

Приложение № 6 к Регламенту оказания
услуг на финансовых рынках ПАО Банк
Синара

СОГЛАШЕНИЕ

**об использовании программного обеспечения «Личный кабинет» «Синара Инвестиции» и
«Мобильный личный кабинет» «Синара Инвестиции» и дистанционном обслуживании клиентов**

**Екатеринбург
2022**

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Авторизация – подтверждение полномочий (предоставление прав доступа) Клиента, успешно прошедшего Аутентификацию входа, на получение услуг Банка, предусмотренных Договорами, с использованием Личного кабинета и Мобильного личного кабинета на протяжении одной Сессии.

Аутентификация входа – процедура проверки соответствия введенных Клиентом Логина, Пароля и Кода подтверждения (при наличии) или PIN-кода или Отпечатка пальца, или Идентификатора лица, выполняемая перед Авторизацией и установкой Сеанса соединения. Без успешной Аутентификации входа Сеанс соединения не устанавливается.

Аутентификация операции – процедура подписания Клиентом Электронного документа Электронной подписью и проверки принадлежности Клиенту полученного Электронного документа с использованием Ключа проверки ЭП и/или подписания Клиентом Электронного документа аналогом собственноручной подписи в соответствии с абзацем 2 пункта 1 статьи 160 Гражданского кодекса Российской Федерации и Договором.

Биржа – юридическое лицо, оказывающее услуги по проведению организованных торгов на товарном, валютном и/или финансовом рынке на основании лицензии биржи или лицензии организатора торговли.

Биржевая информация – часть информации, получаемой Клиентом в Личном кабинете и Мобильном личном кабинете, представляющая собой цифровые данные и иные сведения не конфиденциального характера о ходе и итогах торгов на Бирже и иных организаторах торгов, предоставляемая в режиме реального времени, с задержкой или в виде итогов, а также информационные сообщения Биржи и третьих лиц, обработанные и систематизированные Биржей, правом на использование которых обладает Биржа в соответствии с законодательством Российской Федерации и договорами, заключенными Биржей.

Дистанционное обслуживание – предоставление Банком брокерских, депозитарных и иных услуг, на основании Договоров (далее – «Услуги») с использованием Личного кабинета и Мобильного личного кабинета. Дистанционное обслуживание предоставляет возможность Клиентам осуществлять Операции и получать информацию в соответствии с заключенными Договорами.

Договор (Договоры) – договор на брокерское обслуживание и депозитарный договор, заключенные между Клиентом и Банком.

Защита информации – комплекс мероприятий по предотвращению утечки информации или воздействия на нее по техническим каналам за счет несанкционированного доступа к ней, по предупреждению преднамеренных программно-технических воздействий с целью нарушения целостности (уничтожения, искажения) информации в процессе ее обработки, передачи и хранения, нарушения ее санкционированной доступности и работоспособности технических средств. Мероприятия по защите информации при использовании Личного кабинета реализуются в обязательном порядке как Банком, так и Клиентом.

Идентификатор клиента (Код Клиента) – уникальная однозначно связанная с персональными данными Клиента последовательность символов, присвоенная Банком каждому Клиенту в разрезе каждого Договора, используемая для обмена данными во время Сеансов соединения и Идентификации Клиента.

Идентификация – установление личности Клиента при его обращении через Личный кабинет или Мобильный личный кабинет для совершения Операций или получения информации (в том числе Биржевой информации). Первичная Идентификация во время Регистрации осуществляется на основании персональных данных Клиента, Номера телефона и Кода подтверждения. В дальнейшем Идентификация осуществляется на основании Логина, Пароля и Кода подтверждения (при наличии) или PIN-кода или Отпечатка пальца, или Идентификатора лица.

Идентификатор лица (Face ID¹) – однозначное цифровое представление трехмерной карты лица Клиента путем проекции более 30 000 инфракрасных точек на лицо, которое хранится в защищенном хранилище Мобильного устройства. Идентификатор лица обеспечивает однозначную Аутентификацию входа.

Имя пользователя (Логин) – уникальная последовательность символов, созданная Клиентом самостоятельно при Регистрации, и используемая для Аутентификации входа в Личный кабинет/МЛК. Логин используется многократно и может быть изменен Клиентом неограниченное количество раз.

Клиент – физическое, имеющее заключенный с Банком Договор или намерение заключить Договор и получать Услуги.

Ключ ЭП – Код подтверждения или Торговый пароль для создания простой Электронной подписи.

¹ Сокр. от англ. Face identify – «идентификатор лица» – система распознавания лиц в мобильных устройствах.

Ключ проверки ЭП – уникальная последовательность символов, состоящая из комбинации Логина, Пароля, Идентификатора клиента, Кода подтверждения (при наличии)/зашифрованного (хэш- суммой) Торгового пароля, ID Сессии и других данных (в различной комбинации), для проверки простой Электронной подписи и Идентификации лица, направившего и подписавшего Электронный документ.

Код подтверждения – одноразовый цифровой код, включающий в себя установленный Банком уникальный набор символов, и направляемый Банком Клиенту в SMS²-сообщении на Номер телефона и предназначенный для подтверждения Регистрации, Аутентификации входа, а также используемый Клиентом в качестве Ключа ЭП для подписания Электронной подписью Электронных документов. Время действительности Кода подтверждения является ограниченным и определяется Банком. Применение Кода подтверждения на Операцию является однократным. Сообщение с Кодом подтверждения содержит также основную информацию об Операции, состав которой определяется Банком.

Компрометация – подозрение о доступе третьих лиц к Логину, Паролю, Коду подтверждения, PIN- коду, Торговому паролю или Личному кабинету/МЛК.

«Личный кабинет» «Синара Инвестиции» (Личный кабинет)/Мобильный личный кабинет «Синара Инвестиции» – используемое Клиентом программное обеспечение при помощи которого осуществляется Дистанционное обслуживание, при котором доступ к Услугам, счетам Клиентов и Операциям по ним предоставляется в любое время и с любого устройства, имеющего доступ в сеть «Интернет». Личный кабинет/Мобильный личный кабинет позволяет Клиенту заключать Договоры, получать Услуги, обмениваться определенными Электронными документами, осуществлять обмен определенными Сообщениями и информацией. Правообладателем Личного кабинета/МЛК является Банк. Доступ в Личный кабинет предоставляется Клиенту посредством web-сервиса с использованием web-браузера по ссылке <https://lk.sinara-finance.ru/login/> Доступ в Мобильный личный кабинет (МЛК) предоставляется Клиенту посредством мобильного приложения «Синара Инвестиции».

Мобильное устройство – устройство (смартфон или планшет), удовлетворяющее требованиям по работе с МЛК.

Мобильное приложение – программное обеспечение, предназначенное для работы на Мобильных устройствах, позволяющее осуществлять подключение по защищенным каналам связи к Мобильному личному кабинету с использованием сети «Интернет». Клиент самостоятельно устанавливает Мобильное приложение на Мобильное устройство.

Номер телефона – основной мобильный номер телефона сотовой связи Клиента, предоставленный оператором сотовой связи, зарегистрированным и действующим на территории Российской Федерации в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации и указанный Клиентом в Анкете и при Регистрации.

Банк – ПАО Банк Синара

Операция – любая операция (транзакция) Клиента, включая такие сообщения распорядительного характера как поручение на заключение сделки, поручение на вывод денежных средств, подача заявления на обслуживание, осуществляемая в соответствии с Договором с использованием Личного кабинета или МЛК.

Отпечаток пальца (Touch ID³) – однозначное цифровое представление рисунка кожи на пальце Клиента, которое хранится в защищенном хранилище Мобильного устройства. Отпечаток пальца обеспечивает однозначную Аутентификацию входа, и может быть изменен Клиентом после успешной Аутентификации входа.

Пароль – уникальная комбинация символов, служащая для Аутентификации входа. Пароль Клиента в сочетании с Логинем обеспечивают однозначную Аутентификацию входа. Пароль используется многократно, и может быть изменен Клиентом самостоятельно неограниченное количество раз.

Пин-код авторизации (PIN-код) – уникальная последовательность (комбинация) символов в виде цифр, созданная Клиентом посредством Личного кабинета (МЛК), известная только Клиенту, и обеспечивающая однозначную Аутентификацию входа Клиента в Личный кабинет/МЛК. PIN-код используется многократно, и может быть изменен Клиентом неограниченное количество раз.

Регистрация – процедура получения доступа к функционалу Личного кабинета/МЛК, предусмотренная настоящим Соглашением.

Сайт – официальная сайт Банка в сети Интернет: <https://www.sinara.ru>.

² Сокр. от англ. Short Message Service – «служба коротких сообщений» - технология, позволяющая осуществлять приём и передачу коротких текстовых сообщений с помощью мобильного телефона. Входит в стандарты сотовой связи.

³ Сокр. от англ. Touch identify – «идентификатор отпечатка» – система распознавания отпечатка пальцев в мобильных устройствах.

Сеанс соединения (Сессия) – промежуток времени, в течение которого Клиент авторизован на использование Личного кабинета/МЛК. Для начала Сеанса соединения необходимо пройти Аутентификацию входа.

Соглашение – настоящее Соглашение об использовании программного обеспечения «Личный кабинет» «Синара Инвестиции» и «Мобильный личный кабинет» «Синара Инвестиции» и дистанционном обслуживании клиентов.

Соглашение ПЭП – Соглашения об использовании электронной подписи, заключенное между Банком и Клиентом в рамках Договора на брокерское обслуживание/Депозитарного договора.

Стороны – Банк и Клиент.

Торговый пароль (Trade-код) – уникальная последовательность (комбинация) символов в виде цифр, созданная Клиентом посредством Личного кабинета/МЛК и известная только Клиенту. Торговый пароль используется Клиентом при Аутентификации операции в качестве Ключа ЭП для подписания Электронной подписью Электронных документов в рамках одного Сеанса соединения (Сессии). Торговый пароль используется многократно и может быть изменен Клиентом неограниченное количество раз посредством ЛКК.

Электронная подпись (ЭП, ПЭП) – информация в электронной форме, созданная на основе Ключа ЭП и проверенная на основе Ключа проверки ЭП, которая используется для Аутентификации операции. В рамках оказания Банком Услуг используется простая электронная подпись, предусмотренная Федеральным законом от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи». Порядок создания ПЭП, подписания Электронных документов ПЭП и проверки ПЭП регулируются настоящим Соглашением и Соглашением ПЭП, заключенным между Клиентом и Банком.

Электронный документ – оформленное в электронном виде распоряжение (поручение, заявление, уведомление) Клиента на осуществление сделки, перевода или вывода денежных средств, подключения или отключения услуг, депозитарные операции и на совершение иных Операций в рамках заключенных Договоров.

Иные термины, специально не определенные настоящим Соглашением, используются в значениях, установленных Соглашением об использовании электронной подписи, Регламентом оказания услуг на финансовых рынках ПАО Банк Синара, Клиентским регламентом (Условиями осуществления депозитарной деятельности) ПАО Банк Синара, нормативными правовыми актами Российской Федерации, актами Банка России, Договорами, иными договорами и соглашениями, заключенными между Клиентом и Банком.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Дистанционное обслуживание с использованием Личного кабинета/МЛК позволяет Клиенту круглосуточно проводить определенные Операции и получать доступ к определенным Услугам через сеть «Интернет». Объем Операций, которые Клиент вправе осуществлять посредством Личного кабинета/МЛК определяется Банком и зависит от количества и видов Договоров, их наличия, полномочий лиц, использующих Личный кабинет/МЛК, а также версии Личного кабинета/МЛК.

2.2. Настоящее Соглашение определяет:

- порядок подключения Клиента к Личному кабинету/МЛК, при котором он принимает полностью условия настоящего Соглашения;
- порядок использования Клиентом Личного кабинета/МЛК;
- порядок Защиты информации при использовании Личного кабинета/МЛК;
- порядок осуществления Дистанционного обслуживания с использованием Личного кабинета/МЛК.

2.3. Банк предоставляет Клиенту право использовать Личный кабинет/МЛК на следующих условиях:

- простая неисключительная лицензия;
- территория использования – все страны мира;
- способы использования – осуществлять действия, необходимые для функционирования программного обеспечения (в том числе в ходе использования в соответствии с его назначением) посредством ЛКК и МЛК;
- срок использования – в течение срока действия настоящего Соглашения;
- стоимость использования – безвозмездно;
- Клиент не вправе заключать сублицензионные договоры или соглашения с третьими лицами по использованию Личного кабинета/МЛК.

- 2.4.** Все Приложения к настоящему Соглашению являются его неотъемлемой частью.
- 2.5.** Дистанционное обслуживание Клиентов при помощи Личного кабинета/МЛК осуществляется на основании Договоров, Соглашения ПЭП и настоящего Соглашения.
- 2.6.** Настоящее Соглашение регулируется и подчиняется законодательству Российской Федерации.
- 2.7.** Посредством Личного кабинета/МЛК могут осуществляться только те Операции, которые доступны в Личном кабинете/МЛК. Банк имеет право в одностороннем порядке ограничить все или часть
- 2.8.** Операций, или функциональных возможностей Личного кабинета/МЛК без объяснения причин такого ограничения.
- 2.9.** По общему правилу Операции в Личном кабинете/МЛК осуществляются только после формирования Клиентом и успешной проверки Банком Электронной подписи в соответствии с Соглашением ПЭП и/или подписания сообщений (операций) распорядительного характера аналогом собственноручной подписи Клиента в соответствии с абзацем 2 пункта 1 статьи 160 гражданского кодекса Российской Федерации. Клиент и Банк/Партнер признают подписанное таким способом сообщение (операцию), равнозначным документу с собственноручной подписью Клиента, составленному на бумажном носителе.
- 2.10.** Порядок формирования Электронной подписи, подписания Электронных документов и проверки Электронной подписи регулируется Соглашением ПЭП.
- 2.11.** Подписание сообщений (Операций) аналогом собственноручной подписи осуществляется в соответствии положениями Гражданского кодекса Российской Федерации и Договора.
- 2.12.** Клиент может осуществлять доступ в Личный кабинет/МЛК с помощью персонального компьютера (иного устройства) или Мобильного приложения, установленного на Мобильное устройство, подключенные к сети «Интернет». Требования, предъявляемые к защите информации на используемом для получения доступа к Личному кабинету Мобильном устройстве или персональном компьютере (ином устройстве) приведены в Приложении №1 к настоящему Соглашению.

3. РЕГИСТРАЦИЯ И АВТОРИЗАЦИЯ КЛИЕНТА

- 3.1.** В целях Регистрации в Личном кабинете/МЛК Клиент вводит в интерфейсе ЛКК/МЛК запрашиваемые персональные данные: Фамилию, Имя, Отчество (при наличии), Номер телефона.
- 3.2.** После осуществления действий, предусмотренных п. 3.2 Соглашения, Банк направляет на Номер телефона посредством SMS-сообщения Код подтверждения, который Клиент вводит в специальное поле интерфейса, и нажимает электронную кнопку «Далее»/«Продолжить»/«Подтвердить».
- 3.3.** После Регистрации/первичной Авторизации, Личный кабинет/МЛК (в зависимости от версии Мобильного приложения и Мобильного устройства) предложит Клиенту осуществить следующие действия:
- придумать и создать PIN-код путем ввода цифр на виртуальной клавиатуре в Мобильном приложении;
 - придумать и создать Торговый пароль (Trade-код) путем ввода цифр на виртуальной клавиатуре Мобильного устройства;
 - подтвердить использование Touch ID или Face ID для Аутентификации входа.

Клиент вправе пропустить каждый из указанных выше шагов и вернуться к ним позже. При этом созданные PIN-код, Trade-код и данные Touch ID/Face ID не передаются Банку в открытом виде, а хранятся на защищенном разделе Мобильного приложения и (или) Мобильного устройства.

При создании PIN-кода и Trade-кода, введенные Клиентом данные шифруются вместе с другой информацией Личного кабинета/МЛК (также возможно использование двойного шифрования, когда зашифрованная информация шифруется еще раз с использованием того же алгоритма), и в таком зашифрованном виде (хэш-суммой) направляются Банку, без возможности доступа последнего к исходным данным.

- 3.4.** Логин и Пароль, PIN-код, Touch ID/Face ID используются при каждой Аутентификации входа и Авторизации в Личном кабинете/МЛК.
- 3.5.** Если во время Регистрации в Личном кабинете/МЛК происходит сбой соединения до момента сохранения Логина и Пароля, то Регистрация считается не осуществленной. Клиенту необходимо повторить процедуру Регистрации.
- 3.6.** Пароль, созданный Клиентом, должен быть изменен им по требованию Банка, которое может быть передано Клиенту посредством Личного кабинета/МЛК или иным способом.

3.7. Клиент не должен сообщать Логин и Пароль, PIN-код, Trade-код и Коды подтверждений третьим лицам, в том числе работникам Банка по телефону, электронной почте или иным способом. Использование указанных данных допускается только при работе через сеть «Интернет» без участия Банка и иных третьих лиц.

3.8. Доступ в Личный кабинет/МЛК в случае утраты/Компрометации Логина и Пароля, Кода подтверждения, PIN-кода Клиентом может быть восстановлен путем восстановления Логина, Пароля, установки новых PIN-кода и Trade-кода в Личном кабинете/МЛК в порядке, указанном в настоящем разделе Соглашения. Установить новый Trade-код Клиент может только посредством ЛКК.

3.9. После завершения процедуры Регистрации или после прохождения первичной Авторизации по Логину и Паролю Клиент получает доступ в Личный кабинет/МЛК и вправе использовать его для осуществления любых Операций и формирования любых Электронных документов, осуществление и формирование которых позволяет функционал и права доступа Личного кабинета/МЛК.

3.10. При каждой попытке Аутентификации входа в Личный кабинет/МЛК, Клиенту необходимо:

- ввести запрашиваемые Логин и Пароль, а также Код подтверждения (если применимо), направленный Банком Клиенту на Номер телефона посредством SMS-сообщения; или
- ввести запрашиваемый PIN-код; или
- использовать Touch ID/Face ID.

После ввода указанных данных и прохождения процедуры Аутентификации входа, Личный кабинет/МЛК осуществит Авторизацию и автоматически запустит Сеанс соединения.

3.11. Личный кабинет/МЛК проверяет в процессе Аутентификации входа представленные данные. В некоторых случаях после успешной проверки соответствия Логина и Пароля, Банк направляет на Номер телефона Код подтверждения, который Клиент вводит в специальное поле интерфейса. Проверка Кода подтверждения осуществляется путем сравнения отправленного в SMS-сообщении Кода подтверждения, сгенерированного Банком по запросу Клиента, с Кодом подтверждения, введенным Клиентом при Аутентификации входа.

3.12. При Аутентификации входа посредством PIN-кода, Клиент вводит его в специальное поле интерфейса Мобильного приложения. Проверка PIN-кода осуществляется путем шифрования данных о PIN-коде и их сравнения с зашифрованными данными, хранящимися у Банка с момента создания/обновления PIN-кода.

3.13. В случае если при прохождении процедуры Аутентификации входа будет получен отрицательный результат проверки введенных Клиентом Логина, Пароля и (или) Кода подтверждения или PIN-кода, Авторизация не произойдет и Клиенту будет предложено ввести указанные данные заново.

3.14. В случае последовательного неоднократного представления неверных данных Личный кабинет/МЛК автоматически блокирует отправленный Код подтверждения и PIN-код. Клиент может снова осуществить попытку Аутентификации входа и/или запросить новый Код подтверждения. При этом снова будет действовать вышеуказанное ограничение.

3.15. В случае если после осуществления Авторизации Клиента в Личном кабинете/МЛК в течение 15 (Пятнадцати) минут не осуществляется никаких активных действий, Сеанс соединения может быть прекращен автоматически.

4. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСИ И АНАЛОГА СОБСТВЕННОРУЧНОЙ ПОДПИСИ

4.1. В целях обеспечения безопасности при осуществлении Операций и направления Электронных документов посредством Личного кабинета/МЛК применяется механизм подтверждения Операций и подписания Электронных документов с использованием Электронной подписи и (или) аналога собственноручной подписи.

4.2. Формирование, использование и подтверждение Сторонами Электронной подписи осуществляется в соответствии с Соглашением ПЭП. Подписание сообщений (Электронных документов) аналогом собственноручной подписи осуществляется в соответствии положениями Гражданского кодекса Российской Федерации и Договоров.

4.3. По общему правилу простая Электронная подпись и/или аналог собственноручной подписи используется при совершении любой Операции (Аутентификации операции) и проставляется под каждым Электронным документом.

4.4. Банк вправе самостоятельно определить Операции, осуществление которых в Личном кабинете/МЛК возможно без использования Электронной подписи и/или аналога собственноручной подписи.

4.5. В случае если это предусмотрено Личным кабинетом, возможно использование одной Электронной подписи для подписания нескольких Электронных документов в рамках одного Сеанса соединения. В этом

случае при подписании Электронной подписью Электронных документов Клиент один раз в течение Сеанса соединения (Сессии) вводит Trade-код/Код подтверждения. При этом каждый Электронный документ, направленный посредством Личного кабинета/МЛК в течение указанного Сеанса соединения (Сессии), считается подписанным таким Trade-кодом/Кодом подтверждения (Электронной подписью, созданной с использованием Trade-кода/Кода подтверждения). Последующее подписание Электронных документов по каждой Операции в рамках текущего Сеанса соединения, не требуется, если иное не установлено Банком для отдельно взятой Операции.

4.6. Одна Электронная подпись может использоваться для подписания пакета Электронных документов. При этом каждый из Электронных документов, входящих в этот пакет, считается подписанным Электронной подписью, которой подписан весь пакет Электронных документов.

4.7. Операция осуществляется только после подтверждения подлинности Электронной подписи и/или аналога собственноручной подписи Клиента в соответствии с Соглашением ПЭП и Договором.

5. ПОРЯДОК ДИСТАНЦИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

5.1. Перечень Операций, которые может совершать Клиент с использованием Личного кабинета/МЛК, обусловлен функциональными возможностями программного обеспечения и может быть изменен Банком в одностороннем порядке без объяснения причин. Банк вправе подготовить и разместить Руководство пользователя соответствующей версией Личного кабинета/МЛК.

5.2. В Личном кабинете/МЛК отражается информация по всем счетам и Услугам, открытым и оказываемым в рамках заключенных Договоров.

5.3. Все Операции в Личном кабинете/МЛК осуществляются в соответствии с законодательством Российской Федерации и заключенными Договорами с Клиентом.

5.4. Формы Электронных документов, подаваемые Клиентом с использованием Личного кабинета/МЛК, могут отличаться от форм документов, установленных тем или иным заключенным Договором и содержат лишь необходимую (существенную) информацию направляемого Электронного документа. В случае необходимости данная информация преобразовывается в автоматическом режиме и переносится на бумажные формы соответствующих Электронных документов, предусмотренных Договорами, при этом вместо собственноручной подписи Клиента в бумажной форме указывается Электронная подпись (Ключ ЭП), которой подписан такой Электронный документ.

5.5. Все Операции в Личном кабинете/МЛК осуществляются на основании Электронных документов, оформленных Клиентом и подписанных Электронной подписью и/или аналогом собственноручной подписи, за исключением случаев, указанных в настоящем Соглашении. Электронные документы заполняются Клиентом в Личном кабинете/МЛК в электронном виде с использованием средств, подтверждающих, что распоряжение составлено Клиентом (данным средством является совокупность мер по Аутентификации входа и Аутентификации операции).

5.6. Стороны признают, что Электронные документы, сформированные, подписанные Электронной подписью и/или аналогом собственноручной подписи и переданные в порядке, предусмотренном настоящим Соглашением, имеют равную юридическую силу и влекут такие же правовые последствия, что и документы, оформленные на бумажном носителе в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, Договора и подписанные собственноручной подписью Клиента.

5.7. Банк вправе отказать в принятии/исполнении Электронного документа (помимо случаев, предусмотренных Договорами), в том числе в случаях:

- выявления признаков нарушения безопасности при использовании Личного кабинета/МЛК, в том числе, если Банк имеет основания считать, что Аутентификация входа, Аутентификация операции или исполнение Электронного документа может повлечь убытки для Банка или Клиента;
- если у Банка есть сомнения относительно того, что осуществляемая от имени Клиента Операция инициирована Клиентом либо есть основания полагать, что Пароль или Логин, или PIN-код Клиента скомпрометированы либо могут быть скомпрометированы третьими лицами;
- если сумма Операции превышает лимит на операции (установленный верхний предел суммы Операций по счету с использованием Личного кабинета/МЛК);
- нарушения Клиентом настоящего Соглашения;
- если осуществляемая Клиентом Операция противоречит законодательству Российской Федерации, в том числе валютному законодательству;
- если осуществляемая Клиентом Операция требует предоставления дополнительных документов в целях соблюдения законодательства Российской Федерации;
- в иных случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

6.1. Банк обязан:

- 6.1.1. Предоставить Клиенту возможность получить доступ к Личному кабинету/МЛК в случае заключения Клиентом с Банком настоящего Соглашения.
- 6.1.2. Производить за свой счет и в разумно короткие сроки проведение работ по восстановлению работоспособности Личного кабинета/МЛК в случае сбоев оборудования и коммуникаций Банка.
- 6.1.3. Принять все возможные меры к недопущению приема от Клиента Электронного документа без предварительной успешной Аутентификации входа и Аутентификации операции.
- 6.1.4. Незамедлительно, но не позднее 30 (тридцати) минут с момента получения обращения Клиента об утрате Логина или Пароля, их Компрометации и/или утрате контроля над Номером телефона, приостановить предоставление Клиенту доступа в Личный кабинет/МЛК, а также приостанавливать доступ в Личный кабинет/МЛК на основании иного устного заявления Клиента по телефонной связи по номеру, указанному на Сайте Банка. При обращении Клиента по телефону установление личности Клиента производится в порядке, предусмотренном заключенным с Клиентом Договором.
- 6.1.5. Осуществлять консультации Клиента по вопросам доступа в Личный кабинет/МЛК.
- 6.1.6. Обеспечить Защиту информации.
- 6.1.7. Фиксировать и хранить направленные Клиенту SMS-сообщения, содержащие информацию о совершенных Операциях не менее 5 (пяти) лет с момента их отправки.
- 6.1.8. Хранить Электронные документы, направленные в Банк, в течение срока, установленного законодательством Российской Федерации и Договорами для хранения соответствующих документов на бумажном носителе.
- 6.1.9. Обеспечить конфиденциальность:
 - исходных данных и алгоритмов, предназначенных для генерации Кодов подтверждений;
 - Кодов подтверждений – с момента генерации до момента передачи Оператору сотовой связи для направления SMS-сообщения Клиенту;
 - информации об Операциях, а также системных данных Личного кабинета/МЛК с момента получения данных от оператора сети передачи данных (сети Интернет).

6.2. Банк имеет право:

- 6.2.1. Не исполнять Электронный документ Клиента в случае, если Аутентификация операции произошла некорректно.
- 6.2.2. Приостановить доступ в Личный кабинет/МЛК в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Клиентом условий настоящего Соглашения или Договоров как полностью, так и частично, а также приостановить доступ в случае трех неуспешных попыток Аутентификации входа подряд.
- 6.2.3. После приостановления доступа в Личный кабинет/МЛК – возобновить предоставление доступа на основании заявления Клиента либо по собственной инициативе.
- 6.2.4. Определять, дополнять и изменять перечень Операций и Электронных документов, которые можно осуществлять/направлять с использованием Личного кабинета/МЛК.
- 6.2.5. Определять и изменять порядок и время передачи Клиентом Электронных документов, порядок и время приема и обработки Электронных документов.
- 6.2.6. Приостановить использование Личного кабинета/МЛК в случае возникновения технических неисправностей или других обстоятельств, препятствующих использованию Личного кабинета/МЛК до устранения возникших обстоятельств. О возникшем сбое (неисправности) и предполагаемых сроках его устранения Банк оповещает Клиента через Личный кабинет/МЛК или по адресу электронной почты, указанному Клиентом в Анкете, либо путем вручения письменного уведомления лично в руки при явке Клиента в Банк.
- 6.2.7. Без предварительного уведомления Клиента временно приостановить или ограничить доступ в Личный кабинет/МЛК, а также обязать Клиента выполнить требования (устранить нарушения требований) Приложения №1 к настоящему Соглашению, сменить Имя пользователя и/или Пароль и/или PIN-код, используемые Клиентом, при наличии достаточных оснований считать, что по используемому Клиентом каналу возможна попытка несанкционированного доступа от имени Клиента или в иных случаях по усмотрению Банка. О временном приостановлении или ограничении доступа, а также о необходимости

выполнить требования (устранить нарушения требований) Приложения №1 к настоящему Соглашению, сменить Имя пользователя и/или Пароль и/или PIN-код, используемые Клиентом, Банк оповещает через Личный кабинет/МЛК или посредством телефонной связи или путем направления уведомления по адресу электронной почты, указанному Клиентом в Анкете, либо путем вручения лично в руки при личной явке Клиента. При этом Клиент вправе осуществлять Операции путем подачи соответствующих документов на бумажном носителе.

6.2.8. Проводить комплекс технических мероприятий по поддержанию Личного кабинета/МЛК в режиме нормальной эксплуатации. В этих целях Банк имеет право временно приостанавливать доступ в Личный кабинет/МЛК либо в любой из разделов Личного кабинета/МЛК (технические перерывы) для проведения плановых и/или внеплановых работ:

- плановые работы на срок до 1 часа в период с 18-00 по 19-00 по московскому времени в воскресенье;
- плановые работы на срок более 1 часа в дни, не являющиеся торговыми для российских торговых площадок, с информированием Клиента об этом не позднее 1 (Одного) дня до перерыва путем размещения в Личном кабинете/МЛК или Сайте объявления о сроках проведения работ;
- внеплановые (восстановительные) работы при возникновении сбоев в функционировании Личного кабинета/МЛК или отдельных его разделов.

Банк размещает информацию о недоступности Личного кабинета/МЛК (соответствующего раздела Личного кабинета/МЛК, доступ к которому временно приостановлен) на период проведения плановых и внеплановых работ на странице авторизации в Личном кабинете/МЛК (в соответствующем разделе Личного кабинета/МЛК, доступ к которому временно приостановлен).

Банк вправе не размещать информацию о недоступности Личного кабинета/МЛК (соответствующего раздела Личного кабинета/МЛК, доступ к которому временно приостановлен), если прогнозируемое время проведения плановых и внеплановых работ составляет менее 1 часа.

6.2.9. Не осуществлять Операции, не исполнять Электронные документы Клиента, если Клиентом не соблюдены требования законодательства Российской Федерации, настоящего Соглашения.

6.2.10. В целях обеспечения безопасности устанавливать средствами Личного кабинета/МЛК ограничения по времени на периоды бездействия в пределах одного Сеанса соединения (тайм- аут).

6.2.11. В установленных законодательством Российской Федерации случаях осуществлять в отношении Клиента контрольные и иные функции, возложенные законодательством Российской Федерации, в связи с чем запрашивать у Клиента любые необходимые документы и/или письменные пояснения относительно характера и экономического смысла предполагаемых или совершенных Операций.

6.2.12. В любой момент потребовать от Клиента подписания документов на бумажном носителе, эквивалентных по смыслу и содержанию Электронным документам.

6.2.13. Приостановить (заблокировать) Дистанционное обслуживание Клиента в случае нарушения последним порядка доступа к Личному кабинету/МЛК, предусмотренному Соглашением, в том числе, в случае если Клиент:

- не предоставил Номер телефона;
- не уведомил Банк о замене СИМ-карты.

6.3. Клиент обязан:

6.3.1. Соблюдать положения настоящего Соглашения.

6.3.2. Обеспечить конфиденциальность, а также хранение информации о Логине, Пароле, PIN- коде, Trade-коде и Кодах подтверждения способом, исключающим доступ к ним третьих лиц, а также немедленно уведомлять Банк о подозрении, что данные и/или какой-либо Код подтверждения могут быть использованы посторонними лицами.

В случае утраты Клиентом данных или наличия подозрений, что они стали известны третьим лицам, и/или утраты Клиентом контроля над Номером телефона (который используется в том числе для получения Кодов подтверждений), Клиент должен незамедлительно, после обнаружения указанных фактов, сообщить об этом Банку по телефонной связи по номеру, указанному на Сайте, или направления сообщения с использованием Личного кабинета/МЛК.

На основании сообщения Клиента Банк прекращает доступ к Личному кабинету/МЛК и направление Кодов подтверждений на предоставленный ранее Номер телефона.

6.3.3. Контролировать правильность реквизитов, указываемых в Электронных документах.

6.3.4. Немедленно сообщать Банку любыми доступными способами обо всех случаях, свидетельствующих

о попытках посторонних лиц получить доступ к Личному кабинету/МЛК.

6.3.5. В течение одного рабочего дня сообщать об изменении Номера телефона, прекращении обслуживания Номера телефона оператором сотовой связи или замены СИМ-карты.

6.3.6. Предоставлять запрашиваемые документы и (или) письменные пояснения относительно характера и экономического смысла планируемых или совершенных Операций.

6.3.7. Ежедневно проверять в Личном кабинете/МЛК состояние счетов, включая совершенные Операции, заблокированные суммы Операций, задолженность Клиента, и незамедлительно уведомлять в порядке, предусмотренном в п. 6.3.2 настоящего Соглашения, о наличии неточности или ошибок в отношении информации, выявления сомнительных, а также совершенных, по мнению Клиента, без его согласия Операций.

6.3.8. Перед очередным использованием Электронной подписи и/или аналога собственноручной подписи Клиент обязуется ознакомиться с условиями настоящего Соглашения, размещённого на Сайте, на предмет внесенных в него Банком изменений. В том случае если Клиент совершает какие-либо действия по Электронному документообороту, в том числе осуществляет подписание Электронного документа Электронной подписью и/или аналогом собственноручной подписи, он соглашается с условиями измененного Соглашения путем совершения конклюдентных действий в соответствии с частью 3 статьи 438 Гражданского кодекса Российской Федерации.

6.3.9. Исполнять требования Приложения №1 к настоящему Соглашению.

6.3.10. Регулярно обращаться к Сайту в целях ознакомления с возможными изменениями или дополнениями настоящего Соглашения, уведомлениями, сообщениями Банка, и несет все риски в полном объеме, связанные с неисполнением или ненадлежащим исполнением указанной обязанности.

6.4. Клиент имеет право:

6.4.1. Обращаться в Банк для получения консультаций по работе с Личным кабинетом/МЛК.

6.4.2. В случае возникновения сбоев в работе Личного кабинета/МЛК представлять в Банк и получать от Банка документы в ином порядке, предусмотренном Договорами.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

7.1. Стороны взаимно освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Соглашению, если оно вызвано факторами непреодолимой силы и/или чрезвычайными обстоятельствами, к которым относятся, в частности:

- пожары, наводнения, иные стихийные бедствия или техногенные катастрофы;
- разрушения или значительные повреждения занимаемых Банком помещений;
- нестабильность или отключение электроэнергии;
- неработоспособность средств связи, включая средства телекоммуникаций;
- массовые беспорядки, вооруженные столкновения, демонстрации;
- террористические акты или диверсии;
- любые другие подобные события или обстоятельства, которые могут существенным образом затруднить или сделать невозможным выполнение обязательств по настоящему Соглашению;
- принятие или любые изменения законодательных, или иных актов государственных органов Российской Федерации, или распоряжения данных органов, инструкции, указания, заявления, письма, телеграммы или иные действия (далее – акты), которые прямо или косвенно или при определенном их толковании или определенном стечении обстоятельств, начиная с момента утверждения данных актов, или с иного срока, временно или на неопределенный срок сделали, делают или могут сделать невозможным, или значительно затруднить дальнейшее выполнение обязательств по настоящему Соглашению.

7.2. Банк не несет ответственность за ущерб, возникший у Клиента:

- вследствие Компрометации Логина, Пароля, PIN-кода, Trade-кода и/или Кодов подтверждений, их утраты или несанкционированного доступа к ним и их использования третьими лицами;
- в случае нарушения Клиентом условий настоящего Соглашения;
- вследствие принятия высшими органами законодательной и исполнительной власти Российской Федерации решений, которые делают невозможным для Банка выполнение своих обязательств по настоящему Соглашению;
- вследствие сбоев в работе линий связи, обрыва линий связи, выхода из строя оборудования у Оператора сотовой связи и/или оператора доступа к сети Интернет;

- вследствие сбоев в работе Мобильных приложений;
- в случае несанкционированного подключения к Личному кабинету/МЛК/МЛК и получения доступа третьих лиц, с использованием Номера телефона, если такой доступ имел место не по вине Банка.

7.3. Банк не несет ответственность за качество линий связи.

7.4. Банк не несет ответственности за убытки или упущенную выгоду, понесенные Клиентом, вследствие исполнения Банком Электронного документа, составленного Клиентом с ошибками (некорректно).

7.5. Банк не несет ответственность за невозможность направления Клиенту SMS-сообщений в случае, если такая невозможность возникла не по вине Банка, а связана с действиями Клиента, Оператора сотовой связи или иного третьего лица или иными причинами, находящимися вне сферы контроля Банка.

7.6. Банк не несет ответственности за любые убытки, понесенные Клиентом в результате действия или бездействия оператора сотовой связи либо иного третьего лица. Иск может быть предъявлен фактическому виновнику убытков, исключая Банк.

7.7. Клиент несет ответственность за все действия, произведенные через Личный кабинет/МЛК после прохождения Аутентификации входа и (при совершении Операции) Аутентификации операции.

7.8. Клиент уведомлен и согласен с тем, что:

- невозможность осуществить какую-либо Операцию в Личном кабинете/МЛК, не может служить основанием для освобождения Клиента от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств перед Банком по Соглашению или какому-либо Договору, заключенному между Банком и Клиентом;
- в целях обеспечения безопасности Операций, осуществляемых посредством Личного кабинета/МЛК, Банк вправе направить оператору сотовой связи запрос международного идентификатора СИМ-карты (IMSI⁴), являющегося уникальным идентификатором Клиента как абонента мобильной сети.

7.9. Клиент принимает программное обеспечение Личный кабинет/МЛК в пользование в состоянии «as is» («как есть»). Клиенту известны важнейшие функциональные свойства Личного кабинета/МЛК (используемой Клиентом версии), а также лицензионные условия использования Личного кабинета/МЛК, предусмотренные в Соглашении. Банк не несет ответственности за какой-либо ущерб (включая все, без исключения, случаи понесенных либо предполагаемых расходов, потери прибылей, прерывания деловой активности, потери деловой информации, либо других денежных потерь), связанный с использованием или невозможностью использования, некорректной работы Личного кабинета/МЛК. Банк не гарантирует Клиенту бесперебойную работу Личного кабинета/МЛК.

7.10. Банк не несет ответственности за совместимость Личного кабинета/МЛК с программным продуктом, установленным на компьютере (ином устройстве) или Мобильного приложения, установленного на Мобильном устройстве Клиента.

7.11. Банк не несет ответственности за последствия и ущерб, которые могут быть причинены в случае использования Личного кабинета/МЛК не в соответствии с Соглашением.

7.12. Банк не несет ответственность за возникновение сбоев и ошибок в работе Личного кабинета/МЛК, за потери и повреждение данных, связанные с использованием Личного кабинета/МЛК.

7.13. Банк не несет ответственности за корректность отображения в Личном кабинете/МЛК расчетных показателей (суммы активов, задолженность, показатель обеспеченности и так далее) и другой информации, предоставление которой в Личном кабинете/МЛК носит ознакомительный характер.

7.14. Клиент, осуществляя подписание Электронных документов и их направление через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет с использованием Личного кабинета/МЛК, принимает на себя все риски, связанные с несанкционированным доступом третьих лиц к Личному кабинету/МЛК/МЛК и конфиденциальным данным Клиента.

7.15. Клиент самостоятельно несет ответственность за поддержку функций текстовых SMS-сообщений на Номере телефона Клиента, а также подписку на услугу SMS-сообщений у Оператора сотовой связи.

8. СОГЛАШЕНИЯ И ГАРАНТИИ

⁴ Сокр. от англ. International mobile subscriber identity – международный идентификатор мобильного абонента (индивидуальный номер абонента), ассоциированный с каждым пользователем мобильной связи стандарта GSM, UMTS или CDMA.

8.1. Клиент и Банк признают используемые ими в рамках настоящего Соглашения системы обработки, хранения, Защиты информации и передачи информации достаточными для обеспечения надежной, эффективной и безопасной работы и защиты от несанкционированного доступа, а также для подтверждения авторства и подлинности Электронных документов.

8.2. Клиент подтверждает свое согласие с тем, что Электронные документы, сформированные в Личном кабинете/МЛК в электронном виде и подтвержденные (подписанные) Электронной подписью и/или аналогом собственноручной подписи имеют юридическую силу и влекут предусмотренные для данного документа правовые последствия в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящим Соглашением.

8.3. Клиент признает, что получение Банком документов, сформированных в Личном кабинете/МЛК в электронном виде с использованием Электронной подписи и/или аналога собственноручной подписи, эквивалентно получению Банком документов на бумажном носителе, заверенных собственноручной подписью Клиента.

8.4. Клиент подтверждает и гарантирует соблюдение режима Защиты информации и отсутствие доступа третьих лиц к Номеру телефона, Логину, Паролю и иным секретным данным.

8.5. Клиент подтверждает, что уведомлен о рисках, связанных с использованием Электронной подписи и/или аналога собственноручной подписи при подписании Электронных документов и передаче таких документов по защищенным и/или открытым каналам связи, согласен с рисками и принимает их на себя в полном объеме.

8.6. Стороны подтверждают, что все Электронные документы, направленные Клиентом с использованием Личного кабинета/МЛК и подписанные Электронной подписью и/или аналогом собственноручной подписи, являются подлинными, тождественными и целостными документами, исходящими от Клиента, и являются основанием для совершения юридически значимых действий Банком.

8.7. Стороны признают, что все Электронные документы, направленные Клиентом с использованием Личного кабинета/МЛК и подписанные Электронной подписью и/или аналогом собственноручной подписи, удовлетворяют требованиям совершения сделки в простой письменной форме и имеют ту же юридическую силу, что и идентичные по смыслу и содержанию документы на бумажном носителе, подписанные собственноручной подписью Клиента.

8.8. Стороны подтверждают, что Операции, в том числе сделки и иные юридически значимые действия, совершенные Банком на основании Электронных документов, принятых от Клиента посредством Личного кабинета/МЛК, влекут юридические последствия, аналогичные последствиям операций и иных действий, совершенных Банком на основании документов, направленных Клиентом на бумажном носителе и подписанных собственноручной подписью Клиента, и не могут быть оспорены ни Банком, ни Клиентом на том основании, что эти действия не подтверждаются документами, составленными на бумажном носителе.

8.9. Стороны признают и подтверждают, что выписки из электронных журналов (журналов операций, реестров электронных подписей и иные), лог-файлы действий в Личном кабинете или Мобильном личном кабинете, электронные базы данных, Электронные документы, данные почтовых серверов, копии отправленных электронных писем, протоколов соединений, архивов Электронных документов и других документов, выгруженные из баз данных Личного кабинета/МЛК и предоставленные в компетентные органы или суды в электронном и/или печатном виде, являются пригодными и достаточными для предъявления при разрешении конфликтных ситуаций и/или споров в досудебном порядке и/или в суде, третейском суде, государственных и муниципальных органах, иных организациях, доказательствами факта, даты, времени доступа Клиента к Личному кабинету/МЛК, факта и времени направления или не направления запросов, совершения Операций, передачи Электронных документов, доказательства факта и результатов обработки электронных запросов Личным кабинетом/МЛК, доказательства направления Клиенту Кода подтверждения, ввода Trade-кода и иных действий, подписания Электронных документов с использованием Электронной подписи и/или аналога собственноручной подписи, а также доказательством содержания Электронных документов.

9. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

9.1. Банк обязуется принять меры для предотвращения несанкционированного доступа третьих лиц к конфиденциальной информации, связанной с использованием Клиентом Личного кабинета/МЛК. Любая информация такого рода может быть предоставлена третьим лицам не иначе как в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

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

9.3. Клиент поставлен в известность и в полной мере осознает, что передача конфиденциальной информации по сети Интернет влечет риск несанкционированного доступа к такой информации сторонних лиц.

Приложение № 1
к Соглашению об использовании
программного обеспечения «Личный кабинет»
«Синара Инвестиции» и «Мобильный личный
кабинет» «Синара Инвестиции» и
дистанционном обслуживании клиентов

ТРЕБОВАНИЯ

к реализации мер по защите информации клиентом при работе с ПО «Личный кабинет» «Синара Инвестиции» и «Мобильный личный кабинет» «Синара Инвестиции»

1. Требования технической защиты устройства доступа Клиента к Личному кабинету/МЛК, реализуемые Клиентом.

Перед подключением к Личному кабинету/МЛК Клиент должен обеспечить работу устройства в следующем режиме:

- на устройстве, с которого планируется осуществлять подключение к Личному кабинету (установить Мобильное приложение), должны быть установлены лицензионные, регулярно обновляемые (устанавливаются обновления безопасности) операционная система, антивирусное программное обеспечение и web-браузер;
- на устройстве, с которого планируется осуществлять подключение к Личному кабинету/МЛК, должен быть настроен и использоваться локальный межсетевой экран, настроенный на работу только с необходимыми сетевыми ресурсами по поддерживаемым ими протоколам;
- устройство должно использовать процедуру аутентификации доступа к устройству прежде, чем предоставить ресурсы пользователю (требуется ввод логина и пароля).

2. Организационные меры по защите информации, реализуемые Клиентом:

- Клиент никогда и никому не сообщает Имя пользователя, Пароль, PIN-код, Trade-код и Коды подтверждения;
- Клиент перед Аутентификацией входа должен убедиться, что в адресной строке браузера указан правильный адрес ЛКК (<https://lk.sinara.ru>);
- Клиент внимательно проверяет информацию об Операции, полученную в SMS-сообщении;
- Клиент убеждается, что используется защищенное SSL-соединение (отсутствуют сообщения об ошибке сертификата, в браузере изображен значок закрытого замка или рядом с адресной строкой имеется поле, индицирующее корректность SSL-соединения);
- Клиент, используя устройство, с которого получает доступ в Личный кабинет/МЛК, осуществляет избирательную навигацию в сети Интернет и старается не посещать неизвестные ему сайты;
- при любых подозрениях на мошеннические web-сайты, имитирующие Личный кабинет/МЛК, мошеннические SMS-сообщения или телефонные звонки, в которых неизвестные лица представляются как работники Банка, Клиент обязан обратиться в Банк по телефону, указанному на сайте Банка в сети Интернет по адресу www.sinara.ru или www.sinara-finance.ru.