис», Пользователь выражает свое согласие на использование Банком и его контрагентами указанных технических средств сбора, обработки и хранения обезличенной информации, при этом никаких персональных данных и иной защищаемой законом информации о Пользователе не собирается и не обрабатывается.

3. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

- 3.1. Банк предоставляет Пользователю возможность с использованием Системы «Виртуальный Офис» воспользоваться Услугой. В результате оказания Услуги, в зависимости от категории Пользователя, Банк на основании соответствующего Распоряжения осуществляет:

3.1.1. Для категории Гость:

3.1.1.1. в отношении Карт, эмитированных Банком или Сторонним банком:

- 3.1.1.1.1. перевод денежных средств с Карты в оплату товаров (работ, услуг) получателей, имеющих с Банком соответствующие договорные отношения, в соответствии с перечнем организаций, представленных в Системе «Виртуальный Офис»;
- 3.1.1.1.2. перевод денежных средств с Карты на Карту, эмитированных Банком или Сторонними банками;
- 3.1.1.1.3. составление документов в электронном виде, подтверждающих проведение соответствующих операций;
- 3.1.1.1.4. передачу и получение Информационных сообщений;

3.1.1.2. рассмотрение заявок на предоставление банковских продуктов и услуг, направленных Пользователем с использованием Системы «Виртуальный Офис».

3.1.2. Для Пользователя категории Клиент:

3.1.2.1. Регистрацию в Системе «Виртуальный Офис» и персонализацию Личного кабинета;

3.1.2.2. добавление в Личном кабинете платежных инструментов Пользователя (Карт Сторонних банков);

3.1.2.3. в отношении Карт, эмитированных Банком или Сторонним банком:

- 3.1.2.3.1. перевод денежных средств с Карты в оплату товаров (работ, услуг) получателей, имеющих с Банком соответствующие договорные

- отношения, в соответствии с перечнем организаций, представленных в Системе «Виртуальный Офис»;
- 3.1.2.3.2. перевод денежных средств с Карты на Карту, эмитированных Банком или Сторонними банками;
 - 3.1.2.4. в отношении Счетов, открытых в Банке, и других банковских продуктов:
 - 3.1.2.4.1. перевод денежных средств со Счета в оплату товаров (работ, услуг) получателей, имеющих с Банком соответствующие договорные отношения, в соответствии с перечнем организаций, предоставленных в Системе «Виртуальный Офис»;
 - 3.1.2.4.2. перевод денежных средств со Счета на счета, открытые в Банке или в другом банке в соответствии с техническими возможностями, предоставленными в Системе «Виртуальный Офис» и требованиями действующего законодательства;
 - 3.1.2.4.3. перевод денежных средств между Счетами Клиента в соответствии с техническими возможностями, предоставленными в Системе «Виртуальный Офис» и требованиями действующего законодательства;
 - 3.1.2.4.4. предоставление информации о Счетах, об остатках денежных средств на Счетах, о банковских продуктах Клиента, а также выписок по Счетам;
 - 3.1.2.4.5. прием, обработку заявок Пользователя по обслуживанию банковских продуктов Пользователя;
 - 3.1.2.4.6. прием, обработку Распоряжений Пользователя на открытие Банковского продукта;
 - 3.1.2.5. составление документов в электронном виде, подтверждающих проведение соответствующих Операций;
 - 3.1.2.6. передачу и получение Информационных сообщений.
- 3.2. Банк вправе в одностороннем порядке изменить перечень Услуг (операций и иных действий), возможность совершения которых предоставляется Пользователю с использованием Системы «Виртуальный Офис».
- 3.3. Валюта перевода денежных средств - российский рубль. Для Пользователей категории Клиент возможен перевод денежных средств между своими Счетами, в том числе в валюте, отличной от валюты российский рубль, в соответствии с техническими возможностями, предоставленными в Системе «Виртуальный Офис».
- 3.4. Банк обеспечивает возможность доступа Пользователя к Системе «Виртуальный Офис» при наличии у последнего устройства, обеспечивающего доступ в Систему «Виртуальный Офис», а также технической возможности использования сети Интернет. При этом Пользователь самостоятельно и за свой счет обеспечивает и оплачивает использование технических, программных и коммуникационных ресурсов, необходимых для организации доступа к сети Интернет.

4. ПОРЯДОК ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СИСТЕМЫ «ВИРТУАЛЬНЫЙ ОФИС»

- 4.1. Оказание Банком Услуг в Системе «Виртуальный Офис» осуществляется в соответствии с Правилами, Тарифами и установленными Банком Категориями Пользователей. В Системе «Виртуальный Офис» существует 2 (две) Категории Пользователя: «Гость» и «Клиент».
- 4.2. Для входа в Систему «Виртуальный Офис» физическое лицо должно обратиться на сайт Банка в сети Интернет, расположенный по адресу: www.rosevrobank.ru, или пройти по ссылке <https://vb.rosevrobank.ru>, где будет доступен сервис для входа в Систему «Виртуальный Офис».
- 4.3. В открывшейся экранной форме Системы «Виртуальный Офис» в разделе «Платежи» доступен ограниченный перечень Операций в соответствии с Тарифами и установленной физическому

лицу категории «Гость». При осуществлении каждой Операции «Гость» в экранной форме Системы «Виртуальный Офис» подтверждает ознакомление с Договором и согласие на присоединение к Договору путем нажатия кнопки «Отправить деньги»/ «Оплатить» или путем проставления символа/ совершения иного действия, предлагаемого Системой (слово в кавычках может отличаться от указанного, но быть аналогичным по смыслу). Подписание Операции SMS-паролем означает окончательное присоединение к Договору (акцепт), Договор считается заключенным, Пользователь считается проинформированным Банком о заключении Договора и Пользователь дает согласие на проведения Операции.

- 4.4. Для того чтобы воспользоваться более полным перечнем Операций, определенным в п. 3.1.2 настоящих Правил в соответствии с категорией Пользователя Клиент, Пользователю необходимо пройти процедуру Регистрации в Системе «Виртуальный Офис».
- 4.5. Процедура Регистрации Пользователя категории Клиент в Системе «Виртуальный Офис» осуществляется следующим образом:
 - 4.5.1. Пользователь в экранной форме Системы «Виртуальный Офис» выбирает сервис «Регистрация как клиента банка» (слово в кавычках может отличаться от указанного, но быть аналогичным по смыслу);
 - 4.5.2. в открытой экранной форме Пользователь указывает Логин, Пароль, адрес электронной почты, персональные данные и иные сведения, запрашиваемые Системой «Виртуальный Офис», также одним из условий Регистрации является указание номера Карты Пользователя, эмитированной Банком, с подключенной услугой 3-D Secure. Пользователь подтверждает ознакомление с Договором, Тарифами и дает свое согласие (акцепт) на присоединение к Договору, путем нажатия кнопки «Продолжить» или путем проставления символа в поле «Согласен с Договором оферты», либо совершения иного действия, предлагаемого Системой (слова в кавычках могут отличаться от указанных, но быть аналогичным по смыслу);
 - 4.5.3. для подтверждения Пользователем и проверки Банком введенных сведений при Регистрации, а также в целях заключения Договора, на номер телефона Пользователя, указанный Пользователем при подключении услуги 3-D Secure, направляется SMS-пароль, который Пользователь вводит в соответствующее поле для перехода к завершению процедуры Регистрации;
 - 4.5.4. SMS-пароль, полученный и использованный Пользователем в соответствии с п. 4.5.3 подтверждает окончательное согласие (акцепт) Пользователя на присоединение к Правилам, Договор считается заключенным и Пользователь считается проинформированным Банком о заключении Договора.
 - 4.5.5. на адрес электронной почты Пользователя Банком направляется письмо с информацией о необходимости подтверждения адреса электронной почты для завершения процедуры Регистрации в Системе «Виртуальный Офис»;
 - 4.5.6. для подтверждения адреса электронной почты Пользователю необходимо перейти по ссылке, которая будет активна в течение установленного Банком ограниченного периода времени. Если Пользователь не подтвердил адрес электронной почты в течение установленного Банком времени, для повторного получения ссылки Пользователю необходимо осуществить действия для входа в Систему «Виртуальный Офис» путем заведения Логина и Пароля, которые Пользователь ввел при Регистрации;
 - 4.5.7. повторная Регистрация Пользователя категории Клиент с использованием иного номера телефона невозможна.
- 4.6. Использование Пароля:
 - 4.6.1. при Регистрации в Системе «Виртуальный Офис» Пользователь самостоятельно устанавливает Пароль, который будет использоваться в дальнейшей работе;
 - 4.6.2. Пароль для входа в Систему «Виртуальный Офис» может быть самостоятельно изменен Пользователем в любое время неограниченное число раз. В целях обеспечения безопасности смена Пароля производится в обязательном порядке (по требованию Системы «Виртуальный Офис») один раз в 90 (девяносто) дней;

- 4.6.3. при введении Пользователем более 3 (трех) раз подряд неверного Пароля на вход доступ в Систему «Виртуальный Офис» блокируется;
 - 4.6.4. в случае утраты и/ или блокировки Пароля Пользователь может восстановить Пароль, используя сервис Системы «Виртуальный Офис» «Восстановить пароль», при условии подтверждения Пользователем своего адреса электронной почты, зарегистрированного в Системе «Виртуальный офис». Для подтверждения адреса электронной почты Пользователю необходимо перейти по ссылке, отправленной Банком на адрес электронной почты Пользователя, которая будет активна в течение установленного Банком ограниченного периода времени. Если Клиент не подтвердил адрес электронной почты в течение установленного Банком времени, для повторного получения ссылки Пользователю необходимо повторно воспользоваться сервисом «Восстановить пароль»;
 - 4.6.5. Пользователь обязуется обеспечить хранение информации о Пароле способом, делающим Пароль недоступным третьим лицам, а также немедленно уведомлять Банк о несанкционированном доступе к Паролу, включая разглашение Пользователем информации о Пароле, утере Пароля. Пользователь не должен сообщать информацию о Пароле другим лицам, в том числе работникам Банка по телефону, электронной почте или иным способом;
 - 4.6.6. Банк обязуется принять все необходимые меры организационного и технического характера для обеспечения режима конфиденциальности в отношении Пароля Пользователя до сообщения его Пользователю, а также обеспечить невозможность доступа посторонних лиц к информации о Паролях, находящейся в распоряжении Банка.
- 4.7. Средство подтверждения:
- 4.7.1. подтверждение всех Распоряжений в Системе «Виртуальный Офис» производится Пользователем путем их подписания ЭП при помощи Средства подтверждения, установленного Банком;
 - 4.7.2. Средством подтверждения Распоряжений в Системе «Виртуальный Офис» является одноразовый SMS-пароль;
 - 4.7.3. для подтверждения Операции в Системе «Виртуальный Офис» Пользователю на номер мобильного телефона направляется SMS-сообщение, содержащее индивидуальный для каждого Распоряжения SMS-пароль;
 - 4.7.4. для корректного использования Средства подтверждения «SMS-пароль» в Системе «Виртуальный Офис» может быть использован только один номер мобильного телефона;
 - 4.7.5. Банк производит проверку ЭП, в ходе которой осуществляется сверка значения SMS-пароля, сгенерированного в системе на стороне Банка, со значением, введенным Пользователем в специальное поле в интерфейсе Системы «Виртуальный Офис»;
 - 4.7.6. в результате проверки ЭП Банком устанавливается принадлежность ЭП данному Пользователю, а также его действительность в текущий момент времени. Проверка дает положительный результат только в случае, если Средство подтверждения, с помощью которого была сгенерирована ЭП, принадлежит Пользователю, активно (не заблокировано) и значение ЭП верно;
 - 4.7.7. Распоряжение, подписанное ЭП, считается равнозначным аналогичному по содержанию документу на бумажном носителе, подписанному собственноручной подписью Пользователя, только в случае положительного результата проверки ЭП. Если проверка ЭП не дала положительного результата, полученное Банком Распоряжение в работу не принимается, для его исполнения необходимо ввести новый SMS-пароль;
 - 4.7.8. Срок действия индивидуального SMS-пароля ограничен по времени и устанавливается Банком.
- 4.8. Блокировка/ разблокировка доступа в Систему «Виртуальный Офис»:

- 4.8.1. в случае несанкционированного доступа к Паролю, включая разглашение Пользователем информации о Пароле, утере Пароля и/ или Средства подтверждения, Пользователь обязан незамедлительно заблокировать доступ в Систему «Виртуальный Офис», обратившись в контактный центр Банка;
 - 4.8.2. доступ в Систему «Виртуальный Офис» блокируется автоматически при трехкратном вводе Пользователем неверного Пароля и/ или Пользователем по телефонному звонку в Банк;
 - 4.8.3. разблокировка доступа Пользователя в Систему «Виртуальный Офис» осуществляется самостоятельно Пользователем посредством сервиса «Восстановить пароль» или путем подачи заявления в офис Банка;
 - 4.8.4. для входа в Систему «Виртуальный Офис» после разблокировки Пользователь использует Логин и новый Пароль, установленный самостоятельно.
- 4.9. Отключение Системы «Виртуальный Офис» осуществляется на основании заявления Пользователя при личном обращении Пользователя в отделение Банка. Банк при получении от Пользователя заявления на отключение блокирует доступ Пользователя в Систему «Виртуальный Офис» не позднее дня, следующего за днем получения соответствующего заявления.

5. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ БАНКОМ УСЛУГИ

- 5.1. Банк оказывает Пользователю Услугу в соответствии с условиями Договора, требованиями законодательства Российской Федерации и правилами Платежной системы, к которой относится Карта, в следующем порядке:
- 5.1.1. Пользователь указывает параметры Операции, в соответствии с которыми Банк должен оказать Услугу, а именно:
 - 5.1.1.1. реквизиты платежного инструмента (Счет, Карта), с использованием которого осуществляется Операция;
 - 5.1.1.2. реквизиты получателя;
 - 5.1.1.3. сумму перевода в рублях Российской Федерации;
 - 5.1.1.4. иные параметры, необходимые для осуществления перевода или оформления Распоряжения на предоставление Банковского продукта, в т. ч. открытие Счета, если они запрошены Банком.
 - 5.1.2. Операция в Системе «Виртуальный Офис» осуществляется от имени и по поручению Пользователя путем исполнения Банком Распоряжений, переданных в Банк посредством Системы «Виртуальный Офис» с использованием ЭП Пользователя.
 - 5.1.3. Банк осуществляет расчет суммы комиссии в соответствии с Тарифами, которая выводится в соответствующее поле экранной формы Системы «Виртуальный Офис».
 - 5.1.4. Пользователь несет полную ответственность за корректность введенных параметров перевода, в том числе корректность указания номеров Карт/ Счетов, суммы перевода и рассчитанной Банком комиссии, подтверждает свое желание получить Услугу с параметрами, выведенными в экранных формах.
 - 5.1.5. В процессе оказания Услуги Банк осуществляет следующие действия:
 - 5.1.5.1. в случае если Счет отправителя и Счет получателя открыты в Банке:
 - принимает и обрабатывает Распоряжение на перевод денежных средств со Счета отправителя на Счет получателя;
 - осуществляет списание средств со Счета отправителя в размере Суммы перевода и комиссии;
 - осуществляет зачисление средств на Счет получателя в размере Суммы перевода;
 - осуществляет составление документов в электронном виде, подтверждающих проведение Операции.

- 5.1.5.2. в случае если Счет отправителя открыт в Банке, а счет получателя в Стороннем банке, другом банке:
- принимает и обрабатывает Распоряжение на перевод денежных средств со Счета отправителя на счет получателя;
 - осуществляет списание средств со Счета отправителя в размере Суммы перевода и комиссии;
 - осуществляет составление документов в электронном виде, подтверждающих проведение Операции.
- 5.1.5.3. в случае если Карта отправителя эмитирована Сторонним банком, а Счет получателя открыт в Банке:
- принимает и обрабатывает Распоряжение на перевод денежных средств со счета Карты отправителя на Счет получателя;
 - осуществляет зачисление средств на Счет получателя в размере Суммы перевода;
 - осуществляет составление документов в электронном виде, подтверждающих проведение Операции.
- 5.1.5.4. в случае если счет Карты отправителя и счет Карты получателя открыты в Стороннем банке:
- принимает и обрабатывает Распоряжение на перевод денежных средств со счета Карты отправителя на счет Карты получателя;
 - осуществляет составление документов в электронном виде, подтверждающих проведение Операции.
- 5.1.6. Отмена Распоряжения на проведение Операции:
- 5.1.6.1. Пользователь может самостоятельно отменить Распоряжение в Системе «Виртуальный Офис» путем нажатия кнопки «Отмена», если Распоряжение еще не было отправлено в Банк;
- 5.1.6.2. Пользователь может отменить отправленное в Банк Распоряжение путем подачи заявления по форме, установленной Банком, в том случае, если Распоряжение было подтверждено Банком, но еще не исполнено (не наступила Безотзывность перевода денежных средств);
- 5.1.6.3. возможность отмены Распоряжения Пользователь должен уточнить в Банке, обратившись в контактный центр Банка;
- 5.1.6.4. если Распоряжение подлежит отмене, то Пользователь должен в день отмены Распоряжения направить в Банк заявление в электронном виде, а также не позднее рабочего дня, следующего за днем совершения Операции, предоставить в Банк собственноручно подписанное заявление;
- 5.1.6.5. за аннулирование Распоряжения со счета Пользователя списывается комиссия в соответствии с Тарифами Банка.
- 5.1.7. Банк информирует Пользователя о результате оказания Услуги путем вывода сообщения с результатом оказания Услуги в Системе «Виртуальный Офис».
- 5.2. Банк оказывает Пользователю Услугу при выполнении следующих условий:
- 5.2.1. наличия у Банка технической возможности для оказания конкретной Услуги;
- 5.2.2. успешного прохождения Пользователем Идентификации (если она запрошена Банком) и/ или Аутентификации;
- 5.2.3. наличия у Банка разрешения на проведение Операции, полученного от Стороннего банка;
- 5.2.4. оплаты Пользователем комиссии за оказание Банком Услуги в соответствии с действующими Тарифами;
- 5.2.5. соответствия параметров Операции установленным Банком ограничениям на оказание Услуг по сумме и количеству Операций согласно Тарифам и Правилам;

- 5.2.6. отсутствия прямых запретов на осуществление Операции, предусмотренных Правилами, Договором, законодательством РФ и правилами Платежных систем;
- 5.2.7. при осуществлении Операций с использованием реквизитов Карт Банк принимает к исполнению Распоряжения только при условии использования Карты с подключенной технологией 3-D Secure.
- 5.3. При отсутствии у Пользователя на счете на момент проведения Авторизации суммы в размере суммы перевода для перечисления получателю и суммы комиссии, Банк не принимает к исполнению Распоряжение на перевод денежных средств и не оказывает Услугу.
- 5.4. Пользователь передает Распоряжение с использованием пользовательского интерфейса Системы «Виртуальный Офис».
- 5.5. Распоряжение должно содержать реквизиты Распоряжения. Перечень реквизитов Распоряжения устанавливается нормативными актами Банка России, нормативными правовыми актами федеральных органов исполнительной власти, внутренними документами Банка или договорами, заключенными с Банком, и доводится до сведения Пользователя.
- 5.6. Банк вправе составить Распоряжение от своего имени для исполнения Распоряжения Пользователя.
- 5.7. При приеме Распоряжения к исполнению Банк проводит следующие процедуры:
 - 5.7.1. удостоверение права распоряжения денежными средствами;
 - 5.7.2. контроль целостности Распоряжения;
 - 5.7.3. структурный контроль Распоряжения;
 - 5.7.4. контроль значений реквизитов Распоряжения;
 - 5.7.5. контроль достаточности денежных средств.
- 5.8. Распоряжение считается принятым Банком к исполнению при положительном результате выполнения процедур приема к исполнению.
- 5.9. Распоряжение исполняется Банком в рамках применяемых форм безналичных расчетов в размере суммы, указанной в Распоряжении.
- 5.10. За оказание Услуги Банк взимает с Пользователя комиссию в соответствии с Тарифами. Комиссия рассчитывается от суммы перевода и включается в общую сумму Авторизационного запроса, проводимого по Карте/ Счету Пользователя, и подлежит списанию в пользу Банка сверх суммы перевода без дополнительного Распоряжения Пользователя;
- 5.11. Пользователь имеет право отказаться от получения Услуги в любой момент до подтверждения Пользователем Распоряжения в Системе «Виртуальный Офис» путем его подписания ЭП при помощи Средства подтверждения. При этом перевод денежных средств получателю не осуществляется, комиссия Банком не взимается.
- 5.12. Услуга считается оказанной Банком Пользователю в случае, когда Банком получено разрешение на проведение Операции по Карте/ Счету в результате Авторизации выполнены действия по оказанию Услуги, указанные в п. 5.4 настоящих Правил, выполнены условия, указанные в п. 5.2 настоящих Правил, а также при положительном результате выполнения процедур, указанных в п. 5.7 настоящих Правил.
- 5.13. Настоящим Банк уведомляет Пользователя о повышенном риске совершения переводов в сети Интернет. Поэтому для снижения рисков Пользователь обязуется предпринимать все необходимые меры по обеспечению безопасности и защите информации в рамках Договора.
- 5.14. Безотзывность перевода денежных средств при исполнении Банком Распоряжения наступает с момента списания денежных средств с корреспондентского счета Банка, в случае перевода денежных средств с использованием Карты, с момента уменьшения доступного остатка денежных средств на Карте.
- 5.15. Безусловность перевода денежных средств, обозначающая отсутствие условий или выполнение всех условий для осуществления перевода денежных средств, наступает в следующем порядке:

- 5.15.1. по переводам в пользу получателя проверка наступления безусловности осуществляется при нажатии кнопки/ выборе команды «Подтвердить» (в частности, путем проверки действительности Карты/ ее реквизитов, достаточности денежных средств и т.д.);
- 5.15.2. при непрохождении указанной в п. 5.15.1 процедуры проверки, Распоряжения Пользователя не принимаются Банком к исполнению, в связи с чем на экранных формах появляется информация об отказе (ошибке).
- 5.16. Окончателность перевода денежных средств – характеристика перевода денежных средств, обозначающая предоставление денежных средств получателю средств в определенный момент времени:
- 5.16.1. при исполнении Банком Распоряжения, в случае если Счет получателя открыт в Банке, окончательность перевода денежных средств наступает в момент зачисления денежных средств на Счет получателя;
- 5.16.2. при исполнении Банком Распоряжения, в случае если счет получателя открыт в Стороннем банке, окончательность перевода денежных средств наступает в момент зачисления денежных средств на счет получателя, открытый в Стороннем банке, другом банке.
- 5.17. Банк осуществляет перевод денежных средств в рамках предоставления Услуги в срок не более трех рабочих дней, начиная со дня списания денежных средств со Счета.
- 5.18. В процессе оказания Услуги по предоставлению и оформлению Банковского продукта осуществляются следующие действия:
- 5.18.1 Пользователь в личном кабинете Системы «Виртуальный офис» выбирает соответствующий сервис, предназначенный для дистанционного оформления Банковского продукта и в открывшейся экранной форме заполняет запрашиваемые параметры, необходимые для оформления Распоряжения на открытие Банковского продукта. Подписывает сформированное Распоряжение ЭП.
- 5.18.2 Распоряжение на оформление Банковского продукта, подписанное ЭП, означает, что Пользователь подтверждает свое ознакомление и согласие с условиями оформления и обслуживания Банковского продукта, в том числе с порядком заключения договора и открытия Счета, Условиями комплексного банковского обслуживания в АКБ «РосЕвроБанк» (АО) и Тарифами.
- 5.18.3 Банк на основании полученного Распоряжения Пользователя оформляет Банковский продукт на имя Пользователя.
- 5.18.4 По факту открытия Банковского продукта на имя Пользователя Банк уведомляет Пользователя об открытом Банковском продукте, его параметрах, реквизитах (номер договора, Счета и др.) путем размещения информации в личном кабинете Системы «Виртуальный офис» Пользователя.
- 5.18.5 Оформленное и подписанное ЭП Пользователя Распоряжение на открытие Банковского продукта, является заявлением о предоставлении продукта в рамках Условий комплексного банковского обслуживания в АКБ «РосЕвроБанк» (АО). Копия заявления о предоставлении Банковского продукта, заверенная Банком, может быть получена Пользователем при личном обращении Пользователя в Банк.
- 5.19. Банк оказывает консультационные Услуги через WEB-чат, размещенный в личном кабинете Пользователя, в следующем порядке:
- 5.19.1 WEB-чат предназначен для консультационного обслуживания Пользователя в рамках предоставления и обслуживания банковских продуктов и услуг, за исключением предоставления/передачи финансовой и/или конфиденциальной информации, передачи персональных данных физических лиц;
- 5.19.2 в рамках предоставления консультационного обслуживания через WEB-чат Банк предоставляет Пользователю следующую информацию:
- о режиме работы Подразделений Банка;
 - об условиях по банковским продуктам и услугам;
 - о Тарифах;

- о банкоматах;
- о порядке осуществления банковских операций;
- о правилах оформления банковских продуктов;
- и прочие ответы на поступающие вопросы, за исключением финансовой и конфиденциальной информации.

5.19.3 При использовании WEB-чата Банк не предоставляет информацию:

- о номерах банковских карт;
- о номерах Счетов;
- об остатках на Счетах;
- об операциях по Счетам;
- о номерах договоров, заключенных между Банком и Клиентом;
- о персональных данных Клиента (фамилия, имя, отчество; паспортные данные, ИНН, номер страхового номера индивидуального лицевого счёта – СНИЛС и др.);
- о кодовых словах, логинах;
- прочую финансовую и конфиденциальную информацию.

5.19.4 Используя WEB-чат Пользователь подтверждает своё согласие на передачу информации при помощи данного канала коммуникации в целях получения информационно-консультационного обслуживания и исполнения Договора.

5.19.5 Банк не несет ответственности за передачу Пользователем через WEB-чат информации, указанной в п. 5.19.3 настоящих Правил.

5.19.6 Вся информация, полученная в результате обмена сообщениями между Банком и Пользователем, архивируется и может быть восстановлена для контроля качества предоставляемого Сервиса.

6 УВЕДОМЛЕНИЕ О СОВЕРШЕНИИ ОПЕРАЦИИ

6.1. Уведомление о совершении Операции по переводу денежных средств в Системе «Виртуальный Офис», предусмотренное Федеральным законом № 161-ФЗ, направляется Пользователю Банком:

- 6.1.1 в порядке, предусмотренном заключенным с Пользователем категории Клиент договором комплексного банковского обслуживания;
- 6.1.2 путем размещения уведомлений в электронном виде в Личном кабинете Пользователя;
- 6.1.3 по адресу электронной почты, указанному Пользователем (в случае выбора данного способа уведомления в Системе «Виртуальный Офис» при совершении Операции);
- 6.1.4 путем размещения Банком в Системе «Виртуальный Офис» соответствующего сообщения в электронном виде, которое должно отражаться на экране устройства Пользователя, обеспечивающего доступ в Систему «Виртуальный Офис», после совершения Операции;
- 6.1.5 путем представления Пользователю категории Клиент выписки/ информации на бумажном носителе в подразделениях Банка. Выписку на бумажном носителе по Операциям с использованием Карт Сторонних банков Пользователь может получить в банке-эмитенте Карты.

6.2. Присоединением к Договору Пользователь соглашается с тем, что Банк вправе направить уведомление о совершении Операций по переводу денежных средств с использованием Системы «Виртуальный Офис» по любому из указанных в п. 6.1 настоящих Правил каналов связи, что признается надлежащим исполнением Банком своих обязательств по информированию Пользователя в рамках Федерального закона № 161-ФЗ.

- 6.3. Пользователь обязуется обеспечить отсутствие допуска неуполномоченных лиц к адресу электронной почты Пользователя и Личному кабинету Системы «Виртуальный Офис».
- 6.4. Пользователь обязуется ежедневно проверять электронную почту, а также осуществлять вход в Личный кабинет Системы «Виртуальный Офис» с целью просмотра уведомлений Банка о совершенных Операциях.
- 6.5. В случае неисполнения Пользователем обязанности, указанной в п. 6.4 настоящих Правил, Пользователь считается надлежащим образом уведомленным об Операциях по окончании дня (в 23 часа 59 минут), в который Пользователю направлено уведомление о совершении Операции любым указанным в п. 6.1 настоящих Правил способом. В случае неявки Пользователя для получения выписки/ информации, обязанность Банка по уведомлению считается исполненной, а Пользователь уведомленным по окончании дня (в 23:59), следующего за днем совершения Операции.
- 6.6. В случае направления информации по адресу электронной почты Пользователя Банк не несет ответственности за сохранность конфиденциальности представленной информации с момента ее отправки Пользователю.
- 6.7. В случае изменения адреса электронной почты, выявления доступа к нему неуполномоченных лиц или отсутствия доступа, Пользователь в Личном кабинете самостоятельно изменяет адрес электронной почты путем прохождения процедуры смены адреса электронной почты в Системе «Виртуальный Офис», на который Банк должен направлять уведомления о совершении Операций. Если уведомления о совершении Операций направляются Банком в соответствии с п. 6.1.1 и в случае изменения адреса электронной почты, выявления доступа к нему неуполномоченных лиц или отсутствия доступа, Пользователь категории Клиент обязан незамедлительно уведомить Банк об изменении адреса электронной почты, путем предоставления в отделение Банка письменного заявления с указанием нового адреса электронной почты. При неисполнении/ несвоевременном исполнении положений настоящего пункта обязанность Банка по уведомлению о совершении Операций считается исполненной надлежащим образом при направлении уведомлений на адрес электронной почты Пользователя, указанный Пользователем ранее. В указанных случаях риск неблагоприятных последствий, связанных с неполучением уведомлений о совершении Операций, переносится на Пользователя.
- 6.8. Банк не несет ответственность за неполучение Пользователем информации, направленной на адрес электронной почты Пользователя, по причине воздействия факторов, независящих от деятельности Банка (Пользователь утратил пароль доступа к электронной почте, доступ к электронной почте заблокирован провайдером услуг (владельцем интернет-ресурса), провайдер перестал оказывать необходимые Пользователю услуги, отправленное Пользователю сообщение не поступило в связи с настройками спам-фильтра электронной почты Пользователя, в результате сбоя в работе оборудования владельца интернет-ресурса и т.д.).
- 6.9. Пользователь направляет в Банк предусмотренные Федеральным законом № 161-ФЗ сообщения об Операциях, совершенных без его согласия, либо об утрате Пользователем ЭСП или использовании ЭСП (в том числе Системы «Виртуальный Офис») без согласия Пользователя незамедлительно после обнаружения соответствующего факта, не позднее дня, следующего за днем получения от Банка уведомления о совершенной Операции, путем направления сообщения следующими способами:
 - 6.9.1. путем личного предоставления в отделение Банка заявления на опротестование Операции по форме, установленной Банком;
 - 6.9.2. в случае отсутствия у Пользователя возможности подать в Банк письменное заявление для инициации процедуры оспаривания Операции, путем заполнения специальной формы на официальном сайте Банка в сети Интернет по адресу www.rosevrobank.ru, при этом не позднее 14 (четырнадцати) календарных дней после направления сообщения об опротестовании Операции, Пользователь обязан предоставить в Банк оригинал заявления на опротестование Операции по форме, установленной Банком.
- 6.10. Направленные Пользователем сообщения должны в обязательном порядке содержать: ФИО Пользователя, номер Карты/ Счета, с использованием которых осуществлена Операция в

Системе «Виртуальный Офис» без согласия Пользователя, сумму денежных средств (при списании), валюту списанных без согласия Пользователя денежных средств (при списании), дату списания денежных средств или утраты ЭСП или его использования без согласия Пользователя. На основании данных сообщений Банк вправе заблокировать ЭСП. Уведомление, полученное от Пользователя, не является основанием для проведения процедуры отмены Операции и возврата денежных средств Пользователю.

- 6.11. При уведомлении Банка по Операциям с использованием Карт, выпущенных Банком, Пользователь дополнительно обязан представить в Банк письменное заявление на опротестование операции в международной платежной системе.
- 6.12. В случае несогласия с Операцией, совершенной с использованием Карты, эмитированной Сторонним банком, для опротестования операции Пользователю необходимо обратиться в банк-эмитент.
- 6.13. Опротестование Операций производится в соответствии с Федеральным законом № 161-ФЗ, правилами Платежных систем, действующими правилами Банка/ банка-эмитента Карты.

7. ПОРЯДОК ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ В ПРАВИЛА И/ ИЛИ ТАРИФЫ, ОПУБЛИКОВАНИЕ ИНФОРМАЦИИ

- 7.1. Внесение изменений в Договор, в том числе включая внесение изменений в Правила, а также в Тарифы, производится в порядке, предусмотренном настоящим разделом и в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
- 7.2. Банк размещает сообщение (уведомление) о планируемых изменениях и/ или дополнениях в Договор, в том числе о внесении изменений в Правила, а также в Тарифы, не менее чем за 5 (пять) календарных дней до даты вступления в силу таких изменений любым из способов, указанных в п. 7.9 настоящих Правил.
- 7.3. Пользователь вправе согласиться с изменениями, направленными в соответствии с п. 7.2 настоящих Правил, любым из следующих способов:
 - 7.3.1 путем направления в Банк Распоряжения, в рамках Договора, Пользователем по истечении 5 (пяти) календарных дней с даты направления Банком указанного сообщения об изменениях и продолжения в дальнейшем использования Системы «Виртуальный Офис»;
 - 7.3.2 непредставление в Банк письменного отказа от таких изменений и/ или дополнений.
- 7.4. Пользователь вправе не согласиться с изменениями, направленными в соответствии с п. 7.2 настоящих Правил, путем направления в Банк по истечении 3 (трех) календарных дней с даты направления Банком указанного уведомления об изменениях, письменного сообщения о расторжении Договора, в связи с отказом от изменений и/ или дополнений.
- 7.5. С целью обеспечения гарантированного получения Пользователем сообщения Банка, указанного в п. 7.2 настоящих Правил, Пользователь обязуется не реже, чем один раз в 3 (три) календарных дня обращаться на сайт Банка, либо осуществлять вход в Систему «Виртуальный Офис» и/ или обращаться в офис Банка за сведениями об изменениях и дополнениях, которые планируется внести в Договор и/ или Тарифы.
- 7.6. Банк не несет ответственности за возможные убытки Пользователя, причиненные неосведомленностью Пользователя, в случае если Банк надлежащим образом выполнил свои обязательства по предварительному раскрытию информации о планируемых изменениях и/ или дополнениях.
- 7.7. Договор и/ или Тарифы считаются измененным по соглашению Сторон по истечении 5 (пяти) календарных дней после первого опубликования сообщения Банка, указанного в п. 7.2 настоящих Правил, при условии, что в течение этого срока Банк не получит от Пользователя сообщение о расторжении Договора в соответствии с разделом 8 настоящих Правил.
- 7.8. Оповещение Пользователя по вопросам, касающимся заключения и исполнения Договора, включая направление сообщения (уведомления), указанного в п. 7.2 настоящих Правил, производится Банком путем опубликования информации любым из способов в соответствии с настоящим разделом Правил, а также путем предоставления информации при личном

посещении Пользователя подразделений Банка и/ или при обращении Пользователя на официальный сайт Банка.

- 7.9. Под опубликованием информации понимается размещение Банком информации, предусмотренной Договором, одним из способов, установленных Правилами, обеспечивающими возможность ознакомления с этой информацией Пользователей, в том числе:
- 7.9.1. размещение информации на официальном сайте Банка www.rosevrobank.ru в сети Интернет;
 - 7.9.2. размещение информации в Системе «Виртуальный Офис»;
 - 7.9.3. размещение информации на стендах в офисах Банка;
 - 7.9.4. рассылка информационных сообщений на адрес электронной почты Пользователя и/ или на номер телефона сотовой связи Пользователя;
 - 7.9.5. иными способами, позволяющими Пользователю получить информацию и установить, что она исходит от Банка.
- 7.10. Моментом первого опубликования Правил и иной размещаемой Банком информации, включая сообщения (уведомления) Банка о планируемых изменениях и/ или дополнениях в Договор, а также в Тарифы, считается момент их первого размещения на сайте Банка.
- 7.11. Моментом ознакомления Пользователя с опубликованными Правилами, Тарифами и иной размещаемой Банком информацией, включая сообщения об изменениях, указанные в п. 7.2 настоящих Правил, считается истечение срока, в течение которого Пользователь обязан ознакомиться с опубликованной информацией в соответствии с п. 7.5 настоящих Правил.
- 7.12. В случае несогласия с изменениями или дополнениями, внесенными Банком в Договор, в том числе о внесении изменений и/ или дополнений в Правила и/ или Тарифы, Пользователь имеет право отказаться от Договора и расторгнуть его в порядке, предусмотренном разделом 8 настоящих Правил.
- 7.13. Договор, а также любые изменения и дополнения к Договору с момента вступления в силу равно распространяются на всех Пользователей, присоединившихся к Правилам, в том числе присоединившихся к Правилам ранее даты вступления изменений (дополнений) в силу.

8. СРОК ДЕЙСТВИЯ И ПОРЯДОК РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА

- 8.1. Для Пользователя категории Гость Договор действует в отношении одной конкретной Услуги по переводу денежных средств, предоставляемой Банком в соответствии с Правилами, и вступает в силу с момента присоединения к Договору, и действует до момента наступления Окончателности перевода денежных средств.
- 8.2. Для Пользователя категории Клиент Договор вступает в силу со дня его заключения в порядке, определенном настоящими Правилами. При этом Стороны признают, что Договор действует бессрочно и может быть прекращен в порядке и по основаниям, указанным в настоящем разделе Правил.
- 8.3. Банк вправе в одностороннем порядке расторгнуть Договор в соответствии с условиями, установленными законодательством Российской Федерации, а также при нарушении условий Договора.
- 8.4. Договор может быть расторгнут в одностороннем порядке любой Стороной Договора в любое время.
- 8.5. В случае прекращения предоставления какой-либо Услуги с использованием Системы «Виртуальный Офис» Банк информирует Пользователей о расторжении Договора в части соответствующей Услуги путем размещения информации на сайте Банка в сети Интернет по адресу: www.rosevrobank.ru не менее чем за 15 (пятнадцать) календарных дней до даты прекращения предоставления Услуги в Системе «Виртуальный Офис».
- 8.6. Для расторжения Договора, по инициативе Пользователя категории Клиент, Пользователь предоставляет в Банк письменное заявление на отключение Системы «Виртуальный Офис». Банк не позднее 5 (Пяти) рабочих дней после получения от Пользователя категории Клиента

письменного заявления на отключение Системы аннулирует логин и пароль Пользователя, что подтверждает факт расторжения Договора.

- 8.7. Расторжение договора комплексного банковского обслуживания, заключенного между Банком и Пользователем категории Клиент, влечет за собой прекращение действия Договора. При этом какое-либо волеизъявление Сторон о прекращении или расторжении Договора не требуется.
- 8.8. Пользователь вправе отказаться от использования Системы «Виртуальный Офис», в том числе в случае несогласия Пользователя с условиями Договора и/ или Тарифами, а также с изменениями и дополнениями в Правила и/ или Тарифы.
- 8.9. При расторжении Договора возврат сумм комиссий за предоставление Банком Услуг, уплаченных ранее, не предусмотрен.
- 8.10. Расторжение Договора не освобождает Стороны от исполнения обязательств, возникших в период действия Договора, и не освобождает от ответственности за его неисполнение (ненадлежащее исполнение).

9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН, ПРАВА, ОБЯЗАННОСТИ

- 9.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
- 9.2. После расторжения Договора Стороны продолжают нести ответственность за Электронные документы, созданные и исполненные в период действия Договора.
- 9.3. **Банк вправе:**
 - 9.3.1. отказать Пользователю в исполнении Распоряжения в случаях:
 - 9.3.1.1. выявления признаков нарушения безопасности при использовании Системы «Виртуальный Офис», в том числе, если Банк имеет основания считать, что исполнение Распоряжения может повлечь убытки для Банка либо Пользователя;
 - 9.3.1.2. если на Счете Пользователя отсутствует доступный остаток средств, достаточный для осуществления данной Операции;
 - 9.3.1.3. если сумма Операции превышает установленный лимит;
 - 9.3.1.4. при обнаружении несуществующих/ неверных реквизитов, указанных Пользователем в Электронных документах;
 - 9.3.1.5. если Банком получена информация о недобросовестном поведении Пользователя в отношении Банка, нарушении Пользователем Правил;
 - 9.3.1.6. если Банком выявлено, что Распоряжение связано с осуществлением Пользователем предпринимательской деятельности;
 - 9.3.1.7. выявления признаков нарушения Пользователем законодательных и нормативных документов Российской Федерации;
 - 9.3.1.8. в случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации, в том числе при наличии оснований для приостановления Операций или отказа от выполнения операций по Распоряжению Пользователя;
 - 9.3.2. не исполнять Распоряжение Пользователя до выяснения обстоятельств, в случае выявления Банком операций, которые в соответствии с требованиями законодательства РФ и Банка России дают основания полагать, что денежные средства перечисляются в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, и финансирования терроризма, либо операций, несущих репутационные риски для Банка;
 - 9.3.3. списывать без Распоряжения Пользователя денежные средства со Счета, а также любых иных счетов Пользователя категории Клиент, открытых в Банке, путем выставления (по усмотрению Банка): инкассового поручения, банковского ордера, платежного

требования или иного документа, предусмотренного утвержденными и действующими в Банке банковскими правилами, в том числе со счетов, открытых для совершения Операций с использованием Карт Банка (специальных карточных счетов), для погашения задолженности, вытекающей из настоящего Договора (в том числе, комиссионные вознаграждения, дебиторскую задолженность, пени и неустойки, издержки, связанные со взысканием задолженности с Пользователя категории Клиент, иные расходы в связи с обслуживанием Пользователя категории Клиент через Систему «Виртуальный Офис», комиссионные вознаграждения, выплачиваемые Банком третьим лицам за проведение переводов или совершение иных действий), со дня возникновения задолженности (независимо от наличия просрочки). Заключением настоящего Договора Пользователь категории Клиент дает Банку безотзывный акцепт (заранее данный акцепт) на списание денежных средств с любых Счетов Пользователя категории Клиент без его Распоряжения для погашения указанной задолженности по Договору;

9.3.4. в случае если у Пользователя имеются Счета, открытые в валюте, отличной от той, в которой выражена задолженность Пользователя (далее - Валюта задолженности), Банк имеет право в вышеуказанном порядке списать и с такого счета денежные средства в погашение задолженности по Договору (если это не противоречит валютному законодательству Российской Федерации) в следующем порядке:

9.3.4.1. в первую очередь, со Счетов в валюте задолженности;

9.3.4.2. во вторую очередь, со Счетов Пользователя в других валютах, при этом:

- списанная сумма конвертируется Банком в валюту задолженности по курсу/кросс-курсу, установленному Банком России на день списания денежных средств со Счетов Пользователя;
- задолженность Пользователя по настоящему Договору считается погашенной в части, соответствующей сумме, полученной в результате конвертации, с момента списания проконвертированных денежных средств со Счета Пользователя, ведущегося в валюте иной, чем Валюта задолженности;

9.3.5. изменять Правила и/ или Тарифы Банка в порядке, установленном Договором;

9.3.6. осуществлять обработку персональных данных Пользователя согласно п. 2.10 настоящих Правил, а так же привлекать для обработки персональных данных Пользователя третьих лиц с целью исполнения Договора в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

9.3.7. изменять максимальные и минимальные суммы ограничений (лимит) на осуществление Операций, а также устанавливать ограничения на количество Операций, проводимых через Систему «Виртуальный Офис» в одностороннем порядке и без объяснения причин Пользователю, в случае выявления Операций, содержащих в соответствии с требованиями законодательства РФ и Банка России признаки сомнительных Операций, связанных с легализацией (отмыванием) доходов, полученных преступным путем, и финансирования терроризма, либо Операций, несущих репутационные риски для Банка, а также, если у Банка возникли подозрения в том, что Операция осуществляется с нарушением требований законодательства РФ, правил Платежных систем или носит мошеннический характер;

9.3.8. отказывать без объяснения причин в предоставлении возможности использования Системы «Виртуальный Офис».

9.4. **Банк обязуется:**

9.4.1. предоставить Пользователю доступ в Систему «Виртуальный Офис» в порядке, определенном Правилами;

9.4.2. предоставить Пользователю возможность получения актуальной и достоверной информации об исполненных Распоряжениях;

9.4.3. исполнять Распоряжения Пользователя в порядке, предусмотренном Правилами;

- 9.4.4. принять все разумные меры для предотвращения несанкционированного/неправомерного доступа третьих лиц к конфиденциальной информации, связанной с использованием Пользователем Системы «Виртуальный Офис». Любая конфиденциальная информация может быть предоставлена третьим лицам не иначе как в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации;
- 9.4.5. уведомлять Пользователя в порядке, предусмотренном Правилами, о внесении изменений и/ или дополнений в Правила и/ или Тарифы путем размещения соответствующей информации на сайте Банка в сети Интернет, а также другими способами по выбору Банка, не позднее 5 (пяти) календарных дней до даты введения в действие таких изменений;
- 9.4.6. принимать все необходимые меры организационного и технического характера для обеспечения режима конфиденциальности в отношении Средств подтверждения до передачи их Пользователю.

9.5. Банк не несет ответственности:

- 9.5.1. в случаях, когда в соответствии с Правилами он вправе не исполнять Распоряжения Пользователя;
- 9.5.2. за невыполнение, несвоевременное или неправильное выполнение Распоряжений Пользователя, если это было вызвано вводом Пользователя неверных данных, используемых при исполнении Банком Распоряжений;
- 9.5.3. за невыполнение или несвоевременное выполнение Распоряжений Пользователей, если выполнение этих Распоряжений зависит от действий третьей стороны, и невыполнение или несвоевременное выполнение связано с тем, что третья сторона не может или отказывается совершить необходимые действия, совершает их с нарушениями установленного порядка или недоступна для Банка;
- 9.5.4. за ущерб, возникший вследствие несанкционированного использования третьими лицами действующих Средств подтверждения Пользователя;
- 9.5.5. за исполнение Распоряжений, подписанных ЭП Пользователя, дающих положительный результат при проверке в Банке, в том числе, если Распоряжения направлены лицами, получившими несанкционированный доступ в Систему «Виртуальный Офис», при неполучении уведомления со стороны Пользователя о компрометации Пароля и/ или Средства подтверждения;
- 9.5.6. если информация об изменении Правил и/ или Тарифов, опубликованная в порядке, установленном Правилами, не была получена Пользователем;
- 9.5.7. за полное или частичное неисполнение, неправильное или несвоевременное исполнение своих обязательств, вытекающих из Правил, если такое неисполнение вызвано обстоятельствами непреодолимой силы, в том числе решениями высших органов законодательной и/ или исполнительной власти Российской Федерации, а также Центрального Банка Российской Федерации, которые делают невозможным для Банка выполнение своих обязательств, задержками платежей по вине Центрального Банка Российской Федерации, военными действиями, стихийными или иными бедствиями, происходящими в районах, официально признанными находящимися под влиянием вышеуказанных обстоятельств, отключения электроэнергии, повреждения линий связи. При возникновении обстоятельств непреодолимой силы Банк должен в течение 3 (трех) рабочих дней проинформировать Пользователя о невозможности исполнения обязательств путем размещения сообщения на сайте Банка/ в Системе «Виртуальный Офис» и/ или в офисе Банка;
- 9.5.8. за причинение ущерба Пользователю, в том числе, если причиной возникновения ущерба стало нарушение и/ или ненадлежащее исполнение Пользователем требований по защите своего компьютера и мобильного устройства от воздействия вредоносного кода и/ или доступа третьих лиц.

9.6. Пользователь вправе:

- 9.6.1. пользоваться Системой «Виртуальный Офис» в соответствии с Правилами;
- 9.6.2. осуществлять Операции посредством Системы «Виртуальный Офис», за исключением переводов, связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;
- 9.6.3. отказаться от использования Услуг Системы «Виртуальный Офис»;
- 9.6.4. оформить претензию и направить сообщение в порядке, указанном в п. 6.9 - 6.10 настоящих Правил, в случае несогласия со списанием суммы Операции, проведенной с использованием Системы «Виртуальный Офис»;
- 9.6.5. расторгнуть Договор в случае несогласия с вносимыми Банком изменениями в Правила и/ или Тарифы;
- 9.6.6. в любое время ознакомиться на сайте Банка в сети Интернет по адресу www.rosevrobank.ru с действующей редакцией Правил и Тарифов;
- 9.6.7. направлять в Банк претензии по качеству оказанной Услуги в срок не позднее, чем через 30 (тридцать) календарных дней, с даты ее оказания.

9.7. Пользователь обязуется:

- 9.7.1. подписывать по требованию Банка документы на бумажном носителе, эквивалентные по смыслу и содержанию Распоряжению, переданному Пользователем в Банк на исполнение;
- 9.7.2. предоставить по требованию Банка информацию, необходимую для выполнения Банком требований, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации, включая информацию о своих выгодоприобретателях и бенефициарных владельцах, в том числе документы и сведения, раскрывающие экономический смысл проводимых Операций;
- 9.7.3. не раскрывать третьим лицам информацию, которая может быть использована для доступа к Системе «Виртуальный Офис», а также немедленно уведомить Банк обо всех случаях доступа или предполагаемой возможности доступа третьих лиц к указанной информации;
- 9.7.4. неукоснительно соблюдать Требования по обеспечению безопасности дистанционного банковского обслуживания в Системе «Виртуальный Офис» в АКБ «РосЕвроБанк» (АО) (Приложение к настоящим Правилам);
- 9.7.5. предоставить в Банк контактный номер мобильного телефона, адрес электронной почты и незамедлительно информировать Банк в случае их смены. За действия, совершенные с указанного Пользователем в Системе «Виртуальный Офис» и/ или в соответствующем заявлении номера мобильного телефона и/ или адреса электронной почты, включая предоставление Банком платных/ бесплатных дополнительных услуг, Пользователь несет полную ответственность;
- 9.7.6. информировать Банк обо всех изменениях в личных данных, в том числе номере мобильного телефона, адресе электронной почты, не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты их изменения. В случае не предоставления Пользователем сведений об изменениях данных, указанных выше, Банк не несет ответственности за риски негативных последствий, повлекшие возникновение убытков Пользователя;
- 9.7.7. обеспечить конфиденциальность своего Пароля, никому не передавать свое Средство подтверждения;
- 9.7.8. незамедлительно обращаться в Банк для блокировки доступа в Систему «Виртуальный Офис» в случае компрометации Пароля и/ или Средства подтверждения (в том числе обоснованного предположения о вероятной компрометации), а также в случае выявления вредоносного кода на своем компьютере (мобильном устройстве), используемом для работы с Системой «Виртуальный Офис»;
- 9.7.9. регулярно обращаться на сайт Банка в сети Интернет по адресу www.rosevrobank.ru и знакомиться с актуальными рекомендациями по безопасному использованию Услуг, соблюдать указанные рекомендации при использовании Услуг.

9.8. Пользователь несет ответственность:

- 9.8.1. за правильность составления Распоряжения;
- 9.8.2. за все действия, произведенные в Системе «Виртуальный Офис»;
- 9.8.3. в случае если Операция по переводу денежных средств, по которой была предоставлена Авторизация, исполнена Банком после того, как Счет был заблокирован Клиентом или Счет заблокирован по инициативе Банка в рамках действующего законодательства РФ.

9.9. Пользователь не несет ответственность:

- 9.9.1. за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, вытекающих из Правил, если оно вызвано факторами непреодолимой силы, т.е. чрезвычайными и непредотвратимыми обстоятельствами, в том числе стихийными явлениями, военными действиями, решениями Высших органов законодательной и/или исполнительной власти Российской Федерации, а также Банка России. При возникновении обстоятельств непреодолимой силы Пользователь должен в течение 3 (трех) рабочих дней в письменной форме проинформировать Банк о невозможности исполнения обязательств.

10. ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ И РАССМОТРЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ

- 10.1. Все претензии Пользователя к Банку, возникающие из Договора, в том числе при возникновении споров, связанных с использованием Пользователем Системы «Виртуальный Офис», должны подаваться Пользователем в письменном виде на бумажном носителе за подписью Пользователя в отделениях Банка либо посредством сервиса обратной связи на сайте Банка. Если претензия, направленная посредством сервиса обратной связи, связана с опротестованием операции, Пользователь в обязательном порядке не позднее 14 (четырнадцати) календарных дней после направления электронной претензии, обязан предоставить в Банк оригинал заявления, составленного по форме, установленной Банком.
- 10.2. В целях рассмотрения претензии Банк может запросить документы, подтверждающие факт получения Услуги.
- 10.3. Банк рассматривает претензию Пользователя в течение 30 (тридцати) дней с даты ее регистрации (получения) Банком. По результатам рассмотрения претензии Пользователя Банк либо удовлетворяет претензию Пользователя, либо письменно сообщает ему о необоснованности его претензии (отказывает в удовлетворении претензии).
- 10.4. Все споры и разногласия между Сторонами по настоящему Договору, не урегулированные в претензионном порядке, передаются на рассмотрение в судебные органы в соответствии с законодательством Российской Федерации. Стороны признают электронные документы, полученные с использованием Системы «Виртуальный Офис», в качестве надлежащих доказательств.
- 10.5. Банк не вмешивается в договорные отношения Пользователя. Взаимные претензии между плательщиком и получателем, кроме возникших по вине Банка, решаются в установленном действующим законодательством Российской Федерации порядке без участия Банка.

11. РЕКВИЗИТЫ БАНКА

Полное наименование	Акционерный коммерческий банк «РосЕвроБанк» (акционерное общество)
Сокращенное наименование	АКБ «РосЕвроБанк» (АО)
Наименование на английском языке	The joint-stock Bank «ROSEVROBANK»
Юридический адрес	119991, Москва, ул. Вавилова, д. 24
Фактический адрес	119991, Москва, ул. Вавилова, д. 24
Идентификационный	7701219266

номер налогоплательщика (ИНН):	
Код причины постановки (КПП)	773601001
Корреспондентский счет в рублях РФ	№ 30101810445250000836 в Главном управлении Центрального Банка Российской Федерации по Центральному федеральному округу г. Москва
Банковский идентификационный код (БИК)	044525836
Код по ОКПО	40198845
Телефон/ Факс	(495)777-1111
Адрес в Интернете	www.rosevrobank.ru

ТРЕБОВАНИЯ
по обеспечению безопасности дистанционного банковского обслуживания в Системе
«Виртуальный Офис» в АКБ «РосЕвроБанк» (АО)

Выполнение перечисленных требований является необходимым условием обеспечения безопасности при дистанционном банковском обслуживании Пользователей Банком с использованием Системы «Виртуальный Офис».

При несоблюдении настоящих требований, а также положений настоящих Правил, Банк вправе отказать в возмещении денежных средств по операциям, совершенным без согласия Пользователя, на основании Федерального закона № 161-ФЗ «О национальной платежной системе».

1. Обеспечение безопасного доступа к Системе «Виртуальный Офис»

- 1.1. При Регистрации в Системе «Виртуальный Офис» Пользователь должен предоставить корректный и действующий номер мобильного телефона.
- 1.2. В случае указания Пользователем некорректного номера мобильного телефона или номера телефона, принадлежащего третьему лицу, Пользователь несет риск убытков, связанных с несанкционированным доступом в Систему «Виртуальный Офис».
- 1.3. Для обеспечения безопасного доступа к Системе «Виртуальный Офис» необходимо:
 - 1.3.1. при создании Пароля придерживаться следующих требований, предъявляемых к сложности паролей:
 - 1.3.1.1. длина Пароля должна составлять не менее 8 (восьми) и не более 30 (тридцати) символов;
 - 1.3.1.2. Пароль должен содержать одновременно заглавные (A-Z) и строчные (a-z) латинские буквы, цифры (0-9) и специальные символы (знаки препинания, скобки, математические знаки и т.п.);
 - 1.3.1.3. Пароль не должен совпадать с идентификатором (логином) пользователя;
 - 1.3.1.4. не должны использоваться тривиальные пароли, основанные на легко угадываемой или легко узнаваемой информации (например: собственные имя, дата рождения, место работы, должность, номер телефона, девичья фамилия матери или супруги, иная информация, связанная с Пользователем, его родственниками или друзьями и т.п.);
 - 1.3.1.5. в Пароле не должны использоваться более двух подряд одинаковых символов (111, AAA) и более трех подряд рядом расположенных на клавиатуре символов (QWERTY, 98765) или букв, следующих в алфавитном порядке;
 - 1.3.1.6. Пароль не должен быть словом на любом языке (в том числе словом с добавлением знаков и цифр, например, «Russia_1» – недопустимый пароль);
 - 1.3.2. при смене Пароля запрещается устанавливать уже использовавшиеся ранее пароли. Новый Пароль должен отличаться от ранее использованного не менее, чем наполовину;
 - 1.3.3. не рекомендуется для доступа в Систему «Виртуальный Офис» использовать такой же Пароль, как для доступа к другим ресурсам в сети Интернет (электронная почта, социальные сети, форумы и т.п.);
 - 1.3.4. не рекомендуется использовать пароли, которые сложно запомнить. Вместо этого рекомендуется использовать методы, которые позволяют создавать простые для запоминания пароли, которые, тем не менее, крайне сложно угадать или подобрать. Например, можно использовать для создания пароля фразу из книги или строку из песни, заменив в ней определенным образом буквы, либо составив пароль из первых (вторых и т.п.) букв каждого слова;

- 1.3.5. проводить смену паролей не реже одного раза в три месяца. Каждые три месяца Система «Виртуальный Офис» автоматически предлагает сменить Пароль доступа;
- 1.3.6. не рекомендуется записывать свой Пароль. При необходимости записи Пароля следует использовать для этого специализированные программы (менеджеры паролей), которые осуществляют хранение парольной информации в зашифрованном виде. В случае записи Пароля на бумаге, следует хранить его в месте, исключающем свободный доступ третьих лиц. Не использовать для хранения Пароля встроенные функции браузера (отказываться сохранять пароль при входе и каждый раз вводить пароль собственноручно);
- 1.3.7. хранить Средства подтверждения в защищенном месте, исключающем доступ третьих лиц. Закончив работу в Системе «Виртуальный Офис» или прервав ее (даже на несколько минут), убрать Средства подтверждения в недоступное третьим лицам место. Категорически запрещается хранить Средство подтверждения вместе с записанным на бумаге паролем и (или) оставлять Средство подтверждения на столе, ином открытом месте;
- 1.3.8. не передавать Пароль и Средства подтверждения третьим лицам;
- 1.3.9. при выявлении факта нарушения безопасности компьютера или мобильного устройства, с которого осуществляется доступ к Системе «Виртуальный Офис», компрометации или утрате Пароля/ Средства подтверждения, либо при наличии оснований предполагать такое нарушение или компрометацию, немедленно (не позднее 1 (одного) часа) обратиться в Банк по телефону для блокировки доступа к Системе «Виртуальный Офис»;
- 1.3.10. следовать рекомендациям по обеспечению безопасности, рассылаемым Банком по Системе «Виртуальный Офис» и/или публикуемым на официальном сайте Банка в сети Интернет.

2. Обеспечение безопасности компьютера (мобильного устройства) Пользователя, с которого осуществляется работа в Системе «Виртуальный Офис»

- 2.1. Для обеспечения безопасности компьютера (мобильного устройства) Пользователя, с которого осуществляется работа в Системе «Виртуальный Офис», необходимо:
 - 2.1.1. ограничить физический доступ к компьютеру (мобильному устройству), допускать его использование только доверенными лицами, в том числе путем установки паролей доступа к компьютеру (иному устройству);
 - 2.1.2. ограничить сетевой доступ к компьютеру, в том числе не создавать на нем общих сетевых ресурсов, не предоставлять к нему удаленный доступ. Необходимо установить на компьютере персональный межсетевой экран (firewall);
 - 2.1.3. минимизировать количество пользователей компьютера, установить для них надежные пароли (при соблюдении требований к паролям, указанным в п. 1.3.1 настоящих Требований), обеспечить периодическую смену этих паролей;
 - 2.1.4. не работать с Системой «Виртуальный Офис» на компьютере под учетными записями, имеющими административные права в операционной системе (при необходимости сделать несколько учетных записей с разными правами). В обязательном порядке установить пароль для учетной записи;
 - 2.1.5. не работать с Системой «Виртуальный Офис» и не использовать для получения SMS-паролей мобильное устройство, для которого произведена разблокировка, официально не поддерживаемая его производителем (jailbreak для iOS или rooting для Android);
 - 2.1.6. настроить в BIOS компьютера возможность загрузки операционной системы только с основного жесткого диска, установить пароль на загрузку компьютера и вход в настройки BIOS;
 - 2.1.7. установить на компьютер (мобильное устройство Android) антивирусное программное обеспечение (в т.ч. антиспам и антишпион), обеспечить регулярное обновление антивирусных баз. Банк вправе потребовать представление подтверждения

официальной установки (лицензии) на соответствующее программное обеспечение. В случае обнаружения на компьютере (мобильном устройстве), с которого осуществлялся вход в Систему «Виртуальный Офис», вирусов или иных Вредоносных кодов, Банк вправе отказать Пользователю в возмещении операций, совершенных без согласия Пользователя;

- 2.1.8. обеспечить регулярную установку на компьютер (мобильное устройство) обновлений безопасности операционной системы и другого установленного на нем программного обеспечения по мере выпуска обновлений производителями;
- 2.1.9. использовать на компьютере (мобильном устройстве) только лицензионное программное обеспечение, дистрибутивы которого получены из надежных (официальных) источников. Банк вправе потребовать представление подтверждения официальной установки (лицензии) на соответствующее программное обеспечение;
- 2.1.10. не использовать для доступа в Систему «Виртуальный Офис» общедоступные компьютеры (например, компьютеры в интернет-кафе), а также общедоступные беспроводные сети (в особенности те, в которых отключено шифрование информации);
- 2.1.11. не использовать для доступа в Систему «Виртуальный Офис» мобильные устройства, принадлежащие третьим лицам. При использовании компьютера третьего лица, Пользователь должен убедиться, что компьютер отвечает указанным выше требованиям. Пользователь не должен осуществлять вход в Систему «Виртуальный Офис» на компьютере, на котором не соблюдаются указанные выше требования по безопасности;
- 2.1.12. использовать компьютер и мобильное устройство, допущенное к использованию (сертифицированное) на территории РФ;
- 2.1.13. пользователь имеет право применять иные средства и меры обеспечения безопасности своего компьютера (мобильного устройства), отличные от указанных выше, однако эти средства и меры должны обеспечивать аналогичный или более высокий уровень безопасности;
- 2.1.14. при несогласии Пользователя с операциями, совершенными с использованием Системы «Виртуальный Офис», Банк вправе потребовать представления любых доказательств соблюдения настоящих Требований и Правил, в т.ч. путем проведения экспертизы компьютера (мобильного устройства), с которого осуществлялся вход в Систему «Виртуальный Офис», и используемого на нем программного обеспечения.

3. Обеспечение безопасности соединения в сети Интернет

- 3.1. Для обеспечения безопасности соединения в сети Интернет необходимо:
 - 3.1.1. собственноручно набирать адрес Системы «Виртуальный Офис» в адресной строке браузера;
 - 3.1.2. не переходить на сайт Системы «Виртуальный Офис» и других кредитных организаций по ссылкам, размещенным в полученных Пользователем электронных письмах или на посещаемых Пользователем сайтах в сети Интернет, за исключением сайта Банка;
 - 3.1.3. после входа на стартовую страницу Системы «Виртуальный Офис» проверять соответствие сертификата безопасности соединения приведенному ниже Рисунку 1 (для этого навести мышкой на замок в нижней части экрана либо рядом с адресной строкой браузера и нажать на левую клавишу мыши).

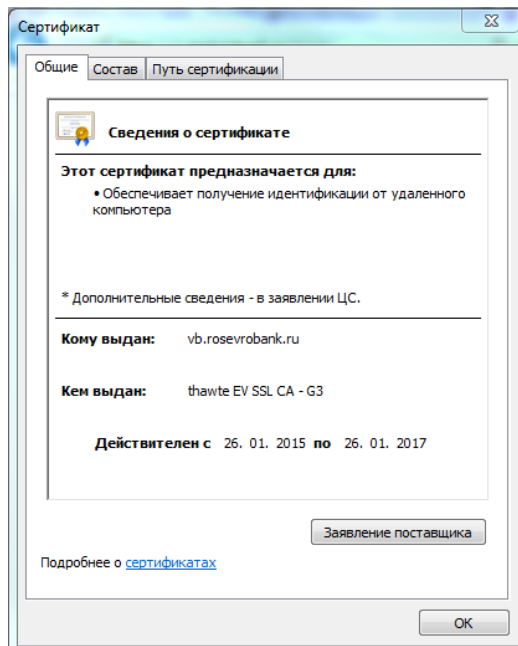


Рисунок 1. Пример Сертификата безопасности сайта «Виртуального Офиса»

4. Дополнительные требования при использовании Системы

- 4.1. Помните, Банк никогда не запрашивает Вашу персональную информацию (ПИН-код, имя пользователя, пароль, номер карты, код CVV, номер счета, номер паспорта) по электронной почте. Не отвечайте на подобные письма. Персональная информация может запрашиваться у Вас только для проведения идентификации при Вашем обращении в Банк, при этом Банк никогда не спрашивает Ваш ПИН-код, код CVV или пароль.
- 4.2. При заполнении веб-форм на сайте АКБ «РосЕвроБанк» (АО) убедитесь, что сайт принадлежит Банку (в адресной строке указан адрес www.rosevrobank.ru). Банк никогда не требует введения на веб-формах ПИН-кодов, кодов CVV или паролей, за исключением форм для входа в соответствующие системы. Данные банковской карты вводите только при совершении платежей в Системе «Виртуальный Офис» и сети Интернет, ни в каких иных веб-формах не указывайте номер карты и код CVV.
- 4.3. При осуществлении входа в Систему «Виртуальный Офис» и проведении операций в Системе исключайте возможность просмотра (наблюдения) экрана компьютера или мобильного устройства третьими лицами. Не вводите код доступа и пароль в присутствии третьих лиц.
- 4.4. При работе с электронной почтой и/ или средствами мгновенного обмена сообщениями (ICQ, Google Talk и др.) не открывайте вложенные файлы, полученные от неизвестных отправителей. Проверьте все полученные файлы антивирусной программой.
- 4.5. Не посещайте с компьютера (мобильного устройства), на котором Вы используете Систему «Виртуальный Офис», сайты сомнительного содержания (например, сайты с нелегальным программным обеспечением, музыкой, видео). Такие сайты часто используются злоумышленниками для распространения вредоносных программ.
- 4.6. В случае получения Вами сообщений или телефонных звонков, ссылающихся на АКБ «РосЕвроБанк» (АО), в которых от Вас требуют сообщить персональную информацию, свяжитесь с Банком по телефону 8-495-777-1111, или электронной почте retail@rosevrobank.ru для уточнения их происхождения. Не звоните ни по каким иным телефонам, которые могут быть указаны в таких сообщениях.