*Приложение № 10в*

*к Регламенту оказания услуг на финансовых рынках для физических лиц*

**ПРАВИЛА ДИСТАНЦИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОСРЕДСТВОМ ИНФОРМАЦИОННО-ТОРГОВОЙ СИСТЕМЫ «CQG»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ
	1. Настоящие Правила дистанционного обслуживания посредством информационно-торговой системы «CQG» (далее – Правила) устанавливают порядок обмена электронными документами между Банком и Клиентом (далее – Стороны) в процессе оказания Банком услуг в соответствии с Регламентом оказания услуг на финансовых рынках для физических лиц ПАО «Бест Эффортс Банк» (далее – Регламент) и определяет права, обязанности и ответственность Сторон, возникающие в связи с этим.
	2. Настоящие Правила являются приложением к Регламенту. Во всем ином, что не предусмотрено настоящими Правилами, Стороны в своих взаимоотношениях руководствуются положениями Регламента и действующего законодательства Российской Федерации.
	3. В целях обеспечения оперативного взаимодействия с Клиентом при оказании услуг на финансовых рынках, Банк предоставляет Клиенту возможность использовать программное обеспечение информационно-торговой системы «CQG Trader», «CQG М», или «CQG QTrader», или «CQG Integrated Client» (далее совместно - ИТС «CQG») путем предоставления Клиенту указанного выше программного обеспечения.
	4. Использование системы ИТС «CQG» Клиентом возможно только в случае, если Клиент выразил свое желание на использование системы удаленного доступа в Заявлении.
	5. Акцепт Клиента на использование для обмена сообщениями ИТС «CQG», будет означать согласие Клиента со всеми положениями настоящих Правил.
	6. Банк ведет журнал активных операций (транзакций) Клиента. Под журналом активных операций Клиента, ведущимся в электронной форме, подразумевается совокупность записей в базе данных брокерской системы, содержащая информацию об операциях Клиента, проводимых им в соответствии с Регламентом с использованием ИТС «CQG».
	7. Правообладателем программного обеспечения ИТС «CQG» является копания CQG, LLC.
	8. Клиент обязуется не переуступать третьим лицам все или часть полученных по настоящему Регламенту прав на использование программного обеспечения ИТС «CQG».
	9. Клиент обязуется не допускать удаления, искажения или модификации в переданном Клиенту экземпляре программного обеспечения имени правообладателя ИТС «CQG». Клиент обязуется не допускать декомпиляции и деассемблирования, а также не санкционированного правообладателем и Банком копирования и распространения любых программных компонентов, используемых в ИТС «CQG».
	10. Банк не несет ответственность за какой-либо ущерб (включая все случаи понесенных, либо предполагаемых расходов, потери прибылей, прерывания деловой активности, потери деловой информации, либо других материальных, денежных потерь), связанный с использованием или невозможностью использования ИТС «CQG».
	11. Клиент самостоятельно обеспечивает защиту от несанкционированного доступа третьих лиц к средствам идентификации Клиента в ИТС «CQG» (логин, пароль). Банк не несет ответственность за несанкционированный доступ в ИТС «CQG», произошедший по вине Клиента.
	12. В случае наличия у Клиента сведений, позволяющих предполагать нарушение правил пользования средствами идентификации или утечку сведений о них, он должен информировать об этом Банк наиболее быстрым доступным способом.
	13. Банк обязуется по первому требованию Клиента, заявленному устно, письменно или любым иным способом, незамедлительно приостановить удаленный доступ к ИТС «CQG» и информировать об этом Клиента наиболее быстрым доступным способом.
	14. Все претензии, возникающие у Клиента при использовании ИТС «CQG», принимаются Банком в соответствии с претензионным порядком рассмотрения спора, указанном в настоящем Регламенте.
2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Термины, применяемые в тексте настоящих Правил, используются в следующем значении:

**Закрытый ключ ЭП** – уникальная последовательность символов, предназначенная для создания Электронной подписи.

**Логин** – присвоенная Клиенту Банком буквенно-цифровая последовательность символов, однозначно характеризующая Клиента как пользователя ИТС «CQG», служащая для идентификации Клиента Банком. Логин вводится при каждом доступе к ИТС «CQG».

**Пароль** – полученная Клиентом от Банка буквенно-цифровая последовательность символов, необходимая для доступа к ИТС «CQG». Пароль вводится при каждом доступе к ИТС «CQG».

**Система электронного документооборота (СЭД)** - совокупность программного обеспечения, обслуживаемого Банком, а также вычислительных средств и баз данных, принадлежащих или подконтрольных Банку, предназначенная для передачи подписанных Электронной подписью Электронных документов. Для обмена Электронными документами и взаимодействия Клиентов с Банком используется ИТС «CQG».

**Электронная подпись (ЭП)** – информация в электронной форме, которая присоединена к другой информации в электронной форме (подписываемой информации) или иным образом связана с такой информацией и которая используется для определения лица, подписывающего информацию. Электронная подпись, используемая для подписания Электронных документов в ИТС «CQG», является простой электронной подписью в значении, установленном Федеральным законом «Об электронной подписи». Для целей настоящих Правил Электронной подписью является Логин.

**Электронный документ (ЭД)** – документированная информация, представленная в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин, а также для передачи по информационно-телекоммуникационным сетям или обработки в информационных системах.

**ЭП Банка** – Электронная подпись уполномоченного Банком лица.

**ЭП Клиента** – Электронная подпись уполномоченного Клиентом лица.

1. СОГЛАШЕНИЯ СТОРОН
	1. Клиент признает факт предоставления Банком информации о методах полноты обеспечения аутентификации сторон, конфиденциальности и целостности сообщений в ИТС «CQG».
	2. Акцепт Клиента на использование ИТС «CQG», выраженный в Заявлении, означает признание Клиентом всех заявок на сделки, переданных Клиентом с использованием ИТС «CQG», юридическим эквивалентом соответствующему Поручению на бумажном носителе, предусмотренным условиями Регламента, подписанным собственноручной подписью Клиента или его Представителя (для Клиентов – физических лиц), или подписанным уполномоченным лицом Клиента. Последующее письменное подтверждение Клиентом Поручения не требуется.
	3. Стороны признают, что ЭД, полученные Банком или Клиентом ЭД с использованием ИТС «CQG», имеют равную юридическую силу с документами на бумажных носителях, подписанными собственноручными подписями Сторон либо их уполномоченными лицами.
	4. ЭД считается исходящим от Стороны, если он подписан ЭП, принадлежащей Стороне.
	5. ЭД, подписанный ЭП, не прошедшей проверку в порядке, предусмотренном настоящими Правилами, не влечет правовых последствий.
	6. Клиент признает, что используемые в ИТС «CQG» методы обеспечения аутентификации сторон, конфиденциальности и целостности сообщений, а также алгоритмы создания и функционирования ЭП при передаче ЭД достаточны для обеспечения защиты от несанкционированного доступа, подтверждения авторства, целостности, неизменности и подлинности информации, содержащейся в получаемых ЭД, сохранения банковской тайны, и обеспечивают защиту интересов Клиента.
	7. Клиент отказывается от претензий к Банку, основанием которых является недостаточная, по мнению Клиента, степень обеспечения аутентификации сторон, конфиденциальности и целостности сообщений в ИТС «CQG»;
	8. Клиент признает, что успешное прохождение Клиентом процедуры определения лица, подписывающего Электронный документ, по его Электронной подписи (далее – процедура аутентификации), при получении от Клиента ЭД по ИТС «CQG» является подтверждением того, что полученный ЭД подписан ЭП Клиента и ЭД получен в том виде, в котором он исходил от Клиента.
	9. Стороны согласны с тем, что Логин, указанный в заверенном подписью Клиента в Акте приема – передачи логина и пароля для ИТС «CQG», принадлежит Клиенту и достаточен для определения Банком корректности ЭП Клиента.
	10. Стороны признают, что выписка из журнала активных операций Клиента, представленная на бумажном носителе и заверенная собственноручной подписью ответственного лица Банка, является безусловным подтверждением факта проведения Клиентом указанных в выписке операций.
	11. Стороны признают в качестве единой шкалы времени при работе с СЭД Московское поясное время. Контрольным является время системных часов СЭД. Стороны признают информацию о дате и времени поступления, исполнения, неисполнения ЭД в Банк, содержащуюся в контрольных архивах Банка, необходимым и достаточным доказательством даты и времени передачи, исполнения, неисполнения Клиентом Банку ЭД.
	12. Стороны согласны с тем, что наличие у Банка надлежаще оформленного ЭД, подписанного ЭП Клиента, прошедшего процедуру аутентификации, является необходимым и достаточным основанием для проведения Банком соответствующей операции на основании указанного ЭД.
	13. Стороны согласны с тем, что использование сети «Интернет» может вызывать перерывы в приеме и обработке ЭД в СЭД, связанные с отказами телекоммуникационного оборудования провайдеров телекоммуникационных услуг, а также вирусными и иными атаками на СЭД. Стороны обязаны принимать все доступные способы защиты от указанных угроз.
2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ДОСТУПА К СЭД
	1. Для доступа к СЭД с использованием ИТС «CQG» Клиенту необходимо:
* Установить на рабочем компьютере программное обеспечение, необходимое для работы с ИТС «CQG»;
* Получить от Банка Логин и Пароль и подписать с Банком Акт приема – передачи логина и пароля для ИТС «CQG».
1. УСЛОВИЯ ОТПРАВКИ И ПРИЕМА ЭЛЕКТРОННЫХ ДОКУМЕНТОВ
	1. Для направления ЭД Клиент:
* устанавливает соединение с удаленным сервером доступа СЭД, установленного в офисе Банка или в ином месте по усмотрению Банка;
* проходит процедуру аутентификации;
* формирует в СЭД текст ЭД;
* проверяет правильность составленного ЭД;
* направляет в Банк ЭД.
	1. Банк принимает к исполнению полученные от Клиента ЭД при одновременном наличии следующих условий:
* Клиент успешно прошел процедуру аутентификации;
* ЭД содержит все необходимые реквизиты в соответствии с предъявляемыми к нему требованиями;
* Клиентом соблюдены иные положения настоящих Правил и Регламента.
	1. Клиент соглашается, что ЭД, полученный Банком через СЭД, процедура аутентификации для доступа к которой была проведена успешно, считается направленным Клиентом, и Клиент признает факт направления такого ЭД от его имени. Факт направления Клиентом и получения Банком ЭД посредством СЭД, подписанного ЭП Клиента, прошедшего процедуру аутентификации, является достаточным основанием для исполнения Банком содержащихся в таком ЭД указаний.
	2. Временем и датой приема ЭД Банком считается время получения подтверждения о поступлении данного документа Клиентом. Время и дата приема ЭД фиксируется сервером доступа СЭД Банка.
	3. В случае принятия Банком ЭД, подтверждением поступления данного документа является присвоение следующего статуса данному документу:
* Активно;
* Исполнено;
* Снято;
* Срок действия истек;
* Запрос на отмену.
	1. В случае отказа Банка от приема ЭД, Банк направляет Клиенту по СЭД сообщение об отказе от приема (мотивированный отказ в приеме) ЭД в течение рабочего дня с момента получения такого ЭД Банком.
1. ПРАВИЛА ОПРЕДЕЛЕНИЯ ЛИЦА, ПОДПИСЫВАЮЩЕГО ЭЛЕКТРООНЫЙ ДОКУМЕНТ, ПО ЕГО ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСИ
	1. Процедура определения лица, подписывающего Электронный документ, по его Электронной подписи осуществляется Банком с использованием собственных технических средств путем сопоставления введенного Клиентом при каждом входе к ИТС «CQG» Логина соответствующему Логину Клиента, информация о котором имеется у Банка. При положительном результате проверки (идентичности указанных Логинов) считается, что Электронный документ подписан Клиентом, которому принадлежит соответствующий Логин.
2. УЧЕТ И ХРАНЕНИЕ ЭЛЕКТРОННЫХ ДОКУМЕНТОВ
	1. Банком осуществляется учет ЭД путем ведения журнала учета в электронном виде с возможностью распечатки на бумажном носителе.

При учете ЭД Банк обеспечивает учет следующих данных:

* уникальный входящий номер документа;
* дата и время поступления документа;
* дата и время отправки документа;
* адресат документа, иные данные (по усмотрению Банка).
	1. Все ЭД, учтенные в журнале учета, хранятся в электронных архивах Банка не менее 5 (пяти) лет. ЭД хранятся в том же формате, в котором они были сформированы, отправлены или получены.
	2. Банком осуществляется ежедневное резервное копирование и архивное хранение ЭД. Электронные архивы подлежат защите от несанкционированного доступа и непреднамеренного уничтожения и/или искажения.
1. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН
	1. Клиент имеет право:
* Направить в Банк уведомление о приостановке приема и исполнения любых документов, подаваемых в Банк через СЭД от имени Клиента.
* приостановить свою работу в СЭД, направив уведомление, подписанное уполномоченным лицом (данное уведомление может быть направлено в Банк с использованием СЭД, либо в письменном виде передано в Банк). Приостановка снимается не позднее дня, следующего за днем получения Банком письменного требования Клиента об отмене приостановки.
	1. Банк имеет право:
* В случае выявления признаков нарушения безопасности при осуществлении обмена ЭД через СЭД, по своему усмотрению временно прекратить прием от Клиента ЭД, передаваемых в Банк от имени Клиента. По письменному требованию Клиента Банк обязан объяснить причину прекращения принятия ЭД от Клиента.
* Приостановить работу Клиента в СЭД и (или) не производить исполнение полученного ЭД, сообщив об этом Клиенту не позднее дня, следующего за днем его получения, путем направления сообщения по СЭД и, соответственно, затребовать от Клиента оформления документа на бумажном носителе с подписью уполномоченных лиц Клиента, оформленных в соответствии с требованиями действующего законодательства.
	1. Клиент обязуется:
* По требованию Банка представлять документы на бумажном носителе, оформленные в соответствии с требованиями действующего законодательства, соответствующие полученным Банком от Клиента ЭД.
* Своевременно уведомлять Банк об изменениях в руководстве Клиента, о смене лиц, уполномоченных работать с СЭД, о прекращении действия доверенностей уполномоченных пользователей Клиента, и для возможности работы с СЭД новых лиц обеспечить им возможность сгенерировать Пару ключей ЭП Клиента. Риск неблагоприятных последствий, связанных с несвоевременным уведомлением Банка о том, что необходимо приостановить действие ЭП Клиента, несет Клиент.
* При создании ЭД в СЭД соблюдать условия настоящих Правил, нормы действующего законодательства и банковские правила в отношении обязательных реквизитов документов.
* Обеспечить конфиденциальность и отсутствие доступа неуполномоченных лиц к Логину и Паролю, используемым при работе в СЭД. Риск неблагоприятных последствий, связанных с использованием Логина и Пароля Клиента неуполномоченными лицами, несет Клиент.
* Сообщать Банку об обнаружении попытки несанкционированного доступа к СЭД или к Логину и Паролю Клиента в день ее обнаружения и блокировать свою работу в СЭД, направив в Банк уведомление. Клиент несет риск всех последствий, связанных с несанкционированным доступом к СЭД или к Логину и Паролю.
	1. Банк обязуется:
* Предоставить Клиенту доступ к программному обеспечению, необходимому для использования СЭД.
* Исполнять принятые от Клиента ЭД посредством СЭД, подписанные ЭП Клиента, прошедшего процедуру аутентификации
* При получении от Клиента соответствующего уведомления временно прекратить доступ к системам СЭД.
* По письменному требованию Клиента объяснить причину приостановления работы Клиента и неисполнения принятого ЭД, которая может быть иной, чем несоответствие ЭД положениям настоящих Правил или действующего законодательства.
1. СОВМЕСТНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН
	1. В случае невыполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по Соглашению одной из Сторон, другая Сторона имеет право потребовать от виновной Стороны исполнения принятых на себя обязательств, а также возмещения причиненного ей ущерба.
	2. Стороны обязуются:
* Организовать работу с СЭД таким образом, чтобы исключить возможность использования СЭД неуполномоченными лицами.
* При выявлении одной из Сторон признаков нарушения безопасности использования СЭД обеспечить незамедлительную приостановку всех действий по его осуществлению и известить о случившемся другую Сторону.
* Каждая Сторона обязана за собственный счет поддерживать в рабочем состоянии свои программно-технические средства, используемые при работе с СЭД.
* В случае возникновения конфликтных ситуаций между Сторонами при использовании СЭД Стороны обязуются участвовать в рассмотрении конфликтов в соответствии с Порядком разрешения споров настоящих Правил, выполнять требования указанного Положения и нести ответственность согласно выводам по рассмотрению конфликтной ситуации. В случае, если Клиент отказывается от принятия на себя обязательств по ЭД (оспаривает факт или время передачи ЭД, его содержание), бремя доказывания обстоятельств, на основании которых он отказывается от принятия на себя обязательств, ложится на него. Ответственность может быть возложена на Банк в случае, если создание ЭД обусловлено противоправными действиями Банка.
* Стороны обязуются при разрешении споров, которые могут возникнуть в связи с использованием СЭД, предоставлять в письменном виде свои оценки, доказательства и выводы по запросу противоположной Стороны.
* Банк не несет ответственности за ущерб, причиненный Клиенту в результате использования третьими лицами Логина и Пароля Клиента.
* Банк не несет ответственности за техническое состояние компьютерного оборудования Клиента, возможные помехи в телефонных линиях связи, прекращение работы СЭД из-за отключения электроэнергии и повреждения линий связи, программно-аппаратные сбои СЭД, если возникновение указанных обстоятельств не связано с виновными действиями Банка.
* Банк не несет ответственности перед Клиентом, в случае, если ЭД подписан ЭП Клиента, прошедшего процедуру аутентификации, но исходил не от Клиента.
1. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ
	1. Стороны договорились считать ЭП Клиента, прошедшего процедуру аутентификации, корректной. Наличие в оспариваемом ЭД корректной ЭП является необходимым и достаточным доказательством, подтверждающим принадлежность данного ЭД Клиенту и, соответственно, фактом, удостоверяющим передачу ЭД или содержание переданного ЭД. Стороны признают информацию о дате и времени поступления ЭД в Банк, содержащуюся в контрольных архивах Банка, необходимым и достаточным доказательством даты и времени передачи Клиентом Банку ЭД, если разрешительной комиссией не будет установлен факт внесения Банком изменений в указанную информацию в части, касающейся предмета спора. Корректность ЭП Клиента в оспариваемом ЭД устанавливается разрешительной комиссией в установленном ниже порядке.
	2. В случае возникновения споров о наличии ЭП в ЭД, бремя доказывания лежит на Стороне, не соглашающейся с наличием ЭП.
	3. В случае возникновения споров о факте внесения изменений в ЭД после его подписания ЭП, бремя доказывания лежит на Стороне, утверждающей, что в данный документ были внесены изменения.
	4. В случае возникновения споров о факте получения одной из Сторон какого-либо ЭД, подписанного ЭП, бремя доказывания лежит на Стороне, не соглашающейся с фактом получения Стороной ЭД, подписанного ЭП.
	5. В случае несогласия Клиента с действиями Банка, связанными с исполнением Банком направленных по СЭД ЭД Клиента, Клиент направляет в Банк письменное заявление с изложением сути претензии. В таком заявлении должно быть указано: требования заявителя; обстоятельства, на которых основываются требования, и подтверждающие их доказательства; иные сведения, необходимые для урегулирования споров.
	6. Банк в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней рассматривает заявление Клиента и либо удовлетворяет претензию, либо передает Клиенту письменное заключение о необоснованности его претензии, либо в течение согласованного с Клиентом срока создает экспертную комиссию. Стороны вправе привлекать независимых экспертов из числа представителей разработчика СЭД. Оплата участия в работе экспертной комиссии представителей разработчика производится за счет стороны, инициирующей проведение экспертизы. По результатам экспертизы комиссия составляет заключение в письменной форме, в котором указываются выводы о факте направления или получения ЭД, его содержании, наличии или отсутствии изменений в содержании ЭД с момента его направления до момента его исполнения Банком. Срок проведения соответствующего расследования экспертной комиссией не должен составлять более 30 дней с даты формирования экспертной комиссии. В случае невозможности в указанный срок осуществить соответствующие процедуры, срок может быть продлен, но не более чем на 10 дней.
	7. В случае несогласия одной из Сторон с решением экспертной комиссии либо препятствования участию одной из Сторон в работе экспертной комиссии, вторая Сторона вправе передать спор на рассмотрение в Арбитражный центр при Российском союзе промышленников и предпринимателей.