

Правила обслуживания Клиентов в системе интернет-трейдинга QUIK

1. ТЕРМИНЫ И ПОНЯТИЯ

Если в тексте явно не оговорено иное, термины и понятия, используемые в настоящих Правилах, имеют следующие значения:

QUIK – система интернет-трейдинга, предназначенная для просмотра и анализа биржевых котировок, а также осуществления за счет клиента от имени Банка на секторе Основной рынок Московской биржи. Банк не является обладателем исключительных прав на QUIK и предоставляет в пользование QUIK Клиенту на основании лицензионного договора и иных договоров, заключенных между Банком и правообладателем ООО «АРКА Текнолоджиз», адрес в сети интернет: <http://arqatech.com/ru/products/quik/>.

ПО QUIK - Основное пользовательское приложение программного комплекса, устанавливаемое на компьютер Клиента, предназначенное для просмотра и анализа биржевых котировок, а также осуществления сделок за счет клиента от имени Банка на секторе Основной рынок Московской биржи.

WebQUIK - приложение, предоставляющее Клиенту доступ к QUIK посредством браузера, не требующее установки ПО на компьютер Клиента.

Договор об использовании системы QUIK (Договор об использовании системы ПО QUIK, webQUIK, PocketQUIK в зависимости от выбора Клиента) – договор, заключенный между Банком и Клиентом путем присоединения последнего к настоящим Правилам.

Заявление на подключение - Заявления на подключение к системе удаленного доступа QUIK (Приложение 1 к настоящим Правилам).

Правила – настоящие Правила обслуживания Клиентов в системе интернет-трейдинга QUIK.

Приложение для мобильных устройств (PocketQUIK) - версия рабочего места пользователя QUIK для мобильных коммуникационных устройств – КПК или iPhone или iPad (iQUIK) или устройств под управлением операционной системы Android (QUIK-Android).

Ключи доступа – изготовленные с помощью специального программного обеспечения секретные и публичные ключи, представляющие собой уникальные последовательности символов и предназначенные для авторизации Клиентов сервером системы QUIK. Публичный ключ служит для идентификации торгового терминала QUIK Клиента сервером QUIK. Секретный ключ служит для аутентификации (доказательства подлинности) Клиента и его терминала QUIK.

Сервер доступа - программно-аппаратный комплекс с выделенным статическим IP-адресом предназначенный для подключения клиентских приложений (рабочих мест пользователя) к системе QUIK.

Электронный документ - документ, в котором информация представлена в электронно-цифровой форме, содержащий все обязательные реквизиты, предусмотренные Регламентом для Поручений.

Термины, не определенные выше в настоящем разделе, используются в значениях, установленных законодательством Российской Федерации и Регламентом.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 2.1. Предметом Правил являются условия и порядок использования Клиентом систем QUIK (**ПО QUIK, WebQUIK, PocketQUIK**), определение прав обязанностей и ответственности Сторон, возникающих в этой связи.
- 2.2. Исключительные права на программное обеспечение, входящее в состав ПО QUIK, webQUIK и Приложений для мобильных устройств принадлежат ООО «АРКА Текнолоджиз».
- 2.3. Информация по использованию ПО QUIK, webQUIK и Приложений для мобильных устройств в части, не установленной настоящими Правилами, регламентируется Руководством пользователя системой удаленного доступа QUIK, публикуемым на Сайте Банка.
- 2.4. Настоящие Правила не являются публичной офертой Банка на заключение путем присоединения к настоящим Правилам Договора об использовании системы ПО QUIK и/или Договора об использовании системы webQUIK и/или Договора об использовании приложений для мобильных устройств.
- 2.5. Присоединение к Договору об использовании системы QUIK на условиях настоящих Правил осуществляется Клиентом путем предоставления Заявления о присоединении (Приложение № 1, 2 к Регламенту) или Заявления на подключение (Приложение №1 к настоящим Правилам).
- 2.6. Особенности использования системы ПО QUIK, системы webQUIK и Приложений для мобильных устройств определяются разделами 3, 4 и 5 Правил соответственно. Положения остальных разделов Правил применяются к отношениям сторон по поводу использования ПО в части, не противоречащей положениям разделов 3, 4 и 5 Правил соответственно.

3. ОСОБЕННОСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СИСТЕМЫ ПО QUIK

- 3.1. Клиент самостоятельно и за свой счет обеспечивает технические и коммуникационные ресурсы, необходимые для подключения к системе ПО QUIK.
- 3.2. Технические требования определены и зафиксированы на сайте ООО «АРКА Текнолоджиз», адрес в сети интернет: <http://arqatech.com/ru/products/quik/>.
- 3.3. Клиент заключает с Банком Договор об использовании системы QUIK на условиях настоящих Правил путем предоставления в Банк Заявления о присоединении.
- 3.4. Клиент самостоятельно получает и устанавливает на своем компьютере программное обеспечение, необходимое для работы в системе ПО QUIK. Дистрибутивный пакет необходимого программного обеспечения с рекомендациями по его установке и настройке размещен на Сайте Банка.
- 3.5. Клиент самостоятельно осуществляет процедуру генерации ключей доступа, предназначенных для авторизации Клиента сервером QUIK, и их регистрацию в Банке в следующем порядке:
 - 3.5.1. Клиент самостоятельно осуществляет генерацию ключей доступа в соответствии с инструкцией, размещенной на Сайте Банка, с помощью программного обеспечения ООО «АРКА Текнолоджиз».
 - 3.5.2. Клиент направляет Банку файл с публичным ключом вместе с идентифицирующими Клиента – владельца ключей доступа данными (ФИО полностью или наименование юридического лица и номер Договора) на адрес электронной почты broker@expobank.ru, в теме письма необходимо указать «Регистрация публичного ключа». Письма принимаются к рассмотрению только с адреса электронной почты Клиента, указанной в Заявлении о присоединении.
 - 3.5.3. Банк регистрирует публичный ключ на сервере системы QUIK в срок не позднее 2 (двух) рабочих дней с момента получения файла от Клиента, направленного в соответствии с п.3.5.2 настоящих Правил, и направляет Клиенту или Уполномоченному представителю по электронной почте на адрес электронной почты указанный в Заявлении о присоединении или через Личный кабинет сообщение о регистрации публичного ключа
- 3.6. Ключи действуют в течение срока действия Договора об использовании системы QUIK.
- 3.7. Уполномоченный представитель нескольких Клиентов может использовать зарегистрированные Банком ключи доступа для доступа к брокерским счетам всех Клиентов, Уполномоченным представителем которых он является.
- 3.8. Обслуживание Клиента в системе QUIK осуществляется после присоединения Клиента к настоящим Правилам, внесения Клиентом платы за обслуживание в системе QUIK, установленной Тарифами Банка и прохождения Клиентом процедуры подключения.
- 3.9. Формирование и передача в Банк электронных документов производятся Клиентом или его уполномоченным представителем, зарегистрированным в системе QUIK.
- 3.10. Формирование и передача в Банк электронных документов Клиентом или его уполномоченным представителем производятся с помощью специального программного обеспечения системы QUIK.
- 3.11. Защита электронных документов, передаваемых по сети Интернет в систему QUIK, от несанкционированного доступа обеспечивается путем проведения авторизации установленного соединения с использованием средств системы QUIK (ключей доступа). Стороны признают, что использование указанных средств обеспечивает достаточную защиту электронных документов, передаваемых по сети Интернет в систему QUIK, от несанкционированного доступа.
- 3.12. В общем случае прием и регистрация электронных документов, передаваемых Клиентом посредством системы QUIK, осуществляется Банком в автоматическом режиме ежедневно по рабочим дням с 10-00 до 23-59 по московскому времени.
- 3.13. Стороны признают способ идентификации и аутентификации Клиента в системе QUIK на основе зарегистрированных на сервере QUIK ключей доступа, генерация которых была осуществлена Клиентом в соответствии с п. 3.5 Правил, достаточным для подтверждения авторства и подлинности электронных документов, передаваемых Клиентом в Банк, в смысле соблюдения письменной формы договора в соответствии со ст.434 Гражданского кодекса Российской Федерации.
- 3.14. Стороны признают в качестве достаточного доказательства (пригодного для предъявления при разрешении споров в суде) формируемые системой QUIK электронные файлы протокола сообщений между сервером Банка и программным обеспечением системы QUIK, установленным у Клиента (в том числе, Приложением для мобильных устройств).
- 3.15. В случае компрометации секретного ключа Клиент или Уполномоченный представитель обязан незамедлительно сообщить в Банк о компрометации ключа.
Под компрометацией секретного ключа понимается следующее:
 - доступ (в том числе временный) посторонних лиц к файлу секретного ключа или информации о пароле для защиты секретного ключа;
 - утрата КПК или иного устройства, на котором было установлено Приложение для мобильных устройств;
 - иные обстоятельства, прямо или косвенно свидетельствующие о наличии возможности доступа к файлу секретного ключа или паролю для его защиты третьих лиц. В том числе компрометацией считается передача файла секретного ключа или его пароля по незащищенным каналам связи.
- 3.16. Клиент несет полную ответственность за сохранность своего секретного ключа и пароля для его защиты. Банк не несет ответственности за любые убытки, понесенные Клиентом, причиной которых является

использование третьими лицами секретного ключа и пароля Клиента. Клиент подтверждает, что все заявки, поданные с использованием системы QUIK до получения Банком письменного уведомления Клиента о компрометации ключа или пароля, считаются поданными от имени Клиента, а все сделки, совершенные на основании таких заявок, - совершенными по поручению Клиента.

4. ОСОБЕННОСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СИСТЕМЫ webQUIK

- 4.1. За исключением отдельных особенностей, предусмотренных настоящим разделом, порядок формирования и передачи Сообщений посредством системы удаленного доступа webQUIK определяется Регламентом, а также Правилами.
- 4.2. Клиент заключает с Банком Договор об использовании системы QUIK на условиях настоящих Правил путем проставления соответствующей отметки в Заявлении о присоединении или Заявлении на подключение.
- 4.3. Клиент самостоятельно и за свой счет обеспечивает технические и коммуникационные ресурсы, необходимые для подключения к системе webQUIK.
- 4.4. Технические требования определены и зафиксированы на сайте ООО «АРКА Текнолоджиз», адрес в сети интернет: <http://arqatech.com/ru/products/quik/>.
- 4.5. Доступ к системе webQUIK осуществляется через Сайт Банка по адресу: <https://expobank.webquik.ru/>.
- 4.6. Банк присваивает Клиенту или его Уполномоченному представителю специальное Имя Пользователя (login) и формирует пароль, необходимый для подключения к системе webQUIK. Имя Пользователя (login) и пароль Банк передает Клиенту или его Уполномоченному представителю через Личный кабинет или на бумажном носителе под подпись.
- 4.7. Клиент уведомлен о том, что пароль для подключения к системе webQUIK при его создании становится известным администраторам Банка. Клиент ОБЯЗАН осуществить смену пароля при первом соединении с системой webQUIK и до начала совершения операций в системе webQUIK, воспользовавшись соответствующей функцией указанной системы.
- 4.8. Ответственность за своевременное осуществление смены пароля, полученного в Банке, а также за обеспечение конфиденциальности нового пароля возлагается на Клиента. Банк не несет ответственности за возможные негативные последствия несвоевременной смены, утраты или разглашения пароля Клиентом.
- 4.9. Защита данных, передаваемых по сети Интернет в систему webQUIK, от несанкционированного доступа обеспечивается штатными средствами операционной системы и программного обеспечения для доступа в Интернет, установленных на компьютере/мобильном устройстве, используемом Клиентом для обмена Сообщениями через систему webQUIK. Стороны признают, что использование этих средств обеспечивает достаточную защиту электронных документов, передаваемых по сети Интернет в систему webQUIK, от несанкционированного доступа.
- 4.10. Стороны признают способ идентификации и аутентификации Клиента в системе webQUIK на основе специального Имени Пользователя (login) и пароля достаточным для подтверждения авторства и подлинности электронных документов, передаваемых Клиентом в Банк, в смысле соблюдения письменной формы договора в соответствии со ст. 434 Гражданского кодекса Российской Федерации.
- 4.11. Стороны признают в качестве достаточного доказательства (пригодного для предъявления при разрешении споров в суде) формируемые системой webQUIK записи в электронных файлах протокола сообщений между сервером Банка, на котором установлено программное обеспечение системы webQUIK, и компьютером/мобильным устройством, использованным Клиентом для подачи Сообщений в Банк через систему webQUIK.
- 4.12. В случае компрометации пароля Клиент или его Уполномоченный представитель обязан незамедлительно сообщить в Банк о компрометации пароля.
- 4.13. Под компрометацией пароля понимается следующее:
 - доступ (в том числе временный) посторонних лиц к информации о пароле;
 - иные обстоятельства, прямо или косвенно свидетельствующие о наличии возможности доступа к паролю третьих лиц.
- 4.14. Клиент несет полную ответственность за сохранность своего пароля. Банк не несет ответственности за любые убытки, понесенные Клиентом, причиной которых является использование третьими лицами пароля Клиента. Клиент подтверждает, что все заявки, поданные с использованием системы webQUIK до получения Банком письменного уведомления Клиента о компрометации пароля, считаются поданными от имени Клиента, а все сделки, совершенные на основании таких заявок, - совершенными по поручению Клиента.
- 4.15. В случае компрометации (наличия обстоятельств, свидетельствующих о наличии возможности доступа третьих лиц к паролю) /утраты Клиентом пароля Банк осуществляет аннулирование пароля Клиента в системе webQUIK и прекращает прием поручений Клиента на основании соответствующего заявления Клиента, составленного в письменной форме на бумажном носителе, подписанного Клиентом или его Уполномоченным представителем, либо на основании заявления Клиента, сделанного по телефону +7 (495) 777-83-01. Идентификация Клиента при подаче указанного заявления по телефону осуществляется в порядке, определенном в Регламенте для подачи устных сообщений посредством телефонной связи.
- 4.16. Восстановление пароля Клиента осуществляется одним из следующих способов:
 - после идентификации Клиента в соответствии с п.4.15 настоящих Правил, Клиент может получить пароль

- в виде устного сообщения посредством телефонной связи;
- через Личный кабинет;
- на бумажном носителе при обращении Клиента в Банк.

4.17. Клиент уведомлен о том, что пароль для подключения к системе webQUIK при его восстановлении становится известным администраторам Банка. Клиент ОБЯЗАН осуществить смену пароля при первом соединении с системой webQUIK и до начала совершения операций в системе webQUIK, воспользовавшись соответствующей функцией указанной системы. Возобновление приема поручений от Клиента посредством системы webQUIK после восстановления пароля осуществляется только после смены пароля Клиентом.

5. ОСОБЕННОСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПРИЛОЖЕНИЙ ДЛЯ МОБИЛЬНЫХ УСТРОЙСТВ.

- 5.1. Клиент заключает с Банком Договор об использовании системы об использовании системы QUIK. Данный Договор предоставляет Клиенту возможность подключения одного из указанных рабочих мест: iQUIK, IQUIK-HD или QUIK-Android. Во время использования Клиентом системы QUIK может действовать только один договор, предоставляющий Клиенту право только 1 (одного) одновременного подключения к серверу Банка посредством мобильного коммуникационного устройства с использованием любого из Приложений для мобильных устройств.
- 5.2. Клиент самостоятельно и за свой счет обеспечивает технические и коммуникационные ресурсы, необходимые для использования Приложений для мобильных устройств.
- 5.3. Технические требования определены и зафиксированы на сайте ООО «АРКА Текнолоджиз», адрес в сети интернет: <http://arqatech.com/ru/products/quik/>.
- 5.4. Клиент самостоятельно получает и устанавливает на своем мобильном устройстве программное обеспечение Приложений для мобильных устройств. Указанное программное обеспечение загружается Клиентом через официальный интернет-ресурс компании Apple - AppStore и/или через официальный интернет-ресурс компании GOOGLE – Google Play.
- 5.5. Использование ключей доступа, формирование и передача Сообщений посредством Приложений для мобильных устройств осуществляются в порядке, установленном настоящими Правилами для системы ПО QUIK в соответствии со статьей 3 настоящих Правил.
- 5.6. Для обмена Сообщениями с Банком посредством Приложений для мобильных устройств Клиент использует ключи доступа, сгенерированные и зарегистрированные в Банке в порядке, установленном статьей 3 настоящих Правил.

6. ПРЕКРАЩЕНИЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТА

- 6.1. Обслуживание Клиента в системах ПО QUIK и/или webQUIK и/или PocketQUIK прекращается автоматически в случае и с момента прекращения Договора об использовании системы QUIK.
- 6.2. Если Клиент не выполняет своих обязательств, установленных настоящими Правилами, Регламентом и требованиями ООО «АРКА Текнолоджиз», то Банк вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения Договора об использовании системы QUIK, уведомив об этом Клиента в письменной форме и прекратить его обслуживание с использованием системы QUIK.
- 6.3. Обслуживание Клиента в системах ПО QUIK и/или webQUIK и/или PocketQUIK прекращается автоматически в случае и с момента прекращения Договора, заключенного в соответствии с Регламентом.
- 6.4. Клиент вправе подать Заявление на отключение системы удаленного доступа QUIK (Приложение № 4 к настоящим Правилам) и изменить способы доступа к системе QUIK или отказаться от доступа полностью и расторгнуть Договор об использовании системы об использовании системы QUIK путем проставления соответствующих отметок в Заявлении.
- 6.5. Заявление на отключение системы удаленного доступа QUIK предоставляется в письменном виде - на бумажном носителе, подписанном Клиентом или его уполномоченным представителем и (для юридических лиц) заверенном оттиском печати Клиента или уполномоченного представителя.

7. ПРАВА, ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

- 7.1. Банк обязуется:
 - 7.1.1. Предоставить Клиенту возможность ознакомления с документацией по работе с системой QUIK/webQUIK/ PocketQUIK на Сайте Банка.
 - 7.1.2. Предоставить Клиенту программное обеспечение, необходимое для работы в системе ПО QUIK за исключением случаев самостоятельной установки Клиентом программного обеспечения, предусмотренных Правилами, при необходимости, предоставить консультации по установке ПО.
 - 7.1.3. Обеспечить по рабочим дням с 10-00 до 19-00 по московскому времени прием электронных документов, передаваемых Клиентом в Банк посредством системы QUIK/webQUIK/ PocketQUIK. Стороны признают временем приема электронного документа к исполнению Банком время регистрации данного электронного документа на сервере Банка по часам сервера.
 - 7.1.4. Обеспечить режим конфиденциальности в отношении электронных документов, переданных Клиентом посредством системы QUIK/webQUIK/ PocketQUIK и находящихся в Банке.
 - 7.1.5. Сообщать Клиенту об обнаружении попыток несанкционированного доступа к системе QUIK/webQUIK/

PocketQUIK, если эти попытки затронули интересы Клиента.

- 7.1.6. Не менее чем за 24 часа извещать Клиента о планируемых технических изменениях в системе QUIK/webQUIK/ PocketQUIK, прямо или косвенно влияющих на передачу или получение Клиентом электронных документов или иным образом затрагивающих интересы Клиента.
- 7.1.7. Оказывать помощь в случае сбоев компонентов системы QUIK, установленных на компьютере Клиента.
- 7.1.8. При обнаружении ошибок в документах или при возникновении сбоев во время передачи электронных документов по каналам связи уведомлять Клиента о возникших проблемах.
- 7.1.9. Обеспечивать Клиентов консультационной поддержкой по телефонам, номера которых указаны на Сайте Банка по адресу: http://exprobank.ru/about/openinfo/investition/brokerage_service/.
- 7.1.10. Обеспечивать абонентское обслуживание Клиентов в соответствии с Регламентом абонентского обслуживания (Приложение № 2 к настоящим Правилам).
- 7.1.11. Осуществлять архивное хранение электронных документов, переданных Клиентом в Банк посредством системы QUIK/webQUIK/ PocketQUIK, в течение пяти лет.
- 7.1.12. В случае приостановки приема, регистрации и исполнения, а также передачи Клиентам электронных документов посредством системы QUIK/webQUIK/ PocketQUIK на время производства плановых технических работ принять разумные меры для заблаговременного уведомления Клиентов об этом не менее чем за 1 рабочий день до начала работ путем размещения соответствующих сообщений на Сайте Банка по адресу: <http://exprobank.ru/about/openinfo/investition/info/>.
- 7.1.13. В случае внеплановой приостановки приема, регистрации и исполнения, а также передачи Клиентам электронных документов посредством системы QUIK/webQUIK/ PocketQUIK по техническим причинам и в случае обстоятельств форс-мажора принять меры для незамедлительного уведомления Клиентов путем размещения соответствующих сообщений на Сайте Банка по адресу: <http://exprobank.ru/about/openinfo/investition/info/>.
- 7.1.14. В случае приостановки приема, регистрации и исполнения, а также передачи Клиенту электронных документов посредством системы QUIK/webQUIK/ PocketQUIK на основании выявленных признаков нарушения безопасности или подозрения на возможный несанкционированный доступ к системе QUIK/webQUIK/ PocketQUIK от имени Клиента принять разумные меры для уведомления Клиента о наличии указанных обстоятельств не позднее одного рабочего дня от даты приостановки.
- 7.2. Клиент имеет право:
 - 7.2.1. Формировать и передавать в Банк посредством системы QUIK/webQUIK/ PocketQUIK электронные документы в отведенное Банком время.
 - 7.2.2. Получать информацию об исполнении электронных документов, переданных в Банк посредством системы QUIK/webQUIK/ PocketQUIK, и иную информацию, имеющую отношение к обслуживанию с использованием указанных систем.
 - 7.2.3. Отзывать электронные документы, переданные в Банк посредством системы QUIK/webQUIK/ PocketQUIK. Такой отзыв возможен только до момента исполнения соответствующего электронного документа.
 - 7.2.4. Временно заблокировать действующие ключи доступа, используемые в системе QUIK, путем направления соответствующего Запроса на блокировку/разблокировку ключа QUIK (Приложение № 3 к настоящим Правилам). Запрос направляется Клиентом в письменном виде - на бумажном носителе, подписанном Клиентом или его уполномоченным представителем и (для юридических лиц) заверенном оттиском печати Клиента или уполномоченного представителя.
 - 7.2.5. Разблокировать временно заблокированные ключи доступа, используемые в системе QUIK, путем направления соответствующего Запроса на блокировку/разблокировку ключа QUIK (Приложение № 3 к настоящим Правилам). Запрос направляется Клиентом в письменном виде на бумажном носителе, подписанном Клиентом или уполномоченным представителем и (для юридических лиц) заверенном оттиском печати Клиента или уполномоченного представителя.
 - 7.2.6. Получать в Банке и устанавливать новые версии программного обеспечения, необходимого для использования системы QUIK.
 - 7.2.7. Получать консультации специалистов Банка по вопросам использования системы QUIK/webQUIK/ PocketQUIK, установки и настройки программного обеспечения, необходимого для работы в системе QUIK.
 - 7.2.8. Использовать систему QUIK/webQUIK/ PocketQUIK как на территории Российской Федерации, так и за ее пределами.
- 7.3. Клиент обязуется:
 - 7.3.1. Самостоятельно и за свой счет обеспечить наличие и работоспособность программно-аппаратных средств, получение услуг связи по каналам сети Интернет, необходимых для работы и использования Системы интернет-трейдинга.
 - 7.3.2. Использовать сопроводительную документацию и программные средства, в том числе используемые в Системе интернет-трейдинга, только в рамках Системы интернет-трейдинга, без права их отчуждения и/или передачи в пользование другим физическим и/или юридическим лицам, за исключением случаев, прямо предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации. Клиент обязуется не осуществлять модифицирование и восстановление исходных кодов предоставленных Банком программ.

- 7.3.3. Клиент не имеет права передавать третьим лицам, транслировать, копировать, вторично выпускать в обращение, публиковать, распространять или перепродавать информацию, получаемую от Банка посредством Системы интернет-трейдинга, а также продукты, получаемые путем переработки любыми возможными способами полученной информации.
- 7.3.4. Ознакомиться с настоящими Правилами и Регламентом и неукоснительно соблюдать их.
- 7.3.5. Не вносить изменений в программное обеспечение, предоставленное Банком. Использовать предоставленное Банком программное обеспечение только для целей, определенных настоящими Правилами.
- 7.3.6. Обеспечить конфиденциальность паролей (для системы webQUIK) и ключей доступа (для системы QUIK/ PocketQUIK). В случае компрометации секретного ключа и/или пароля Клиент обязан незамедлительно уведомить об этом Банк.
- 7.3.7. Строго соблюдать требования по подготовке, оформлению и передаче электронных документов по системе QUIK/webQUIK/ PocketQUIK, изложенные в Руководстве пользователя и в иной предоставленной Банком документации по работе с системой QUIK.
- 7.3.8. Ознакомить своих уполномоченных представителей с настоящими Правилами.
- 7.3.9. Оплачивать услуги Банка в связи с использованием системы QUIK/webQUIK/ PocketQUIK в порядке, установленном настоящими Правилами.
- 7.3.10. В случаях, сроки и порядке, предусмотренных Регламентом, а также по требованию Банка доставлять в Банк составленные на бумажных носителях и надлежащим образом оформленные документы, содержащие реквизиты, полностью идентичные реквизитам электронных документов, переданных в Банк посредством системы QUIK/webQUIK/ PocketQUIK.
- 7.4. Банк имеет право:
 - 7.4.1. Продлить в одностороннем порядке срок подключения Клиента к системе QUIK в случае несоответствия ресурсов, обеспеченных Клиентом, требованиям настоящих Правил до выполнения Клиентом указанных требований.
 - 7.4.2. Производить замену программного обеспечения, необходимого для работы в системе QUIK, путем предоставления Клиенту новых версий. При этом возможно изменение требований к минимально необходимым техническим и коммутационным ресурсам Клиента.
 - 7.4.3. Приостановить прием, регистрацию и исполнение, а также передачу Клиенту электронных документов посредством системы QUIK/webQUIK/ PocketQUIK на время производства плановых технических работ, а также в случае неисполнения Клиентом п. 7.3. настоящих Правил.
 - 7.4.4. В случае выявления признаков нарушения безопасности или подозрения на возможный несанкционированный доступ к системе QUIK/webQUIK/ PocketQUIK от имени Клиента приостановить прием, регистрацию и исполнение, а также передачу Клиенту электронных документов посредством системы QUIK/webQUIK/ PocketQUIK.
 - 7.4.5. В одностороннем порядке изменять Тарифы за обслуживание посредством системы QUIK/webQUIK/ PocketQUIK с предварительным уведомлением об этом Клиента в порядке, установленном Регламентом.
 - 7.4.6. Отказать Клиенту в отзыве ранее переданного Клиентом электронного документа, если на момент поступления требования Клиента об отзыве электронного документа Банком были совершены действия по исполнению указанного электронного документа, исключающие его отзыв.
 - 7.4.7. Ограничить количество зарегистрированных в системе QUIK действующих ключей доступа Клиента, а также уполномоченных представителей Клиента.
 - 7.4.8. В одностороннем порядке аннулировать действующий пароль Клиента в системе webQUIK. В этом случае восстановление доступа к системе осуществляется в соответствии с п. 4.16 – 4.17. настоящих Правил.
 - 7.4.9. В одностороннем порядке определять объем и состав информации о рыночных котировках и иной информации, получаемой Банком в режиме реального времени или с технической задержкой на основании договора, заключенного с Торговыми системами или иными третьими лицами, и предоставлять их Клиенту с использованием Системы интернет-трейдинга. Получение дополнительной информации о рыночных котировках ценных бумаг в режиме реального времени или с технической задержкой Клиент обеспечивает самостоятельно за счет заключения отдельных договоров с организациями, представляющими данный вид услуг.
 - 7.4.10. Банк может ввести ограничения или полностью прекратить предоставление Клиенту услуг в рамках настоящего Порядка в случае выявления попыток сканирования, атак информационных ресурсов Банка, а также иных признаков нарушения безопасности с использованием программно-аппаратных средств Клиента.
- 7.5. Ответственность Сторон:
 - 7.5.1. Банк не несет ответственности за ошибки и искажения в электронных документах, отправленных Клиентом, возникшие не по вине Банка.
 - 7.5.2. Банк не несет ответственности за ошибки и искажения в электронных документах, отправленных Банком, возникшие не по вине Банка.
 - 7.5.3. Банк не несет ответственности за убытки, понесенные Клиентом из-за несанкционированного доступа к системе QUIK/webQUIK/ PocketQUIK неуполномоченных или третьих лиц, если такой доступ имел место не по вине Банка.

- 7.5.4. Банк не несет ответственности за убытки, понесенные Клиентом, в том числе в форме упущенной выгоды Клиента в связи с задержкой или временной невозможностью передачи электронных документов посредством системы QUIK/webQUIK/ PocketQUIK.
- 7.5.5. Банк не несет ответственности за несоблюдение банковской тайны в отношении содержания электронных документов, переданных посредством системы QUIK/webQUIK/ PocketQUIK, кроме случаев, когда это несоблюдение стало возможным в результате виновных действий Банка.

8. РАСЧЕТЫ МЕЖДУ СТОРОНАМИ

- 8.1. Вознаграждение за использование системы QUIK, уплачивается Клиентом в размере, установленном действующими на момент оплаты Тарифами Банка.
- 8.2. Единовременное вознаграждение за предоставление права использования (подключение) соответствующей системы (приложения) начисляется и удерживается Банком за счет денежных средств на брокерском счете Клиента при ее подключении в день приема Заявления на подключение.
- 8.3. В случае невозможности удержания вознаграждения в срок, указанный в п.8.2. настоящих Правил, по причине отсутствия необходимой суммы денежных средств на брокерском счете Клиента, Банк приостанавливает процедуру подключения до момента оплаты.

9. ВРЕМЕННОЙ РЕГЛАМЕНТ ОБНОВЛЕНИЯ ОСТАТКОВ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ И ЦЕННЫХ БУМАГ КЛИЕНТА В СИСТЕМЕ QUIK

- 6.1. Для Клиентов, работающих через систему QUIK, устанавливаются следующие временные периоды для обновления доступных денежных остатков при пополнении брокерских счетов/ценных бумаг в течение рабочего дня:
- в 10-00 по московскому времени;
 - зачисление денежных средств в течение рабочего дня осуществляется в срок, не превышающий 1 (одного) часа 15 минут с момента пополнения брокерского счета.
 - не позднее 18-00 по московскому времени
- 6.2. Денежные средства/ценные бумаги, переведенные после 17.00 по московскому времени, отражаются на счетах Клиента в системе QUIK следующим рабочим днем.
- 6.3. Период зачисления денежных средств, установленный пунктом 9.1. настоящего Регламента, может быть увеличен в случае наличия технических сбоев со стороны Банка, Московской биржи, банков-корреспондентов, системы QUIK и иных третьих лиц, задействованных в процессе.

7. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА ФОРС-МАЖОРА

- 7.1. В случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы, к которым относятся: стихийные бедствия, аварии, пожары, массовые беспорядки, забастовки, революции, военные действия, вступающие в силу законодательные акты, правительственные постановления и распоряжения государственных органов, судебные решения, и иных обстоятельств, не зависящих от волеизъявления Сторон, Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение взятых на себя обязательств по Договору об использовании системы QUIK, если в течение 48 часов с момента наступления таких обстоятельств Сторона, пострадавшая от их влияния, доведет до сведения другой Стороны известие о случившемся.
- 7.2. Действие Договора об использовании системы QUIK приостанавливается на время действия обстоятельств форс-мажора и возобновляется сразу после прекращения их действия.

8. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА ОБ ИСПОЛЬЗОВАНИИ СИСТЕМЫ QUIK

- 8.1. Договор об использовании системы QUIK вступает в силу с даты регистрации в Банке Заявления о присоединении.
- 8.2. Договор об использовании системы QUIK действует в течение срока действия соответствующих неисключительных прав Банка.
- 8.3. Договор об использовании системы QUIK прекращает свое действие с момента прекращения действия Договора, заключенного в соответствии с Регламентом.

9. ИЗМЕНЕНИЕ ПРАВИЛ

- 9.1. Банк вправе в одностороннем порядке вносить изменения в настоящие Правила, в том числе путем утверждения новой редакции Правил.
- 9.2. Изменения в Правила вносятся в порядке, установленном Регламентом.
- 9.3. Банк не несет ответственности, если информация об изменении Правил, опубликованная в порядке и в сроки, установленные Регламентом, не была получена Клиентом.
- 9.4. Любые изменения Правил с момента их вступления в силу равно распространяются на всех лиц, присоединившихся к Правилам, в том числе присоединившихся к Правилам ранее даты вступления изменений в силу.

10. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

- 10.1. Все споры и разногласия между Банком и Клиентом по поводу использования системы QUIK/webQUIK/ PocketQUIK решаются путем переговоров.
- 10.2. В случае несогласия Клиента с действиями Банка, связанными с исполнением Банком электронных документов, передаваемых Клиентом посредством системы QUIK/webQUIK/ PocketQUIK, Клиент направляет в Банк письменное заявление с изложением сути претензии. Банк в течение тридцати календарных дней рассматривает заявление Клиента и либо удовлетворяет претензию Клиента, либо направляет Клиенту письменное заключение о необоснованности его претензии.
- 10.3. В случае невозможности урегулирования разногласий путем переговоров предмет спора должен быть передан на рассмотрение в Арбитражный суд г. Москвы, если Клиент является юридическим лицом, а в случае, если Клиент является физическим лицом, – в Мещанском районном суде города Москвы, для разрешения в соответствии с законодательством Российской Федерации.

11. РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА ОБ ИСПОЛЬЗОВАНИИ СИСТЕМЫ QUIK

- 11.1. Договор об использовании системы QUIK может быть расторгнут в любое время по инициативе любой из Сторон путем направления второй Стороне уведомления об отказе от исполнения соответствующего договора. Заявление на отключение системы удаленного доступа QUIK (Приложение №4 к настоящим Правилам) направляется Клиентом в письменном виде на бумажном носителе, удостоверенное тем же способом, что и Заявление на подключение. Уведомление Банка направляется Клиенту в письменном виде заказным письмом по почтовому адресу, указанному в Анкете Клиента, а в случае отсутствия такового – по адресу регистрации (местонахождения) либо может быть вручено Клиенту лично под подпись при его визите в Банк либо при доставке уведомления курьером (курьерской службой).
- 11.2. При направлении Клиентом уведомления (заявления) согласно п. 13.1. Правил соответствующий договор (соглашение) считается прекращенным с момента получения Банком уведомления (заявления) при отсутствии у Клиента невыполненных обязательств, установленных в настоящих Правилах. При вручении (направлении) уведомления Банком соответствующий договор (соглашение) считается прекращенным со дня вручения Клиенту уведомления либо по истечении 10 рабочих дней со дня отправки уведомления в порядке, определенном в п.13.1. Правил. Прекращение договора (соглашения) не освобождает Клиента от исполнения обязательств перед Банком, возникших в период действия договора.
- 11.3. Прекращение Договора об использовании системы QUIK не влечет прекращения других договоров и соглашений между Банком и Клиентом.

12. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ

- 12.1. Ни одна из Сторон не вправе передавать свои права и обязательства по Договору об использовании системы QUIK третьей Стороне без письменного согласия на то другой Стороны.

Заявление на подключение к системе удаленного доступа QUIK

Номер Договора	
дата Договора	
Уникальный регистрационный номер	

фамилия, имя отчество Клиента (наименование организации)

вид документа, удостоверяющего личность, реквизиты документа (сведения о государственной регистрации)

(далее – Клиент) заявляю о своем согласии на заключение Договора об использовании системы QUIK, заключаемого путем присоединения к настоящим Правилам обслуживания Клиентов в системе интернет-трейдинга QUIK (далее – Правила).

Настоящим прошу предоставить мне доступ к следующим системам QUIK :

	webQUIK
	PocketQUIK

Клиент _____ / _____ /
подпись

<u>Для служебных отметок</u>	
Принято к исполнению «__» _____ 201__ г. Время _____ час _____ мин	
_____ / _____ /	
Подпись уполномоченного сотрудника Банка	ФИО

Регламент абонентского обслуживания

1. Абонентское обслуживание оказывается по рабочим дням Российской Федерации, с понедельника по четверг с 5-00 до 18-00, по пятницам с 5-00 до 16-45 по московскому времени.
2. Запросы на абонентское обслуживание и получение консультаций принимаются
 - a. по телефону 8-800-500-07-70 доп. 3065,
 - b. по электронной почте Dbo_reg@exrobank.ru (круглосуточно, без выходных)
3. Запросы, направленные указанными средствами связи, принимаются к рассмотрению
 - a. В течение 3 (трёх) часов для критичных проблем (значительная часть функций ПО не выполняется, либо ПО полностью неработоспособно), если запрос направлен с 5-00 до 18-00 (по пятницам до 16-45) московского времени в рабочие дни;
 - b. В случае, если запрос направлен после 18-00 (по пятницам до 16-45) московского времени в рабочие дни либо в иное нерабочее время, он будет принят к рассмотрению в течение первых двух часов следующего рабочего дня в течение 2 (Двух) рабочих дней для некритичных проблем (снижение производительности ПО, неработоспособность одной или нескольких функций ПО, консультации по установке и настройкам ПО).
4. В эти же сроки Клиенту направляется информация о характере и плановых сроках решения проблем.

Запрос на блокировку/разблокировку ключа QUIK

Номер Договора	
дата Договора	
Уникальный регистрационный номер	

_____ *фамилия, имя отчество Клиента (наименование организации)*

_____ *вид документа, удостоверяющего личность, реквизиты документа (сведения о государственной регистрации)*

(далее – Клиент) прошу осуществить блокировку/разблокировку ключей:

сформированных и используемых в соответствии с Правилами.

Клиент _____ / _____ /
подпись

Для служебных отметок Принято к исполнению «__» _____ 201__ г. Время _____ час _____ мин _____ Подпись уполномоченного сотрудника Банка / _____ / ФИО

Заявления на отключение системы удаленного доступа QUIK

Номер Договора	
дата Договора	
Уникальный регистрационный номер	

фамилия, имя отчество Клиента (наименование организации)

вид документа, удостоверяющего личность, реквизиты документа (сведения о государственной регистрации)

(далее – Клиент)

Настоящим прошу отключить мне доступ к следующим системам QUIK:

	ПО QUIK
	webQUIK
	PocketQUIK

и заявляю о своем согласии на расторжение Договора об использовании системы QUIK, заключенного путем присоединения к настоящим Правилам.

Клиент _____ / _____ /
подпись

<u>Для служебных отметок</u>	
Принято к исполнению «__» _____ 201__ г. Время _____ час _____ мин	
_____ / _____ /	
Подпись уполномоченного сотрудника Банка	ФИО