Оферта (предложение) о заключении Договора банковского дистанционного обслуживания Клиентов физических лиц в системе «Интернет – клиент для физических лиц» ОАО «РСК Банк»

1. Условия договора оферты

1.1. Условиями настоящей оферты определяется, что ОАО «РСК Банк» (именуемый в дальнейшем «Банк»), выражает готовность заключить *Договор дистанционного банковского обслуживания Клиентов – физических лиц в системе «Интернет – клиент для физических лиц»* с физическим лицом, являющимся владельцем открытого счета в Банке (именуемым в дальнейшем «Клиент») выразившим намерение пользоваться услугами в порядке и на условиях настоящей оферты (далее — Договор).

1.2. Настоящий Договор определяет условия и порядок совершения банковских операций в Банке с помощью системы *«Интернет - клиент для физических лиц»*, в т.ч. ее мобильной версии (далее по тексту – «Система») Клиентами - физическими лицами, которые отвечают требованиям действующего законодательства Кыргызской Республики, нормативным правовым актам Национального банка Кыргызской Республики, внутренним нормативным документам Банка, а также условиям настоящего Договора.

1.3. Договор считается заключенным между Банком и Клиентом, далее при совместном упоминании именуемые как «Стороны», в момент принятия условий Договора (акцепта) Клиентом в соответствии с **Разделом 2** настоящего Договора.

1.4. Неотъемлемой частью настоящего Договора являются *Правила предоставления услуг через систему «Интернет – клиент для физических лиц» ОАО «РСК Банк»* (**Приложение 1** к настоящему Договору, далее по тексту *Правила*).

1.5. В случае изменения и/или дополнения условий настоящего Договора каждый последующий вход Клиента в Систему и пользования системой является акцептом соответствующих изменений и/или дополнений.

2. Общие положения

2.1. С целью дистанционного осуществления Клиентом банковских операций, Банк по инициативе Клиента предоставляет Клиенту доступ в Систему, используя общедоступные каналы сети Интернет с применением различных устройств, в том числе, мобильного телефона. Акцептуя настоящую оферту, Клиент в соответствии со ст.ст. 394, 396 – 402 Гражданского кодекса Кыргызской Республики подтверждает, что ознакомился с условиями настоящей оферты, которое ему понятно, и подтверждает свое согласие, готовность и желание использовать Систему.

2.2. Доступ к сети интернет, прочим техническим средствам и программному обеспечению, которое необходимо для осуществления доступа на сайт https://24.rsk.kg/, не является предметом настоящего Договора и обеспечивается Клиентом самостоятельно и за счет собственных средств.

2.3. Клиент с помощью Системы инициирует, а Банк выполняет банковские операции в соответствии с условиями настоящего Договора, требованиями нормативных правовых актов Национального банка Кыргызской Республики, внутренних нормативных документов Банка и законодательства Кыргызской Республики.

2.4. Инициирование Клиентом любой операции с помощью Системы является достаточным подтверждением того, что Клиент ознакомился с действующей на соответствующий момент редакцией настоящего Договора.

2.5. Комиссия за предоставление доступа в Систему и проведение операций в Системе определена действующими Тарифами Банка, размещенными на официальном сайте Банка www.rsk.kg и может быть изменена Банком в одностороннем порядке на условиях, предусмотренных законодательством Кыргызской Республики и условиями Договора.

2.6. Возможность выполнять операции в Системе предоставляется Банком Клиенту, отвечающим нижеуказанным требованиям:

2.6.1. Между Банком и Клиентом заключен настоящий Договор;

2.6.2. Клиент зарегистрировался в Системе;

2.6.3. Клиент является владельцем банковского счета, открытого в Банке.

3. Порядок осуществления доступа в Систему

3.1. В случае, использования Системы, Клиент заранее соглашается с возможными рисками, которые являются характерными для работы в сети интернет.

3.2. Для осуществления доступа в Систему Клиент использует следующие параметры для авторизации:

3.2.1. Вход через сайт https://24.rsk.kg/ осуществляется с помощью логина и пароля (далее по тексту - Пароль), является информацией для ограниченного распространения и не подлежит разглашению третьим лицам.

3.2.2. Вход через мобильное приложение «RSK24» осуществляется с помощью логина и пароля, PIN – кода, установленного в последующем, отпечатка пальца (опция отображается только для мобильных устройств, поддерживающих функцию использования отпечатка пальца), кодовой даты.

3.3. При каждом входе в Систему Банк выполняет процедуру проверки правильности ввода данных (логина и пароля, PIN – кода, отпечатка пальца, кодовой даты), после успешного введения которых, Банк признает Клиентом лицо, использовавшее правильные данные.

3.4. Подтверждение операции через сайт https://24.rsk.kg/ непосредственно перед инициированием банковской операции осуществляется:

3.4.1. SMS - сообщением с кодом для подтверждения операций (далее по тексту - Код), на мобильный телефон, номер которого Клиент указывает при первичной регистрации в Системе;

3.4.2. при помощи кодовой даты, указанной Клиентом в настройках Системы;

3.4.3. при помощи одноразового пароля, отправленного на e-mail;

3.4.4. без подтверждения (если клиентом настроена соответствующая опция в настройках Системы).

3.5. Подтверждение операции через мобильное приложение «RSK24» непосредственно перед инициированием банковской операции осуществляется:

3.5.1. SMS - сообщением с Кодом, на мобильный телефон, номер которого Клиент указывает при первичной регистрации в Системе;

3.5.2. при помощи кодовой даты, указанной Клиентом в настройках Системы;

3.5.3. Push-уведомлением;

3.5.4. без подтверждения (если клиентом настроена соответствующая опция в настройках мобильного приложения «RSK24»).

3.6. Клиент может изменить вручную в настройках Системы способы подтверждения операций путем выбора подтверждения в виде SMS – сообщения, кодовой даты, одноразовым паролем по электронной почте, отпечатком пальца или не подтверждать операции вовсе.

3.7. Заключением настоящего Договора Банк и Клиент пришли к согласию относительно того, что все банковские операции оформленные Клиентом в электронном виде признаются равными по юридической силе соответствующим документам на бумажном носителе собственноручно подписанным Клиентом, как если бы Клиент обратился в Банк лично за совершением аналогичных операций в установленном порядке. Банк гарантирует целостность и подлинность документов, инициированных Клиентом и подтвержденных в Системе.

3.8. Клиент обязан обеспечить и гарантировать невозможность третьих лиц получить доступ и/или использовать подтверждение.

3.9. Клиент заранее соглашается, что ознакомился с Рекомендациями по безопасности, размещенными на сайте www.rsk.kg.

3.10. Номер мобильного телефона Клиента – номер, указанный Клиентом при первичной регистрации, который в соответствии с условиями настоящего Договора используется для передачи Клиенту с помощью SMS - сообщения Кода, а также прочей информации и данных касающихся выполнения Клиентом операций в Системе.

3.11. Любой Код определяется настоящим Договором как Код исключительно для подтверждения одной инициируемой Клиентом операции в Системе.

3.12. Срок действия Кода, переданного в SMS - сообщении, составляет 20 (двадцать) минут, Банк не несет ответственности за возможные препятствия, которые могут не позволить Клиенту вовремя использовать Код, переданный в SMS - сообщении.

3.13. Клиент несет ответственность за все риски и негативные последствия потери, утраты, незаконного завладения, технического перехвата и т.п. информации с мобильного телефона Клиента (или соответствующей SIM-карты).

3.14. При неправомерном использовании Пароля или Кода любым третьим лицом, Банк не несет ответственности за наступление возможных последствий.

3.15. В случае утраты Клиентом Пароля, Клиент имеет возможность самостоятельно восстановить/изменить Пароль (Логин), воспользовавшись соответствующей опцией Системы. При этом Клиент должен пройти идентификацию по правилам, установленным Банком. Риски и негативные последствия ошибочной идентификации несет Клиент.

3.16. Любой новый Пароль, измененный Клиентом самостоятельно согласно условиям настоящего Договора, определяется настоящим Договором, соответственно, как Пароль. Предыдущий Пароль является недействительным.

3.17. В случае изменения номера мобильного телефона Клиента, который, согласно условиям настоящего Договора используется Банком для направления Клиенту SMS - сообщений с Кодом, Клиент обязан незамедлительно обратиться в Банк, и лично оформить заявление на изменение номера мобильного

телефона в Системе, либо осуществить операцию самостоятельно в самой Системе. При этом Клиент должен пройти идентификацию по правилам, установленным Банком. Риски и негативные последствия ошибочной идентификации несет Клиент. При не уведомлении Банка в установленном порядке об изменении номера мобильного телефона, риск и всю ответственность за несанкционированное использование Кода несет исключительно Клиент.

3.18. Банк предоставляет Клиенту доступ в Систему исключительно в случае проведения успешной Верификации Клиента, которая считается таковой исключительно в случае ввода Клиентом правильного Пароля.

3.19. Клиент вправе инициировать блокировку/разблокировку доступа в Систему:

1) обратившись в Банк и лично оформив Заявление на блокировку доступа в Систему;

2) обратившись в Контакт центр Банка, по телефону, указанному на корпоративном сайте Банка и назвав «кодовое слово» владельца счета в Банке. При этом Клиент должен пройти идентификацию по правилам, установленным Банком. Риски и негативные последствия ошибочной идентификации несет Клиент.

3.20. В случае блокировки доступа Клиента в Систему, по инициативе Клиента или по инициативе Банка в случаях, определенных настоящим Договором, вход Клиента в Систему и инициирование банковских операций с использованием Пароля запрещены.

3.21. Клиент вправе инициировать расторжение настоящего Договора и закрытие доступа в Систему, обратившись в Банк и лично оформив Заявление на закрытие доступа в Систему. При этом Клиент должен пройти идентификацию по правилам, установленным Банком. Риски и негативные последствия ошибочной идентификации несет Клиент. В случае прекращения обязательств по настоящему Договору, прекращается доступ Клиента в Систему.

3.22. Номер телефона для обслуживания клиентов: (312) 91 11 11, (775) 91 11 11, (552) 91 11 11.

4. Банковские операции

4.1. В соответствии с условиями настоящего Договора Банк определяет перечень банковских операций, соглашений, документов, которые могут быть инициированы/подписаны/заключены Клиентом с помощью Системы:

4.1.1. Операции по банковским вкладам (депозитам), в том числе с использованием банковских карт Клиента;

4.1.2. Получение информации об остатках и доступных суммах средств;

4.1.3. Получение выписки по проведенным операциям;

4.1.4. Внутрибанковские переводы денежных средств в национальной и иностранной валютах по банковским вкладам (депозитам) в том числе с использованием банковских карт физических лиц;

4.1.5. Межбанковские переводы в национальной и иностранной валютах;

4.1.6. Покупка, продажа иностранной валюты и конвертация одной иностранной валюты в другую;

4.1.7. Осуществление платежей со счетов в пользу поставщиков услуг платежной системы Банка;

4.1.8. Подключение sms-оповещения о проведенных операциях по банковским вкладам (депозитам), в том числе с использованием банковских карт Клиента;

4.1.9. Открытие/закрытие доступа на проведение операций через сайт https://24.rsk.kg/ или через мобильное приложение «RSK24»;

4.1.10. Открытие/закрытие доступа/изменение страновых лимитов по картам;

4.1.11. Установление/изменение индивидуальных лимитов по банковскому вкладу (депозиту) в том числе с использованием банковских карт;

4.1.12. Изменение контактных данных Клиента;

4.1.13. И др. в соответствии с функциями Системы.

4.2. По инициативе Клиента при инициировании и проведении отдельных банковских операций такая операция может быть сохранена Клиентом в виде шаблона операции. В дальнейшем, при инициировании аналогичной операции, Клиент имеет возможность использовать ранее сохраненный шаблон операции без использования Кода.

4.3. Инициированная Клиентом банковская операция выполняется Банком не позднее одного банковского дня, следующего за днем ее совершения Клиентом.

4.4. Банк имеет право приостановить выполнение банковской операции или заблокировать доступ Клиента к Системе, при наличии (возникновении) следующих обстоятельств:

4.4.1. Подозрение на осуществление мошеннических действий с использованием Системы;

4.4.2. Несанкционированное вмешательство в работу Системы, приведшее к хищению, утечке, потере, подделке, блокированию информации, искажению процесса обработки информации или к нарушению установленного порядка ее маршрутизации;

4.4.3. Использование любого программного обеспечения, которое может негативно повлиять на работу Системы и её целостность;

4.4.4. Ненадлежащее и/или несвоевременное выполнение Клиентом своих обязательств по любому договору, заключенному между Банком и Клиентом;

4.4.5. Непредставление по требованию Банка в течение 3 (трех) банковских дней информации и документов, касающихся его деятельности и осуществляемых им банковских операций в соответствии с требованиями действующего законодательства Кыргызской Республики, регулирующего вопросы противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем.

4.5. Банк имеет право отказать в выполнении банковской операции в случае:

4.5.1. Внеплановой замены, ремонта, технического обслуживания оборудования и (или) программного обеспечения, используемого Банком для обеспечения работы Системы, на срок до 24 (двадцати четырех) часов (включительно) - без предварительного уведомления об этом Клиента. В случае предварительного уведомления Клиента об отказе в выполнении банковских операций путем размещения соответствующей информации на сайте Банка www.rsk.kg - срок отказа в выполнении банковских операций определяется соответствующим уведомлением;

4.5.2. Обнаружении ошибки, допущенной Клиентом при совершении операции, указании неверных реквизитов платежа и т. п., а также в случае несоответствия операции условиям Договора или требованиям законодательства Кыргызской Республики.

4.6. Банк в любой момент по собственному усмотрению и по собственной инициативе может изменить настоящий Договор в части осуществления банковских операций, при условии соблюдения следующего:

4.6.1. Порядок и/или условия выполнения любой банковской операции, определяются настоящим Договором в той редакции, которая действует или действовала на момент её инициирования (далее по тексту - Текущая (по отношению к конкретной операции) редакция Договора), если иное непосредственно не предусмотрено Текущей (по отношению к данной операции) редакцией Договора.

4.6.2. Банк обеспечивает через сайт Банка www.rsk.kg доступ к Текущей (по отношению к конкретной операции) редакции Договора.

4.7. Инициирование Клиентом любой предусмотренной настоящим Договором банковской операции считается выполненным при наступлении всех нижеперечисленных условий:

4.7.1. Осуществление успешной верификации Клиента, согласно условиям настоящего Договора;

4.7.2. Определение Клиентом, согласно условиям настоящего Договора всех параметров соответствующей банковской операции;

4.7.3. Осуществление Банком успешной аутентификации Клиента, которая считается таковой исключительно в случае введения Клиентом правильного значения Кода.

4.8. Клиент, инициируя любую банковскую операцию с помощью Системы, подтверждает, что ознакомлен с Текущей (по отношению к конкретной операции) редакцией Договора, соглашается с тем, что ему понятен порядок осуществления инициируемой банковской операции.

4.9. Банк имеет право не выполнять инициированную Клиентом операцию при наступлении любого из указанных ниже условий:

4.9.1. Недостаточности на банковском счете/счетах Клиента средств, для совершения соответствующей операции;

4.9.2. Неполное (неверное) указание Клиентом реквизитов совершаемой операции, несоответствие совершаемой операции действующему законодательству Кыргызской Республики;

4.9.3. Неосуществления Клиентом оплаты доступа в Систему, если такая оплата была предусмотрена Тарифами Банка и/или непосредственно данным Договором;

4.9.4. При наступлении прочих условий, предусмотренных настоящим Договором;

4.9.5. При наличии проблем технического характера.

4.10. При наступлении сроков исполнения денежных обязательств Клиента по данному Договору, Клиент поручает Банку самостоятельно списывать денежные средства в размере, необходимом для выполнения денежных обязательств, с любых счетов Клиента, открытых в Банке.

4.11. Тарифы за осуществление банковских операций, предусмотренных настоящим Договором, определяются Тарифами Банка, и размещаются на сайте Банка www.rsk.kg, которые действуют на момент инициирования соответствующей банковской операции.

4.12. Клиент инициированием любой банковской операции с помощью Системы подтверждает, что ознакомлен с действующими на момент такого инициирования Тарифами Банка в части такой операции, и соглашается на осуществление банковской операции в соответствии с действующими Тарифами.

5. Права и обязанности Сторон

5.1. Банк обязан:

1.1.1 Обеспечить Клиенту доступ в Систему через сеть интернет или мобильное приложение.

1.1.2 Выполнять инициированные Клиентом операции с помощью Системы в соответствии с условиями настоящего Договора, за исключением случаев предусмотренных настоящим Договором.

1.1.3 Обеспечивать в пределах своих возможностей конфиденциальность информации о Клиенте и его операциях, выполненных и/или инициированных в Системе.

1.1.4 Выполнять прочие определенные настоящим Договором обязанности Банка в отношении банковских операций, выполненных Клиентом в Системе.

5.2. Клиент обязан:

5.2.1. При работе в Системе соблюдать требования *Правил предоставления услуг через систему «Интернет – клиент для физических лиц» ОАО «РСК Банк»* (**Приложение 1** к настоящему Договору).

5.2.2. Обеспечивать доступ в Систему, с использованием технических устройств и программных средств, которые соответствуют требованиям настоящего Договора.

5.2.3. Обеспечивать недоступность для посторонних своего Логина, Пароля и Кода.

5.2.4. Незамедлительно информировать Банк о получении или возможности получения третьими лицами доступа к параметрам или объектам, определенным **Разделом 3** настоящего Договора.

5.2.5. Выполнять требования настоящего Договора при работе в Системе.

5.2.6. Оплачивать услуги, предоставленные Банком в рамках настоящего Договора, в сроки и в размерах, определенных настоящим Договором.

5.2.7. Выполнять прочие определенные настоящим Договором обязанности Клиента в отношении банковских операций, выполненных Клиентом в Системе.

5.3. Банк имеет право:

5.3.1. В одностороннем порядке изменить условия настоящего Договора, на определенных Договором условиях.

5.3.2. Заблокировать доступ Клиента в Систему при наступлении одного из перечисленных ниже событий:

5.3.2.1. Выполнение 5 (пяти) подряд неудачных попыток ввода Пароля;

5.3.2.2. Неоплаты услуг Банка;

5.3.2.3. Наложение ограничений/ареста на счет Клиента в соответствии с действующим законодательством Кыргызской Республики;

5.3.2.4. На основании обращения /заявления Клиента;

5.3.2.5. В других случаях, предусмотренных законодательством Кыргызской Республики.

5.3.2.6. Блокировать при условии выполнения обязательства, определенного в **Разделом** 3 настоящего Договора, доступ в Систему с целью выполнения профилактических или ремонтных работ.

5.4. Клиент имеет право:

5.4.1. Осуществлять доступ в Систему в любое время по собственному желанию 24 (двадцать четыре) часа 7 (семь) дней в неделю;

5.4.2. Инициировать с помощью Системы банковские операции в соответствии с требованиями настоящего Договора;

5.4.3. Требовать от Банка предоставления документального подтверждения выполненной Клиентом банковской операции в Системе.

6. Ответственность сторон

6.1. Стороны несут ответственность за ненадлежащее исполнение своих обязательств по Договору в соответствии с законодательством Кыргызской Республики.

6.2. Клиент несет ответственность в соответствии с законодательством Кыргызской Республики за сохранность и обеспечение конфиденциальности средств доступа в Систему, (логина, Пароля и Кода), а также за убытки, которые могут возникнуть в случае несанкционированного использования средств доступа или несанкционированных операций третьих лиц.

6.3. Стороны освобождаются от ответственности в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения своих обязательств по настоящему Договору, если такое неисполнение или ненадлежащее исполнение вызвано действием обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор). Обстоятельствами непреодолимой силы являются чрезвычайные и непредотвратимые при данных условиях обстоятельства, наступившие после заключения настоящего Договора и которые ни одна из Сторон не могла ни предусмотреть, ни предотвратить разумным способом (природные и техногенные бедствия, вооруженные конфликты, массовые беспорядки, террористические акты и т.п.).

6.4. Сторона, для которой создалась невозможность исполнения обязательств в силу обстоятельств непреодолимой силы, должна в течение десяти дней сообщить другой Стороне о наступлении и прекращении действия данных обстоятельств. Наступление обстоятельств непреодолимой силы продлевает срок исполнения соответствующего обязательства на период, продолжительность которого соответствует продолжительности действия наступившего обстоятельства.

6.5. Банк освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящему Договору при указании Клиентом неверных реквизитов банковских операций в Системе, искажении электронных сообщений, поломок и аварий, используемых Банком

программно-технических средств и иной инфраструктуры, используемой для оказания услуг (включая электропитание, системы связи), а также в иных случаях, предусмотренных законодательством Кыргызской Республики. Банк не несет ответственность в случае, если при использовании Клиентом Системы, передаваемая между Клиентом и Банком информация станет известной третьим лицам в результате прослушивания, перехвата, взлома программно - технических средств (при условии, что Банк добросовестно прилагает усилия по соблюдению процедур безопасности), а также в результате нарушения Клиентом правил использования средств доступа.

6.6. Обстоятельствами, освобождающими от ответственности в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения своих обязательств по настоящему Договору, также является вступление в силу после заключения настоящего Договора актов законодательства, принятых органами государственной власти и управления в пределах своей компетенции, которые непосредственно делают невозможным (запрещают) для соответствующей Стороны исполнение соответствующего обязательства.

6.7. Банк не несет ответственности:

6.7.1. За отсутствие доступа в Систему или некорректную работу Системы, в случае использования Клиентом для совершения такого доступа технических и программных средств, которые не отвечают требованиям Договора, или в случае совершения Клиентом прочих действий, которые не соответствуют требованиям настоящего Договора.

6.7.2. За отсутствие доступа в Систему в случае получения третьими лицами информации о логине и Пароле любым способом, в частности, но не исключительно путем непосредственного или по неосторожности предоставления Клиентом своего Пароля третьим лицам, подбора Пароля третьими лицами и т.п.

6.7.3. За осуществление доступа и/или инициирование банковских операций третьими лицами, в случае получения третьими лицами информации о Логине, Пароле и/или Коде любым способом, в частности, но не исключительно путем непосредственного или по неосторожности предоставления Клиентом своего Логина, Пароля и/или Кода третьим лицам, подбора Логина, Пароля и/или Кода третьими лицами и т.п.

7. Расторжение Договора

7.1. Банк в любой момент имеет право в одностороннем порядке расторгнуть настоящий Договор, предупредив об этом Клиента минимум с помощью Системы минимум за 7 (семь) банковских дней до расторжения Договора.

7.2. Клиент в любой момент имеет право в одностороннем порядке расторгнуть настоящий Договор, предупредив об этом Банк минимум за 7 (семь) банковских дней до расторжения Договора путем оформления письменного заявления при личной явке в Банк и предъявлении документа, удостоверяющего личность.

8. Порядок внесения изменений и дополнений в Договор

8.1. При изменении и/или дополнении условий настоящего Договора, соглашение об изменении условий настоящего Договора достигается Сторонами в следующем порядке:

8.1.1. Банк направляет Клиенту оферту об изменении его условий, путем размещения новой редакции Договора в сети Интернет на сайте по адресу: www.rsk.kg;

8.1.2. Вход Клиента в установленном порядке в Систему, является акцептом условий Договора, действующих на момент такого входа Клиента в Систему, т.е. согласие Клиента на изменение условий Договора считается полученным;

8.2. Несогласие Клиента с изменением и дополнением условий Договора (отказ от акцепта) может быть выражено в течение 7 (семи) календарных дней путем письменного отказа Клиента, оформленного при личной явке в Банк и предъявлении документа, удостоверяющего личность.

9. Порядок разрешения споров

9.1. Любые споры, возникающие по настоящему Договору разрешаются путем переговоров.

9.2. В случае невозможности разрешения споров путем переговоров, споры разрешается в соответствии с действующим законодательством Кыргызской Республики.

10. Адрес и реквизиты Банка

ОАО «РСК Банк»
Кыргызская Республика
г. Бишкек, бул. Молодой Гвардии, 38 «А»
БИК 129001

Приложение 1 к Оферте (предложению) о заключении Договора банковского дистанционного обслуживания Клиентов физических лиц в системе «Интернет – клиент для физических лиц» ОАО «РСК Банк»

Правила предоставления услуг через систему «Интернет – клиент для физических лиц» ОАО «РСК Банк»

1. Термины, применяемые в Правилах

1.1. **«Электронный документ» (ЭД) –** вид платежного документа, составленный в электронной форме, содержащий необходимую информацию для осуществления расчетов и заверенный электронной подписью.

1.2. **«Одноразовый SMS-пароль»** – это одноразовый пароль, который присылается Клиенту в SMS-сообщении. Он используется один раз для подтверждения входа в систему или для подтверждения операций.

1.3. **«Оповещения»** – это сообщения, присылаемые Клиенту Банком в виде SMS-сообщений на мобильный телефон.

2. Предмет Правил

2.1. Настоящие Правила определяют условия обмена и особенности операционной работы с электронными документами по счету(ам) Клиента, указанному(ым) в *Заявлении Клиента на подключение к системе*/всем счетам (для Клиентов, инициирующих регистрацию через устройство банка), открытому(ым) в Банке по Договору(ам) на открытие банковского вклада (далее по тексту - «Договор(а) банковского вклада») и подключенным к обслуживанию с использованием системы «Интернет – клиент для физических лиц», в т.ч. ее мобильной версии (далее по тексту – «Система»).

2.2. В рамках настоящих Правил Банк предоставляет Клиенту услуги/операции, предусмотренные в **п. 4.1** настоящих Правил.

2.3. Предоставление услуг/операций в соответствии с настоящими Правилами Банком осуществляется по адресу: https://24.rsk.kg или через использование Клиентом приложения «RSK24» для мобильной версии.

3. Защита информации при обмене ЭД

3.1. Стороны признают, что используемая ими по настоящим Правилам Система является достаточной для обеспечения надежной и эффективной работы при обработке, хранении, приеме и передаче информации.

3.2. Стороны признают используемую систему защиты информации, которая обеспечивает целостность, подлинность и шифрование передаваемых ЭД, достаточной для защиты от несанкционированного доступа, а также для подтверждения подлинности ЭД.

3.3. Система защиты информации в рамках настоящих Правил включает в себя: «Одноразовые пароли», присылаемые Клиенту в SMS-сообщении.

4. Порядок обслуживания Клиента и условия обмена ЭД

4.1. Банк предоставляет Клиенту, имеющему доступ в глобальную сеть Интернет, следующие услуги/операции:
- Платежи внутри банка (для всех счетов);
- Платежи в другие банки;
- Конвертация валюты;
- Возможность ежедневного просмотра состояния своих счетов, подключенных к Системе;
- Переводы в иностранной валюте;
- Иные услуги/операции, доступные Клиенту через Систему.

4.2. Стороны признают, что ЭД является эквивалентом соответствующих документов на бумажных носителях, а использование короткоживущего одноразового SMS–пароля является подтверждением выполняемых операций Клиентом и порождает для Сторон все права и обязанности, что и оформленные надлежащим образом платежные документы на бумажных носителях в соответствии с действующим законодательством Кыргызской Республики, Договором(ами) банковского вклада и настоящими Правилами.

4.3. С момента формирования Системой «SMS-пароля» в Банке, любой ЭД с «SMS-паролем» Клиента, полученный по Системе Банком, считается направленным Клиентом и подлежит исполнению в соответствии с настоящими Правилами.

4.4. Услуги/операции, предоставляемые Банком, должны быть оплачены Клиентом в соответствии с тарифами Банка (далее по тексту - «Тарифы»), действующими на момент проведения операции на условиях, предусмотренных настоящими Правилами и Договором(ами) банковского вклада.

4.5. ЭД принимаются Банком и оплачиваются в банковские дни в соответствие с графиком, установленным в **Приложении 1** к настоящим Правилам.
4.6. Электронный платежный документ, проведенный в соответствии с установленными требованиями по формату и процедурам удостоверения подлинности, подтвержденный одноразовым «SMS-паролем» или другими эквивалентными средствами защиты, имеет юридический статус, равный юридическому статусу бумажных платежных документов, удостоверенных в соответствии с предъявляемыми требованиями, и должен приниматься в качестве доказательства при рассмотрении судебных и иных споров.
4.7. Расчет в безналичной форме становится безотзывным для клиента-плательщика в момент получения подтверждения о принятии платежного документа к исполнению Банком и окончательным - в момент списания средств со счета плательщика.
4.8. В случае изменения графика приема ЭД Банк обязуется известить об этом Клиента путем направления письменного сообщения либо информационным сообщением по Системе. С момента извещения Клиента либо с даты, указанной в сообщении, действует новый график.

5. Права и обязанности Сторон

5.1. **Банк обязуется:**
5.1.1. Принимать к исполнению полученные по Системе ЭД Клиента, подтвержденные «одноразовым SMS-паролем».
5.1.2. Сохранять банковскую тайну об операциях, производимых по счетам Клиента, и предоставлять сведения по ним только в случаях, предусмотренных законодательством Кыргызской Республики.
5.2. **Банк вправе:**
5.2.1. Изменять в одностороннем порядке и по своему усмотрению тарифы за предоставляемые услуги в соответствии с настоящими Правилами, уведомив Клиента за 10 (десять) календарных дней до даты их введения путем размещения информации в помещении Банка, его филиалах или представительствах или на сайте www.rsk.kg или информационным сообщением по Системе.
5.2.2. В любой момент по собственному усмотрению и по собственной инициативе изменить настоящие Правила в части осуществления банковских операций, при условии соблюдения следующего:
5.2.2.1. Порядок и/или условия выполнения любой банковской операции, определяются настоящими Правилами в той редакции, которая действует или действовала на момент ее инициирования Клиентом.
5.2.2.2. Банк обеспечивает через свой сайт www.rsk.kg доступ к действующей редакции Правил с учетом их изменений.
5.2.3. В безакцептном порядке списывать со счета/счетов Клиента сумму вознаграждения за предоставленные услуги с применением Системы в соответствии с тарифами Банка и/или реализуя свое право, предоставленное Банку по настоящим Правилам, конвертировать иностранную валюту, находящуюся на валютных счетах Клиента в Банке, в национальную валюту Кыргызской Республики по курсу Национального банка Кыргызской Республики на дату конвертации, и списать денежные средства в счет оплаты услуг по настоящим Правилам. При недостаточности денежных средств на счете/счетах для удовлетворения всех предъявленных к нему требований списание денежных средств осуществляется по мере их поступления.
5.2.4. Не принимать к исполнению от Клиента ЭД, оформленные с нарушением требований, установленными действующим законодательством Кыргызской Республики или/и положениями, правилами и другими внутренними документами Банка.
5.2.5. Не осуществлять услуги/операции по счету Клиента в случае недостатка средств на счете, если Стороны не договорились об ином.
5.2.6. В необходимых случаях затребовать от Клиента оформления документа на бумажном носителе с подписью Клиента для осуществления услуги/операции не позднее чем на 10 (десятый) рабочий день путем направления Клиенту письменного сообщения либо информационным сообщением по Системе. При этом Банк не будет производить исполнение после истечения срока ЭД. В вышеуказанных случаях платеж будет проведен на основании полученного Банком платежного документа на бумажном носителе текущей датой.
5.2.7. Приостановить расчетное обслуживание Клиента с использованием Системы в следующих случаях: возникновения технических неисправностей при работе с Системой – до их устранения; смены программного обеспечения и проведения профилактических работ – до их окончания; возникновения спорной ситуации, связанной с использованием настоящих Правил - до разрешения спора.
5.2.8. Банк вправе отказать в одностороннем порядке в проведении операций по счету в случаях, предусмотренных действующим законодательством Кыргызской Республики.

5.2.9. Банк имеет право требовать у Клиента предоставления документов, подтверждающих законность и экономическую целесообразность операции в случаях, предусмотренных действующим законодательством Кыргызской Республики.

5.3. **Клиент обязуется:**

5.3.1. Обеспечить наличие у себя программно-технических средств, обеспечивающих возможность выхода в Интернет.

5.3.2. Соблюдать все правила использования Системы.

5.3.3. Инициируя любую банковскую операцию по своему счету быть ознакомленным с действующий на момент ее совершения редакцией настоящих Правил и Тарифов Банка, размещенных на сайте www.rsk.kg.

5.3.4. Руководствоваться ***Рекомендациями по информационной безопасности для Клиента при работе в Системе***, приведенным в **Приложении 2** к настоящим Правилам.

5.3.5. Проверять после отправки ЭД факт получения Банком переданных ЭД. При не подтверждении факта получения – обращаться с запросом в Банк для выяснения причины, по которой данный ЭД не получен Банком.

5.3.6. При проведении обмена ЭД применять системы обработки, хранения и защиты информации только на исправном и проверенном на отсутствие компьютерных вирусов оборудовании.

5.3.7. Хранить в секрете и не передавать третьим лицам все секретные данные (пароль на доступ в Систему и другую информацию).

5.3.8. Немедленно сообщать Банку об обнаружении несанкционированного доступа либо попытки несанкционированного доступа к Системе.

5.3.9. Немедленно в письменной форме уведомлять Банк обо всех случаях утраты сотового/мобильного телефона, в случаях устного уведомления (по телефону, сообщив кодовое слово) письменно подтвердить его в течение 1 (одного) рабочего дня с момента утраты сотового/мобильного телефона. При этом использование Системы прекращается с момента такого уведомления до регистрации нового номера сотового/мобильного телефона Клиента в Банке.

5.3.10. По требованию Банка не позднее 10 (десятого) рабочего дня (с момента получения такого требования) предоставлять в Банк все платежные документы, проведенные с использованием Системы на бумажном носителе, заверенные подписью Клиента. В случае отсутствия у Клиента возможности обратиться в Банк в указанный срок, Клиент предварительно может отправить заверенные подписью документы в электронном виде, при этом не позднее 1 (одного) месяца обязуется предоставить их на бумажном носителе.

5.3.11. Оплачивать услуги, предоставляемые Банком в соответствии с действующими Тарифами.

5.3.12. Первоначальный взнос за подключение Клиента к Системе дистанционного обслуживания уплачивается Клиентом в день оказания услуги в размере, установленном Тарифами Банка.

5.3.13. Клиент обязуется предоставить по требованию Банка в течение 3(трех) рабочих дней документы, подтверждающие законность и экономическую целесообразность операции (операций) в соответствии с требованиями действующего законодательства Кыргызской Республики.

5.3.14. Клиент обязуется не использовать банковские счета и предоставляемые Банком услуги в противозаконных целях, в том числе осуществлять действия/операции, направленные на легализацию средств, полученных преступных путем и финансирование терроризма.

5.4. **Клиент вправе:**

5.4.1. Пользоваться услугами Системы в порядке и на условиях, предусмотренных настоящими Правилами.

5.4.2. Обращаться в Банк с требованием о блокировании в случаях обнаружения несанкционированного доступа либо попытки несанкционированного доступа к Системе по письменному заявлению, либо устно при надлежащей идентификации Клиента – сообщения Клиентом кодового слова.

5.4.3. Самостоятельно устанавливать лимиты, предусмотренные Системой. Платежи, превышающие установленный лимит, системой не обрабатываются.

5.4.4. При наличии нескольких счетов, открытых в Банке, подключить их все к обслуживанию через Систему или только определенные из них, подав соответствующее заявление в Банк.

6. Ответственность Сторон

6.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящим Правилам Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Кыргызской Республики и настоящими Правилами.

6.2. Клиент несет ответственность за достоверность и полноту всех документов, переданных в Банк с использованием Системы.

6.3. Банк не несет ответственности за ущерб, причиненный Клиенту в результате использования третьими лицами «SMS-пароля» Клиента, а также за ущерб, причиненный Клиенту в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Клиентом инструкций Банка.
6.4. Банк не несет ответственности за ненадлежащее функционирование программно-технических средств, каналов связи, принадлежащих Клиенту или третьим лицам, используемых в процессе работы с Системой.
6.5. Банк не несет ответственности за повреждение программно-технических средств Клиента или информации, хранящейся на его оборудовании, а также за безопасность Системы и оборудования Клиента от вирусов и других повреждений.
6.6. Банк не несет ответственности за не исполнение услуги/операции для Клиента с использованием Системы, если на счет Клиента был наложен арест или в иных случаях, предусмотренных действующим законодательством Кыргызской Республики.
6.7. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение обязательств по настоящим Правилам, если неисполнение обязательств явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор): пожара, стихийных бедствий, повреждения линий электропередачи или коммуникаций, массовых беспорядков, военных конфликтов, террористических актов, принятие нормативных правовых актов, издания предписаний, приказов или иного административного вмешательства со стороны правительства, государственных органов, оказывающих влияние на выполнение обязательств Сторонами по настоящим Правилам и иных обстоятельств вне разумного контроля Сторон.

7. Порядок разрешения споров

7.1. Все споры и разногласия при исполнении настоящих Правил решаются **Сторонами** путем переговоров. В случае если **Стороны** не придут к согласию, они обращаются в судебные инстанции в установленном законодательством Кыргызской Республики порядке.

8. Заключительные положения

8.1. Наложение ареста на счет или иные меры, предусмотренные действующим законодательством Кыргызской Республики, блокирует работу Системы до снятия ограничений.
8.2. Стороны признают, что данные Банка об услугах/операциях с использованием Системы на электронных носителях информации являются доказательствами при разрешении споров.

9. Приложения

Приложение 1. К правилам по предоставлению услуг через систему «Интернет – клиент для физических лиц» ОАО «РСК Банк»

График осуществления платежей:

№	Наименование платежа	Время проведения платежа
1.	Система Пакетного Клиринга	9.00-12.00
2.	Гроссовая система расчетов	9.00-15.30
3.	***СВИФТ (по валютам):***	
	- Тенге (KZT)	9.00-14.00
	- Российский рубль (RUB)	9.00-15.30
	- Доллар США (USD)	9.00-16.00
	- Евро (EUR)	9.00-16.00
	- Китайские юани Жэньминьби(CNY)	9.00-13.30
	- Английский фунт стерлингов (GBP)	9.00-15.30
4.	Конверсионные операции	9.00-16.00
5.	Внутрибанковские платежи	9.00-16.30

Приложение 2 к Правилам по предоставлению услуг через систему «Интернет – клиент для физических лиц» ОАО «РСК Банк»

Рекомендации по информационной безопасности для Клиента при работе в Системе

ОАО «РСК Банк» делает все для сохранности ваших денег и личных данных, отслеживает новые угрозы и совершенствует защиту. Но даже самые надежные системы безопасности не избавляют нас от необходимости быть осторожными. Пожалуйста, соблюдайте эти простые правила.

Памятка по использованию системы «Интернет – клиент для физических лиц» в т.ч. ее мобильной версии ОАО «РСК Банк»

Настоящая Памятка является неотъемлемой частью *Правил по предоставлению услуг через систему «Интернет – клиент для физических лиц» ОАО «РСК Банк»*, регулирующих правила работы в системе *«Интернет – клиент для физических лиц»* (далее по тексту – ***Система***) через сайт: https://24.rsk.kg/ (далее по тексту – ***интернет-банк***) и ее мобильную версию с использованием мобильного приложения RSK24 (далее по тексту – ***мобильный банк***).

Соблюдение рекомендаций настоящей памятки позволит обеспечить максимальную сохранность денежных средств, а также снизит возможные риски при совершении операций в Системе, в частности, при осуществлении платежей в пользу поставщиков услуг (мобильные операторы, интернет-провайдеры и т.д.), переводах денежных средств как внутри Банка, так и в другие кредитные организации.

Возможные риски использования системы:

- в рамках предоставления метода SMS-аутентификации – несанкционированное получение сторонними лицами информации о логине, пароле/временном пароле, одноразовом пароле, в том числе в результате заражения вредоносным кодом/вредоносным программным обеспечением компьютерного средства, используемого для доступа к Системе, используемого для получения SMS-сообщений с одноразовыми паролями, с последующим совершением в системе операций;
- в рамках предоставления метода программной аутентификации – несанкционированное получение сторонними лицами информации о логине, пароле, коде активации и/или ПИН-коде, в том числе в результате заражения вредоносным кодом/вредоносным программным обеспечением компьютерного средства (мобильного устройства), используемого для доступа к Системе, используемого для выработки одноразовых паролей, с последующим совершением в системе операций.

Пользователь обязан обеспечить выполнение следующих требований Памятки.

1. Общие рекомендации

1.1. При подключении к Системе хранить в секрете информацию, полученную от Банка для осуществления аутентификации в Системе: логин, временный пароль, одноразовый пароль, код активации, а также сформированный и используемый Пользователем пароль, ПИН-код, отпечаток пальца, кодовую дату.

1.2. Не осуществлять вход в Систему в местах, где услуги Интернета являются общедоступными, и/или с использованием публичных беспроводных сетей, например, Интернет-кафе, общественный транспорт, столовые, кафе и других мест.

1.3. До входа в Систему убедиться в том, что устройство (компьютер, смартфон, планшет, телефон), с которого осуществляется работа с системой, не заражен вирусами/вредоносным программным обеспечением (ПО), установлено и работоспособно лицензионное антивирусное программное обеспечение, регулярно и своевременно обновляются антивирусные базы. Не отключено и/или не закончился срок действия лицензии.

1.4. Отказаться работать с мобильным банком при наличии рут прав (ROOT, jailbraik). При первом входе, приложение мобильного банка проверяет смартфон, планшет, телефон работающие под операционными системами Android, Apple IOS на наличие рут прав (root права – это режим в котором телефон подвержен взлому вредоносными программами, когда сторонние программы могут отслеживать ввод логина, паролей, отслеживать и пересылать злоумышленникам получаемые SMS для подтверждения транзакций), если телефон имеет рут права, пользователю выходит уведомление об опасности данного режима и рекомендацией отключения рут прав. Если пользователь согласен работать с приложением в режиме рут прав, то он берет на себя полную ответственность за возможный ущерб (несанкционированные платежи, переводы денег и т.д.).

1.5. Отказаться работать с мобильным банком при включенной опции «разрешать установку приложений из неизвестных источников». При первом входе приложение мобильного банка проверяет смартфон, планшет, телефон работающие под операционными системами Android, на включенную опцию «разрешать установку приложений из неизвестных источников» – (это режим, в котором телефон подвержен установке вредоносных программ, которые помогают злоумышленникам отслеживать ввод логина, паролей, отслеживать и пересылать злоумышленникам получаемые SMS для подтверждения транзакций), если в телефоне включена опция «разрешать установку приложений из неизвестных источников»

пользователю выходит уведомление об опасности данного режима и рекомендацией его отключения. Если пользователь согласен работать с приложением в режиме «разрешать установку приложений из неизвестных источников», то он берет на себя полную ответственность за возможный ущерб (несанкционированные платежи, переводы денег и т.д.).

1.6. Для осуществления входа в систему «Интернет-банк» через сайт https://24.rsk.kg/ рекомендуется использовать виртуальную клавиатуру.

1.7. Не оставлять без присмотра систему в активном состоянии, не осуществив выход из системы специальной кнопкой «Выход». В случае бездействия Пользователя в течение 5 (пяти) минут, в целях безопасности Банк автоматически завершит сеанс использования системы. Пользователю необходимо заново произвести аутентификацию в системе.

1.8. Заходить в систему «Интернет-банк» только с официального сайта Банка https://24.rsk.kg/ (адрес страницы должен совпадать полностью, вплоть до любого знака).

1.9. При осуществлении входа в систему «Интернет-банк» через сайт https://24.rsk.kg/, убедиться в безопасности соединения, включая наличие символа замка в адресной строке браузера.

1.10. Для использования системы «Мобильный банк» осуществлять скачивание и установку приложения только через официальные магазины приложений (Google Play https://play.google.com, Apple AppStore https://appstore.com). Не устанавливайте приложения по ссылкам из SMS -сообщений или электронной почты, даже если в сообщении утверждается, что оно из Банка.

1.11. Устанавливать систему «Мобильный банк» с встроенными системами защиты, в том числе с активированной функцией входа по отпечатку пальца, исключительно на мобильные устройства, находящиеся в индивидуальном пользовании, защищать паролем доступ к такому мобильному устройству, не передавать мобильное устройство третьим лицам для временного использования.

1.12. Не отвечать на подозрительные звонки, электронные письма (в т.ч. переходить по ссылкам в электронных письмах) и сообщения из социальных сетей, в которых запрашивают конфиденциальную информацию (логин, пароль, одноразовый пароль и т.п. информацию), в том числе от работников Банка и их родственников. Банк никогда не обращается к клиентам с подобными просьбами.

1.13. В целях безопасности, в Системе рекомендуется изменять пароль на любой другой, удобный для запоминания, с регулярностью изменения не реже 1 (одного) раза в квартал. Также, после возобновления доступа к Системе по причине ранее произведенной блокировки, при первом входе в Систему рекомендуется произвести изменение пароля.

1.14. При осуществлении первого входа в Систему изменить временный пароль на пароль, который сможете запомнить. Рекомендуется изменять пароль не реже 1 (одного) раза в месяц. Необходимо применять в качестве паролей сложные комбинации заглавных и строчных букв и цифр. Не использовать в качестве паролей:
- простые последовательности букв и цифр (например: Abc123, Qwerty789);
- номера телефонов и паспортов; - даты рождения и имена своих ближайших родственников;
- названия компьютеров, мониторов, окружающей вас оргтехники и любимых компаний (например: Apple123, Toyota111).

1.15. Не хранить в мобильном телефоне информацию, полученную от Банка в виде SMS-сообщений.

1.16. При получении временных паролей/одноразовых паролей по SMS обращать внимание на отправителя. Банк отправляет сообщения только от абонентов – RSK Bank.

1.17. При проведении операций сверяйте сумму перевода/платежа на экране монитора с информацией в SMS-сообщении, в котором направлен одноразовый пароль для подтверждения операции.

1.18. В случае внезапного приостановления работы SIM-карты для номера телефона, который является зарегистрированным номером для направления Банком SMS-сообщений незамедлительно обратиться к оператору мобильной связи для выяснения причин блокировки (возможно незаконное изготовление третьими лицами дубликата SIM-карты). В случае необходимости, осуществить блокировку Системы, обратившись в Контакт-центр.

1.19. Использовать Систему, руководствуясь Правилами Банка, размещенными на официальном сайте Банка в сети Интернет по адресу: www.rsk.kg

1.20. Контакт-центр Банка по номерам телефонов +996 (312) 65 03 85 или по короткому номеру 9111 для абонентов Билайн, Мегаком и Нуртелеком круглосуточно:
- принимает сообщения об утрате пароля (временного пароля) с возможностью его изменения в Контакт-центре Банка с прохождением процедуры идентификации в установленном в Банке порядке и с использованием кодового слова. В случае если была осуществлена блокировка Системы, то до момента разблокировки Системы в подразделении Банка направление Пользователю временного пароля недоступно. Также возможно изменение пароля (временного пароля) при обращении в любое подразделение Банка;
- принимает сообщения об утрате логина. В случае утраты логина доступ к системе блокируется в Контакт - центре по распоряжению Пользователя. В случае если Вы забыли логин, то информация о текущем логине может быть предоставлена Пользователю в Контакт - центре Банка с прохождением процедуры идентификации в установленном в Банке порядке и с использованием

кодового слова. Также доступны иные способы получения информации о логине, в соответствии с Правилами Системы. Для изменения логина Пользователь может обратиться в любое подразделение Банка для оформления заявления на изменения логина

1.21. Дополнительные меры безопасности:

- При установке на смартфон любых приложений обращайте внимание на полномочия, которые они запрашивают. Будьте особенно осторожны, если приложение просит права на чтение адресной книги, отправку SMS -сообщений и доступ к интернету — оно может быть опасным, лучше не устанавливайте его.
- Отдавая телефон на ремонт не забывайте вынуть из телефона сим-карту, не оставляйте свои сим карты третьим лицам. Сим-карту можно клонировать, то есть получить ваш номер и в последующем производить операции в мобильном банке от вашего имени.

1.21.1. Банковская карта — ключ доступа к вашему счету. Относитесь к ней так же бережно, как к наличным. Чтобы обезопасить себя от мошенников, следуйте простым рекомендациям:

- Никому не передавайте карту.
- Храните карту в месте, недоступном для посторонних.
- Никому не говорите и не записывайте свой ПИН-код.
- Не вводите ПИН-код нигде в интернете.
- Не оставляйте карту без присмотра и не передавайте никому — ни официантам, ни коллегам, ни родственникам.
- Не совершайте покупки с общедоступных компьютеров или с использованием бесплатного Wi-Fi — мошенники могут украсть данные вашей карты.
- Если вы потеряли карту или подозреваете, что ваш счёт атакуют мошенники, срочно её заблокируйте. Для этого позвоните в контактный центр.
- Выбирайте для покупок только те интернет-магазины, в которых вы точно уверены.
- Не записывайте ПИН-код на бумаге, на самой банковской карте, в телефоне или компьютере — просто запомните его.
- Никому не сообщайте ПИН-код. Даже родственникам и сотрудникам банка.
- Периодически меняйте ПИН-код — не реже одного раза в 3 (три) месяца

1.21.2. Будьте внимательны: мошенники часто выдают себя за сотрудников банка. Например, вам на мобильный телефон звонит незнакомец, который представляется специалистом клиентской поддержки или службы безопасности и просит назвать реквизиты карты. Иногда он просит подойти к банкомату и срочно выполнить несколько операций. Причина, с его слов, очень серьезная: сбой в базе данных, компрометация карты, угроза мошенничества или что-то подобное. Задача мошенника — напугать вас и не дать времени проанализировать ситуацию, поэтому он будет настаивать, чтобы вы выполнили его требования как можно быстрее.

- Если вы хотя бы немного сомневаетесь, что вам звонят из банка, сразу прекратите разговор и перезвоните в банк по телефону, который найдете на обратной стороне карты.
- Сотрудники банка никогда не просят клиентов назвать конфиденциальные сведения: полный номер карты, PIN- и CVC-коды и т.п. Если у вас попросили эти данные, с вами говорит мошенник.
- Сотрудники банка никогда не требуют совершать активных операций с картой.
- Обращаем внимание, что только с нижеперечисленных номеров, определяющихся на вашем телефоне, могут поступать звонки из контактных центров с предложениями продуктов и услуг банка: (312) 91 11 11, (775) 91 11 11, (552) 91 11 11.

2. Как безопасно пользоваться системами дистанционного банковского обслуживания

2.1. Как безопасно пользоваться интернет-банком через https://24.rsk.kg/

- **Никому не сообщайте пароли для входа в Систему**
  Даже своим близким и сотрудникам банка.
- **Убедитесь, что адресная строка начинается с префикса https://**
  Это означает, что установлено защищенное соединение
- **Используйте только официальный сайт https://24.rsk.kg/**
  Проверяйте реквизиты операции в SMS с одноразовым паролем
  Если реквизиты не совпадают, то такой пароль вводить нельзя
- **Используйте антивирус**
  Регулярно делайте полную проверку компьютера программой-антивирусом. Установите автоматическое обновление антивирусных баз и операционной системы

2.2. Как безопасно пользоваться SMS -сервисом мобильный банк

- **Установите сложный пароль на телефоне**
  Иначе мошенникам будет проще добраться до ваших денег
- **Если потеряли телефон, обратитесь в банк**
  И попросите временно заблокировать SMS -сервис. Затем заблокируйте свою сим-карту у сотового оператора
- **Если вдруг перестала работать сим-карта, позвоните своему оператору связи и выясните причину**
  Возможно, вас атакуют мошенники
- **Если вы сменили номер мобильного, позвоните в банк**
  Чтобы отключить SMS -сервис от старого номера и подключить к новому
- **Не подключайте к SMS -сервису чужие телефоны**
  Даже если вас просят об этом люди, которые представились «сотрудниками банка».

3. Действия Пользователя при компрометации

3.1. При подозрении на компрометацию (возникновение подозрений на утечку информации) или утрате:

- логина;
- пароля (в т.ч. временного пароля);
- одноразового пароля;
- устройства, привязанного к учетной записи Пользователя;
- ПИН-кода;
- отпечатка пальца;
- кода активации;
- кода подтверждения
- а также после обнаружения факта совершения в системе операции без согласия Пользователя, но не позднее дня, следующего за днем получения от Банка уведомления о совершении такой операции, Пользователю необходимо незамедлительно направить в Банк соответствующее уведомление, обратившись в Контакт-центр Банка или в любое подразделение Банка.

3.2. При получении информации от Пользователя о наступлении любого события, указанного в **пункте 3.1** настоящей Памятки, Банк незамедлительно производит блокировку Системы и информирует Пользователя о данном событии.

3.3. Для разблокировки доступа к Системе, в случае, если блокировка Системы была произведена по инициативе Пользователя, Пользователю необходимо обратиться в любое подразделение Банка с документом, удостоверяющим личность, для подачи заявления на подключение. При разблокировке Системы Банком предоставляются прежний логин и новый временный пароль.