

## ПАМЯТКА ДЛЯ КЛИЕНТОВ

### о действиях в случае обнаружения несанкционированного списания денежных средств с их счетов в ОАО АКБ «МЕЖДУНАРОДНЫЙ ФИНАНСОВЫЙ КЛУБ»

В случае обнаружения несанкционированного списания денежных средств со счета Банк рекомендует Клиенту осуществить следующие действия:

1. Незамедлительно представить письменное заявление в Банк, заверенное печатью и подписью руководителя, по возможности, на бланке организации о факте несанкционированного списания с указанием даты, суммы платежа, других известных Клиенту обстоятельств, а также с просьбой об оказании содействия в возврате несанкционированно списанных денежных средств.
2. Для проведения расследования указанного инцидента необходимо оперативно заполнить полученный из Банка Опросный лист и направить его в Банк, а также согласовать дату и время выезда к Вам специалиста Банка.
3. Решение о выезде специалиста Банка для проведения расследования Клиент принимает самостоятельно. Для проведения расследования необходимо предоставить специалисту Банка файлы протоколов (системных журналов), подтверждающие установку обновлений операционной системы персонального компьютера и антивирусного программного обеспечения, документы, подтверждающие факт законного приобретения операционной системы и антивирусного программного обеспечения, а также иные документы, которые Клиент сочтет необходимыми для рассмотрения инцидента по существу. Необоснованный отказ в предоставлении требуемых документов может являться основанием для отказа в удовлетворении заявленных Клиентом требований.
4. С момента выявления списания денежных средств с банковского счета не использовать компьютеры, которые эксплуатировались для работы в Системе интернет-банкинга. Их необходимо отключить от сети и обесточить. С высокой долей вероятности они заражены специализированными вредоносными компьютерными программами, поэтому этот шаг позволит предотвратить последующие инциденты, а также сохранить доказательства для проведения технической экспертизы.
5. Произвести смену ключей и сертификатов электронной подписи (далее – ЭП), используемых для работы с Системой интернет-банкинга в соответствии с действующим Договором. **До момента смены ключей работа в Системе интернет-банкинга будет прекращена Банком в связи с компрометацией действующих средств доступа.**
6. По факту несанкционированного доступа к компьютерной информации обратиться с заявлением в правоохранительные органы о возбуждении уголовного дела по статьям 272 и 273 Уголовного кодекса Российской Федерации в связи с созданием, использованием и распространением неустановленными лицами вредоносных компьютерных программ, повлекшим неправомерный доступ неустановленных лиц к Вашей компьютерной информации, что, в свою очередь, привело к несанкционированному Клиентом переводу денежных средств Клиента.
7. С копией указанного заявления с приложением копии талона правоохранительного органа о приеме заявления, обратиться в Арбитражный суд с исковым заявлением в отношении банка получателя о возврате неосновательного обогащения с ходатайством об аресте похищенной суммы денежных средств на счете получателя в банке получателя и раскрытии персональных данных получателя в целях привлечения его в качестве соответчика (глава 60 Гражданского кодекса Российской Федерации) Если известны полные реквизиты получателя–физического лица, указанный иск подается в суд общей юрисдикции.
8. Решение об обращении в правоохранительные органы Клиент принимает самостоятельно.
9. Срок для предоставления Банку претензий по несанкционированному списанию средств со счета Клиента составляет 30 (тридцати) календарных дней с даты осуществления операции. По каждой операции предоставляется отдельная претензия.
10. Решение по претензии принимается Банком в течение 30 (тридцати) рабочих дней со дня подачи заявления в Банк и предоставления Клиентом необходимого пакета документов. По истечении 30 (тридцати) календарных дней с даты осуществления операции претензии по несанкционированному списанию средств со счета Клиента Банком не принимаются.