



ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ СОГЛАШЕНИЕ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ «КЛИЕНТ-БАНК» К ДОГОВОРУ НА РАСЧЕТНО-КАССОВОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

1. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ

1.1. Предметом настоящего Соглашения является предоставление Банком Клиенту услуг, предусмотренных настоящим Соглашением.

1.2. Заключение Соглашения между Банком и Клиентом осуществляется путем присоединения Клиента к изложенным в Соглашении условиям в соответствии со статьей 428 Гражданского кодекса Российской Федерации. Соглашение считается заключенным с даты получения Банком лично от Клиента письменного Заявления о присоединении к условиям Соглашения и при предъявлении Клиентом полного пакета запрашиваемого Банком документов, перечень которых определяется Банком в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации, нормативными актами Банка России и внутренними документами Банка.

1.3. Подтверждение о присоединении к условиям Соглашения с отметкой Банка о его принятии является единственным документом, подтверждающим факт заключения Соглашения. Второй экземпляр заявления о присоединении к условиям Соглашения с отметкой Банка о его принятии передается Клиенту.

1.4. Банк на платной основе в соответствии с тарифами на расчётно-кассовое обслуживание осуществляет подключение Клиента к Системе Дистанционного Банковского Обслуживания «Клиент-Банк» (далее – Система ДБО «Клиент-Банк» или Система ДБО) с предоставлением доступа к Системе ДБО с рабочего места Клиента, в целях:

- приема от Клиента электронных документов, защищенных ЭП, на выполнение операций по счету Клиента, указанному в настоящем Дополнительном соглашении (далее Соглашение);
- предоставления Клиенту в виде электронных документов, защищенных ЭП, информации об операциях, совершенных по счетам Клиента, открытым в ООО банк «Элита»;
- приема от Клиента и предоставление Клиенту информации свободного формата в виде электронных служебно-информационных документов, защищенных ЭП;
- приема Банком в обработку подписанных ЭП заявлений от Клиента.

1.5. Электронные документы передаются и принимаются с использованием Системы ДБО без их последующего представления на бумажном носителе, за исключением случая, предусмотренного п. 3.1.9, настоящего Соглашения.

Заверенные копии электронных документов на бумажном носителе выдаются Клиенту по письменному запросу по счету, указанному настоящем Соглашении, согласно условиям соответствующего Договора на расчётно-кассовое обслуживание.

1.6. В рамках настоящего Соглашения Банк предоставляет возможность Клиенту воспользоваться любой услугой, предусмотренной Соглашением. Банк и Клиент по взаимному согласию вправе расширить предмет настоящего Соглашения.

2. ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ПРИМЕНЯЕМЫЕ В СОГЛАШЕНИИ

2.1. Термины «Электронная подпись» (ЭП), «Ключ электронной подписи», «Ключ проверки электронной подписи», «Сертификат ключа проверки электронной подписи»,

«Владелец сертификата ключа проверки электронной подписи» (Владелец сертификата), **«Удостоверяющий центр»** применяются в настоящем Соглашении в соответствии с Федеральным законом от 06 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи».

2.2. Специальные термины, применяемые в тексте настоящего Соглашения, используются в следующем значении:

Автоматизированная система Дистанционного Банковского Обслуживания «Клиент-Банк» (Система ДБО) – корпоративная информационная система «Клиент-Банк» ООО «Банк «Элита», включающая в себя совокупность программно-аппаратных средств, устанавливаемых у Клиента и Банка с целью обеспечения подготовки, защиты, отправки, приема, проверки и обработки документов в электронном виде.

Система ДБО состоит из:

- программных и аппаратных средств, соответствующих требованиям Банка, комплектуемых и эксплуатируемых Клиентом за свой счет;
- аппаратных средств Банка, эксплуатируемых Банком за свой счет;
- программных средств Системы ДБО, устанавливаемых в соответствующих частях на аппаратных средствах Клиента и Банка и самостоятельно эксплуатируемых Сторонами;
- программных и аппаратных средств связи, обеспечивающих обмен электронными документами между Сторонами.

Автоматизированное рабочее место «Клиент-Банк» (АРМ «Клиент») – составная часть Системы ДБО, устанавливаемая на территории Клиента, используемая Клиентом для предоставления в Банк и получения от Банка электронных документов. АРМ «Клиент» является основным рабочим местом Клиента в Системе ДБО.

Авторство ЭД – принадлежность ЭД создавшей его Стороне.

СКЗИ e-Token (СКЗИ) – средство криптографической защиты информации, используемое для генерации и хранения ключей ЭП и ключей проверки ЭП, формирования и проверки ЭП.

Дополнительное рабочее место «Клиент-Банк» - составная часть Системы ДБО, устанавливаемая на программно-аппаратных средствах Клиента, используемая Клиентом для предоставления в Банк и получения от Банка электронных документов. Дополнительное рабочее место «Клиент-Банк» может иметь общую базу документов с АРМ «Клиент» или иметь локальную базу документов. Дополнительное рабочее место «Клиент-Банк» имеющее локальную базу документов функционально идентично АРМ «Клиент».

Ключи шифрования – ключи, изготавливаемые Банком с использованием средств Системы ДБО и предназначенные для защиты ЭД Сторон при их передаче по каналам связи. Передача ключей шифрования Банком Клиенту отражается в Акте приема-передачи программного обеспечения и средств защиты автоматизированной Системы ДБО «Клиент-Банк», который подписывается Сторонами.

Корректная электронная подпись – электронная подпись, дающая положительный результат ее проверки программно-аппаратными средствами Системы ДБО, с использованием действующего на момент подписания ключа проверки электронной подписи его владельца.

Пароль СКЗИ e-Token – пароль, необходимый для получения доступа к функциям СКЗИ e-Token.

Уполномоченное лицо Клиента – сотрудник Клиента, уполномоченный распоряжаться денежными средствами, находящимися на счете, и совершать иные действия, предусмотренные разделом 1 настоящего Соглашения, используя электронную подпись.

Уполномоченное лицо Банка – физическое лицо Банка, уполномоченное предоставлять Клиенту информацию об операциях, совершенных по счету(-ам), и остатках средств по счету(-ам) Клиента, и совершать иные действия, предусмотренные разделом 1 настоящего Соглашения, используя электронную подпись.

Хэш-функция – однонаправленное отображение (свертка) содержимого файла или блока данных произвольного размера в блок данных фиксированного размера, обладающее заданными математическими свойствами; используется при формировании и проверке ЭП, а также для контроля целостности программного обеспечения и данных.

ЭП Стороны (ЭП Банка или Клиента) – ЭП любого уполномоченного лица Стороны.

Электронный документ (ЭД) – электронный образ документа (платежного или иного), представленный в согласованном Сторонами формате, определяемом программными средствами создания документа. ЭД передается между Сторонами в составе файла, подписанного ЭП. В состав файла может входить несколько ЭД. Если файл имеет корректную ЭП, то каждый электронный документ, входящий в файл, считается подписанным ЭП.

Электронный платежный документ (ЭПД) - электронный документ (платежное поручение Клиента), являющийся основанием для совершения Банком операций по банковскому счету Клиента. ЭПД, защищенные корректной ЭП, имеют равную юридическую силу с расчетными документами на бумажных носителях, подписанными собственноручными подписями уполномоченных лиц и заверенными оттиском печати.

Электронный служебно-информационный документ – электронный документ, защищенный корректной ЭП и обеспечивающий обмен информацией между Банком и Клиентом при совершении расчетов и проведении операций по счету Клиента.

Arbiter-PKI – программное обеспечение ЗАО Сигнал-КОМ, предназначенное для подтверждения авторства и целостности электронных документов, подписанных ЭП.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

3.1. Банк обязуется:

3.1.1. Предоставить Клиенту на время действия настоящего Соглашения Программное обеспечение, Ключевую информацию и Сопроводительную документацию в составе указанном в Приложении 1 к настоящему Соглашению.

3.1.2. По заявлению Клиента (Приложение 5) в согласованный Сторонами срок проводить выезд специалиста Банка для оказания услуг, связанных с установкой/переустановкой АРМ «Клиент», Дополнительных рабочих мест и эксплуатацией Системы ДБО.

3.1.3. Обеспечить подключение Клиента к Системе ДБО в соответствии с порядком, указанным в Приложении 3 к настоящему Соглашению.

3.1.4. Принимать к исполнению поступившие от Клиента электронные платежные документы, оформленные и переданные в Банк в соответствии с условиями настоящего Соглашения и подписанные корректной ЭП Клиента.

3.1.5. Не исполнять поступившие от Клиента электронные платежные документы, оформленные с нарушением требований действующего законодательства Российской Федерации, нормативных документов Банка России и условий настоящего Соглашения, а также при отсутствии или некорректности ЭП Клиента.

3.1.6. Подготавливать и предоставлять Клиенту выписку по счёту, содержащую сведения об операциях совершенных по результатам обработки и исполнения ЭД Клиента, в срок не позднее 10 часов (по местному времени) следующего рабочего дня, в надлежащем оформленном виде ЭД.

3.1.7. Не разглашать и не передавать другим лицам (обеспечить конфиденциальность) информацию, связанную с использованием Системы ДБО, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации и условиями настоящего Соглашения.

3.1.8. Поддерживать до помещения в электронные архивы системные журналы и текущие базы переданных и принятых файлов с электронными документами и ЭП на

аппаратных средствах Системы ДБО в течение не менее тридцати дней после их получения, а в случае возникновения споров – до их разрешения. Обеспечить сохранность архивов переданных и принятых файлов, подписанных ЭП, ключей проверки ЭП Клиента, а также системных журналов в течение срока, установленного действующим законодательством Российской Федерации.

3.1.9. Заверять, в случае необходимости, на основании письменного заявления Клиента в срок не позднее трёх рабочих дней подписями должностных лиц Банка и оттиском штампа Банка распечатанные на бумажном носителе копии электронных документов, принятых Клиентом по Системе ДБО, подписанных корректной ЭП Банка.

3.1.10. Организовать внутренний режим функционирования установленных по месту нахождения Банка рабочих мест таким образом, чтобы исключить возможность использования Системы ДБО и ключей ЭП лицами, не имеющими допуска к работе с Системой ДБО.

3.2. Банк вправе:

3.2.1. Требовать от Клиента замены (формирования) ключей ЭП при проведении периодической плановой замены ключей ЭП, смене лиц, уполномоченных распоряжаться счетом, указанным настоящим Соглашении, компрометации или подозрении на компрометацию ключей ЭП, нарушении Требований по обеспечению безопасности в процессе эксплуатации АРМ «Клиент», а также в случае замены программного обеспечения, предназначенного для обеспечения конфиденциальности электронных документов.

3.2.2. Блокировать использование ключей ЭП Клиента после окончания срока их действия или по истечению срока действия полномочий Владельца сертификата, устанавливаемого Банком на основании учредительных документов, распорядительного акта Клиента либо выданной им доверенности.

3.2.3. Требовать от Клиента предоставления СКЗИ e-Token для обновления.

3.2.4. Приостановить оказание услуг по Соглашению, в случае не предоставления в Банк СКЗИ e-Token его владельцем для обновления.

3.2.5. При установлении возможности нарушения безопасности Системы ДБО, выявлении фактов или признаков таких нарушений, немедленно приостановить использование Системы ДБО и оповестить Клиента в порядке, предусмотренном п. 10 Приложения 3 к настоящему Соглашению.

3.2.6. В одностороннем порядке вводить новые, изменять и дополнять действующие Тарифы на услуги Банка, порядок и сроки взимания платы, уведомив об этом Клиента не позднее четырнадцати дней до даты вступления в силу соответствующих изменений. Уведомление об установлении Тарифов по настоящему Соглашению направляется Банком Клиенту в виде электронного служебно-информационного документа с использованием Системы ДБО.

На дату заключения настоящего Соглашения Банком установлены Тарифы в соответствии с Договором на расчётно-кассовое обслуживание.

3.2.7. После предварительного предупреждения, отказать Клиенту в приеме от него распоряжений на проведение операции по банковскому счету, подписанного корректной ЭП, при наличии у Банка подозрений о том, что целью такого распоряжения является совершение операций в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, или финансирования терроризма. В данном случае Клиент предоставляет в Банк оформленные надлежащим образом расчетные документы на бумажном носителе.

3.2.8. Вводить ограничения или полностью прекратить предоставление Клиенту услуг по настоящему Соглашению в случае выявления попыток сканирования, атак информационных ресурсов Банка, нарушения контроля целостности программных средств АРМ «Клиент», а также иных признаков нарушения безопасности с использованием программно-аппаратных средств Клиента.

3.2.9. Внедрять новые версии программного обеспечения, разрабатывать инструкции по безопасности и использованию Системы ДБО и предоставлять их Клиенту путем передачи по Системе ДБО для последующей установки, обновления и применения.

3.2.10. Не осуществлять техническую поддержку АРМ «Клиент» и Дополнительных рабочих мест «Клиент-банк», версия которых ниже двух последних, внедрённых Банком.

3.2.11. Вносить в одностороннем порядке изменения в настоящее Соглашение и в Сопроводительную документацию в случае использования иных сертифицированных средств криптографической защиты, программного обеспечения, предназначенного для подтверждения авторства и целостности электронных документов, подписанных ЭП, а также в порядок применения средств Системы ДБО с письменным уведомлением Клиента не позднее, чем за четырнадцать календарных дней до вступления в действие указанных изменений. При не поступлении от Клиента в указанный выше срок заявления в письменной форме о расторжении настоящего Соглашения изменения считаются принятыми.

3.2.12. Использовать псевдоним Владельца сертификата – должностного лица Банка.

3.2.13. В одностороннем порядке расторгнуть настоящее Соглашение в следующих случаях:

- нарушения Клиентом требований к обмену ЭД и обеспечению безопасности при обмене ЭД, предусмотренных законодательством РФ, условиями настоящего Соглашения и внутренними документами Банка;

- если Клиент не пользуется системой «Клиент-Банк» в течение 3 (трех) календарных месяцев, то есть в течение трех календарных месяцев подряд не осуществляются платежи по системе «Клиент-Банк», не направляются иные ЭД в рамках исполнения других договоров;

- наличия подозрений о том, что операции совершаются в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, или финансирования терроризма;

- наличия информации об отсутствии по месту нахождения Клиента, размещенному на официальном сайте ФНС России и внесенному в Единый государственный реестр юридических лиц;

- по любым иным основаниям, предъявленным Банком к Клиенту.

3.3. Клиент обязуется:

3.3.1. Получить после подписания настоящего Соглашения от Банка СКЗИ, программные средства и сопроводительную документацию, указанную в п. 3.1.1, настоящего Соглашения.

3.3.2. Оплачивать услуги Банка на основании Тарифов на расчетно-кассовое обслуживание в порядке и сроки, предусмотренные п. 4.1, настоящего Соглашения.

3.3.3. Представить в Банк документ, удостоверяющий личность уполномоченного лица Клиента, а также передать в Банк документы, подтверждающие права уполномоченного лица Клиента по распоряжению денежными средствами, находящимися на счете, используя ЭП или копии указанных документов, заверенные установленным порядком.

3.3.4. Обеспечить согласие физических лиц, персональные данные которых содержатся в представляемых Клиентом Банку документах в рамках настоящего Соглашения, на проверку и обработку (включая автоматизированную обработку) их персональных данных Банком в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации, в том числе Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных». Рекомендуемая форма заявления о согласии размещается на сайте ООО банк «Элита».

3.3.5. Обеспечить, при установке и обновлении собственными силами АРМ «Клиент» или Дополнительного рабочего места «Клиент-Банк», установку и настройку программного обеспечения, а также готовность к вводу в действие Системы ДБО в соответствии с пунктами 1 – 6 Приложения 3 к настоящему Соглашению.

3.3.6. Предоставлять, в случае проведения работ специалистами Банка, рабочие площади на своей территории, необходимые для подготовки к работе Системы ДБО «Клиент-

Банк», обеспечить необходимые условия и соблюдение сроков проведения работ в соответствии с пунктами 1 – 9 Приложения 3 к настоящему Соглашению.

3.3.7. В случае проведения работ специалистами Банка на рабочем месте Клиента, предоставлять в Банк Акт выполненных работ (Приложение 6) о проведении работ по заявке (Приложение 5), заверенный подписью уполномоченного лица и оттиском печати Клиента, не позднее 5 рабочих дней со дня выполнения работ.

3.3.8. Не разглашать и не передавать другим лицам (обеспечить конфиденциальность) информацию, связанную с использованием Системы ДБО, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации и условиями настоящего Соглашения.

3.3.9. При установлении возможности нарушения безопасности Системы ДБО, выявлении фактов или признаков таких нарушений, немедленно приостановить использование Системы ДБО и оповестить Банк в порядке, предусмотренном п. 10 Приложения 3 к настоящему Соглашению.

3.3.10. Подписывать электронные платежные документы ЭП уполномоченных лиц в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации¹ и Банка России.

3.3.11. Поддерживать до помещения в электронные архивы системные журналы и текущие базы переданных и принятых файлов с электронными документами и ЭП на собственных аппаратных средствах в течение не менее тридцати дней после их получения, а в случае возникновения споров – до их разрешения. Обеспечить сохранность архивов переданных и принятых файлов, подписанных ЭП, ключей проверки ЭП Банка, а также системных журналов в течение срока, установленного действующим законодательством Российской Федерации.

3.3.12. Организовывать внутренний режим функционирования рабочих мест уполномоченных лиц таким образом, чтобы исключить возможность использования Системы ДБО и ключей ЭП лицами, не имеющими допуска к работе с Системой ДБО.

3.3.13. Соблюдать Требования по обеспечению безопасности в процессе эксплуатации АРМ «Клиент».

3.3.14. Производить замену ключей ЭП уполномоченных лиц в случаях, предусмотренных п. 3.2.1, настоящего Соглашения.

3.3.15. Предоставлять Банку СКЗИ e-Token для обновления.

3.3.16. Передать Банку в срок не позднее следующего рабочего дня с даты его обращения распечатанную на бумажном носителе и заверенную подписями уполномоченных лиц Клиента и оттиском печати Клиента копию электронного документа, принятого Банком от Клиента по Системе ДБО, подписанного корректной ЭП уполномоченного лица Клиента.

3.3.17. Использовать предоставленные в соответствии с п. 3.1.1, настоящего Соглашения документацию и инструкции по Системе ДБО, СКЗИ и программные средства, в т.ч. используемые в Системе ДБО шифровальные средства, только в рамках Системы ДБО, без права их отчуждения и/или передачи в пользование другим физическим и/или юридическим лицам, за исключением случаев, прямо предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

3.3.18. После расторжения настоящего Соглашения или прекращения его действия прекратить использование и передать в Банк программное обеспечение, включая средства защиты, предоставленное Клиенту согласно п. 3.1.1, настоящего Соглашения.

3.4. Клиент вправе:

3.4.1. Обращаться в Банк за консультациями по вопросам эксплуатации Системы ДБО.

3.4.2. В случае возникновения у Клиента претензий, связанных с принятием или непринятием и/или исполнением, или неисполнением Банком электронного документа,

¹ Федеральный закон «О бухгалтерском учете» №129-ФЗ от 21.11.1996г.

требовать от Банка проведения технической экспертизы в соответствии с Приложением 7 к настоящему Соглашению.

3.4.3. В любое время производить замену ключей ЭП Клиента.

3.4.4. Отозвать ранее переданный электронный платежный документ, имеющий корректную ЭП Клиента, путем направления в Банк по Системе ДБО соответствующего уведомления в виде электронного служебно-информационного документа, защищенного ЭП, при условии, что Банк к моменту получения уведомления Клиента не произвел списание со счета Клиента денежных средств во исполнение ранее полученного от Клиента электронного платежного документа.

3.4.5. Приостановить предоставление услуг по настоящему Соглашению, путем направления не менее, чем за семь дней письменного уведомления с указанием даты начала и даты окончания приостановки предоставления услуг, заверенного руководителем Клиента или лицом, наделенного правом подписывать Договор(ы) финансово-банковских услуг, а также оттиском печати Клиента.

4. УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ И ОПЛАТЫ УСЛУГ

4.1. Плата за услуги Банка по настоящему Соглашению списывается Банком без распоряжения Клиента (на основании заранее данного акцепта) со счета Клиента в ООО банк «Элита».

- Платы за организацию расчетно-кассового обслуживания с использованием Системы ДБО «Клиент-Банк» по доступу через сеть Интернет, за восстановление программного обеспечения АРМ «Клиент», нарушенного по вине клиента, за замену СКЗИ e-Token, выведенного из строя клиентом, взимаются Банком не ранее дня подписания Сторонами Акта приема-передачи программного обеспечения и средств защиты автоматизированной Системы ДБО «Клиент-Банк» в соответствии с Тарифами Банка.

- Ежемесячная плата за предоставление услуг с использованием Системы ДБО «Клиент-Банк» взимается Банком в соответствии с Тарифами, начиная с даты ввода в действие Системы ДБО, не ранее последнего рабочего дня месяца, в котором услуга была предоставлена.

4.2. Общие условия предоставления услуг и обслуживания Системы ДБО, а также порядок ввода в действие Системы ДБО изложены в Приложении 3 к настоящему Соглашению.

4.3. Права на программное обеспечение принадлежат ООО банк «Элита» и защищены действующим законодательством Российской Федерации.

ПО передается Клиенту для оказания услуг на условиях простой (неисключительной) лицензии. Банк не ограничивает Соглашением количество персональных компьютеров Клиента, на которых может быть установлено ПО.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

5.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Соглашению виновная Сторона несет ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и настоящим Соглашением.

5.2. Стороны несут ответственность за содержание электронных документов, подписанных ЭП их уполномоченных лиц, и не отвечают за правильность заполнения и оформления электронных документов другой Стороной.

5.3. В случае неоплаты Банку предоставленных услуг (в том числе по причине отсутствия достаточной суммы средств на счете Клиента или невозможности списания средств в связи с приостановлением расходных операций по счету или наложением ареста на денежные средства, находящиеся на счете), Банк имеет право приостановить на срок до одного месяца предоставление услуг по настоящему Соглашению, а в случае неоплаты по истечении указанного срока – расторгнуть Соглашение в одностороннем порядке без соблюдения срока,

установленного настоящим Соглашением. При этом Клиенту направляется письменное уведомление о расторжении данного Соглашения.

5.4. Банк несет ответственность за неизменность и конфиденциальность ЭД на всем цикле его обращения в расчетной сети Банка с момента приема ЭД по Системе ДБО.

5.5. Клиент несет ответственность за целостность и конфиденциальность ЭД на всем цикле его создания и обращения до момента ввода его в Систему ДБО «Клиент-Банк». Ввод считается завершенным после положительного результата проверки в Банке ЭД электронным ключом.

5.6. Клиент несет ответственность за достоверность сведений, предоставляемых в Банк.

5.7. Банк не несет ответственность за ошибочное списание средств со счета по ошибочным ЭД, составленным и подписанным Клиентом.

5.8. Банк не несет ответственности в случае не уведомления или несвоевременного уведомления Клиентом обо всех случаях утраты или раскрытия (компрометации) ЭК, иных сведений необходимых для подтверждения достоверности электронного платежного документа.

5.9. Банк не несет ответственности за ущерб, возникший вследствие разглашения уполномоченными лицами Клиента собственного ключа ЭП, его утраты или его передачи, вне зависимости от причин, неуполномоченным лицам.

5.10. Банк не несет ответственности за последствия исполнения электронного платежного документа, защищенного корректной ЭП Клиента, в т.ч. в случае использования ключей ЭП и программно-аппаратных средств клиентской части Системы ДБО неуполномоченным лицом.

5.11. Банк не несет ответственности в случае реализации угроз несанкционированного доступа неуполномоченных лиц к части Системы ДБО, установленной у Клиента, и криптографическим ключам Клиента, включая угрозы со стороны внутренних (локальных) и внешних (глобальных) сетей связи.

5.12. Банк не несет ответственности за неработоспособность оборудования и программных средств Клиента, и третьих лиц, повлекшую за собой невозможность доступа Клиента к банковской части Системы ДБО и возникшие в результате задержки в осуществлении платежей Клиента, а также за возможное уничтожение (в полном или частичном объеме) информации, содержащейся на вычислительных средствах Клиента, подключенных к сети Интернет для обеспечения предоставления услуг по настоящему Соглашению.

5.13. Убытки, возникшие в результате невыполнения какой-либо стороной условий настоящего Соглашения, направленных на обеспечение безопасности электронных расчетов, несет сторона, допустившая данные нарушения.

5.14. Если несанкционированный доступ происходит, несмотря на надлежащее исполнение Сторонами требований безопасности, риск убытков несет Сторона направившая ЭД.

5.15. В случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы, к которым относятся стихийные бедствия, аварии, пожары, массовые беспорядки, забастовки, революции, военные действия, противоправные действия третьих лиц, вступление в силу законодательных актов, правительственных постановлений и распоряжений государственных органов, прямо или косвенно запрещающих или препятствующих осуществлению Сторонами своих функций по Соглашению и иных обстоятельств, не зависящих от волеизъявления Сторон, Стороны по настоящему Соглашению освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение взятых на себя обязательств.

При наступлении обстоятельств непреодолимой силы Сторона должна в течении 3 рабочих дней известить о них другую Сторону. Извещение должно содержать данные о характере обстоятельств, а также оценку их влияния на возможность исполнения Стороной обязательств по настоящему Соглашению.

По прекращении указанных выше обстоятельств Сторона должна в течении трёх рабочих дней известить об этом другую Сторону. В извещении должен быть указан срок, в течение которого предполагается исполнить обязательства по настоящему Соглашению.

6. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

6.1. В случае возникновения споров по настоящему Соглашению стороны примут все меры к их разрешению на взаимоприемлемой основе путем переговоров.

6.2. Для разрешения спорной ситуации, связанной с отказом Клиента от авторства или содержания электронного документа или связанной с отказом Банка от факта приема или проводки электронного документа, переданного Клиентом по Системе ДБО «Клиент-Банк», стороны создают совместную комиссию (приложение 7).

6.3. На время разрешения спорной ситуации, связанной с исполнением Банком платежного поручения Клиента, Банк имеет право приостановить действие настоящего Соглашения в одностороннем порядке с последующим письменным уведомлением Клиента.

6.4. Принятие споров к рассмотрению и урегулированию производится в течение 1(одного) дня следующего за днем совершения Банком операций по поступившему через Систему ДБО «Клиент-Банк» электронному документу.

6.5. При невозможности разрешения споров и разногласий путем переговоров они разрешаются в арбитражном суде Калужской области в соответствии с действующим законодательством РФ.

7. СРОК ДЕЙСТВИЯ СОГЛАШЕНИЯ, ПОРЯДОК ЕГО ИЗМЕНЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ

7.1. Настоящее Соглашение вступает в силу с момента подписания Банком подписанного Клиентом Заявления о присоединении к Условиям и заключается на неопределенный срок. С подписанием Заявления о присоединении к Условиям предыдущее соглашение «Клиент-Банк» признается утратившим силу.

7.2. Настоящее Соглашение утрачивает силу автоматически при окончании срока действия или досрочном расторжении соответствующего Договора на расчетно-кассовое обслуживание.

7.3. Настоящее Соглашение может быть расторгнуто в одностороннем порядке по требованию одной из сторон:

7.3.1. В случае расторжения Соглашения по инициативе Банка, Банк направляет Клиенту письменное уведомление о расторжении Соглашения в срок, не менее чем за 10 (десять) рабочих дней до предполагаемой даты расторжения. Соглашение считается расторгнутым с даты и времени, указанных в уведомлении Банка.

7.3.2. В случае расторжения Соглашения по инициативе Клиента, Клиент передает в Банк по системе «Клиент-Банк» или на бумажном носителе уведомление о расторжении Соглашения. Соглашение считается расторгнутым по инициативе Клиента по истечении 10 (десяти) рабочих дней с момента регистрации в Банке уведомления о расторжении Соглашения.

7.4. Все изменения и дополнения вносятся в письменном виде по обоюдному согласию сторон в виде дополнений к настоящему Соглашению и вступают в силу с момента их подписания полномочными представителями обеих Сторон.

7.5. В случае расторжения настоящего Соглашения или прекращения его действия, ключи позволяющие кодировать и декодировать сообщения обмена ЭД по Системе ДБО «Клиент-Банк», СКЗИ и ПО поставляемые Клиенту, возвращаются Банку, о чем составляется соответствующий акт приёма-передачи.

7.6. В случае наступления условий, изложенных в п. 7.4, настоящего Соглашения, стороны обязаны выполнить все взаимные обязательства, вытекающие из настоящего Соглашения и всех дополнительных соглашений к нему.

7.7. Все приложения к настоящему Соглашению, подписанные обеими сторонами, являются его неотъемлемой частью.

8. ПРИЛОЖЕНИЯ:

Приложение 1: Акт приема – передачи клиентской части Системы ДБО «Клиент-Банк».

Приложение 2: Акт готовности к эксплуатации автоматизированной системы ДБО «Клиент-Банк».

Приложение 3: Порядок ввода в действие Системы ДБО и Общие условия предоставления услуг и обслуживания Системы ДБО.

Приложение 4: Список программного обеспечения, ключевой информации и сопроводительной документации предоставляемой Клиенту для работы по соглашению.

Приложение 5: Заявление Клиента для внесения дополнительных сведений в соглашение или проведения выезда специалиста Банка для оказания услуг, связанных с установкой/переустановкой АРМ «Клиент», дополнительных рабочих мест, эксплуатацией системы ДБО.

Приложение 6: Акт о проведении работ специалистами Банка на рабочем месте Клиента.

Приложение 7: Процедура проведения технической экспертизы спорных ситуаций, связанных с принятием или непринятием, исполнением или неисполнением Банком электронного документа Клиента.

Приложение 8: Форма анкеты для технической работы системы и её поддержки.

Приложение 9: Правила безопасности Клиента при использовании системы дистанционного банковского обслуживания.

**АКТ ГОТОВНОСТИ К ЭКСПЛУАТАЦИИ АВТОМАТИЗИРОВАННОЙ СИСТЕМЫ ДБО
«КЛИЕНТ-БАНК»**

«___» _____ г.

г. Калуга

Мы, нижеподписавшиеся, представитель Банка _____ с одной стороны и представитель Клиента _____ с другой стороны составили настоящий Акт о том, что согласно Соглашению о предоставлении услуги «Дистанционное банковское обслуживание» полностью выполнены следующие работы:

1. Банком/Клиентом (нужное подчеркнуть) проведена установка на ПК Клиента клиентской части Системы ДБО «Клиент-Банк» - программного обеспечения системы дистанционного банковского обслуживания и средства защиты информации «e-Token ГОСТ»;
АРМ «Клиент-Банк» установлен в локальном варианте/ сетевом варианте, количество рабочих станций ____ (_____).
2. Уполномоченный сотрудник Банка провел обучение абонентов Клиента приемам и методам работы с Системой ДБО (методике проверки достоверности ЭП, смены ключей ЭП и другое) и администратора АРМ Клиента (в случае установки сервиса «Клиент-Банк» силами Банка).
3. Проведена настройка взаимодействия АРМ Клиента с Банком.
4. Проверена работоспособность ПО АРМ Клиента.
5. Проведен сеанс связи с Банком. В Банк передано, из Банка получено тестовое сообщение.
6. Абоненты, допущенные к работе на АРМ Клиента, ознакомлены и обязуются выполнять рекомендации по обеспечению информационной безопасности в системе дистанционного банковского обслуживания, обмену информацией с Банком и обеспечению информационной безопасности на АРМ Клиента.
7. АРМ Клиента готово к вводу в эксплуатацию.

Дополнительная информация: _____

Настоящий Акт составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, один из которых передается Клиенту, а другой – Банку.

Банк:

Клиент:

_____/_____/_____
МП

_____/_____/_____
МП

ПОРЯДОК ВВОДА В ДЕЙСТВИЕ СИСТЕМЫ ДБО И ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ И ОБСЛУЖИВАНИЯ СИСТЕМЫ ДБО

1. Программное обеспечение, ключи проверки ЭП Банка и сопроводительная документация, перечисленные в п. 3.1.1, настоящего Соглашения, Банк предоставляет Клиенту на носителе цифровой информации. Стороны оформляют Акт приема-передачи программного обеспечения и средств защиты автоматизированной Системы ДБО «Клиент-Банк», в котором отражается факт получения Клиентом от Банка СКЗИ, Ключей шифрования и, в случае предоставления на носителе цифровой информации, программного обеспечения, ключа проверки ЭП Банка и сопроводительной документации.

2. Клиент самостоятельно проводит установку, переустановку и настройку переданного Банком программного обеспечения, в соответствии с предоставленными инструкциями, на своих аппаратных средствах, отвечающих требованиям спецификации (СПЕЦИФИКАЦИЯ аппаратных и программных средств для установки АРМ «Клиент» в Сопроводительной документации).

3. Для регистрации программного обеспечения на каждую процедуру установки, переустановки или переноса АРМ «Клиент» на иные аппаратные средства, а также в случаях, когда производятся действия, связанные с изменениями конфигурации программно-аппаратных средств, Клиент предоставляет в Банк кодовое слово (Приложение 9) не позднее рабочего дня, предшествующего дню проведения работ.

4. В случае невозможности проведения самостоятельной установки, переустановки или обновления АРМ «Клиент» силами Клиента, по письменной заявке (Приложение 5) Банк в согласованный Сторонами срок после получения заявки устанавливает на технических средствах Клиента необходимое программное обеспечение и подготавливает его к работе.

5. По окончании работ по установке и настройке программного обеспечения Клиент или Уполномоченные лица Клиента самостоятельно формируют ключи ЭП и ключи проверки ЭП и производят распечатку сертификатов ключа проверки электронной подписи на бумажном носителе.

6. По окончании работ в соответствии с пунктами 2 – 5 настоящего Приложения Клиент одновременно передает Банку:

- Акт готовности к эксплуатации автоматизированной Системы ДБО «Клиент-Банк», подписанный и заверенный оттиском печати Клиента (в двух экземплярах) Приложение 2;
- документ(-ы) подтверждающий(-ие) права уполномоченных лиц(-а) распоряжаться денежными средствами на счете с использованием ЭП с правами первой и второй подписи;
- Распечатки проектов сертификатов ключей проверки электронной подписи, заверенные собственноручной подписью владельца сертификата, руководителя или лица, наделенного правом подписывать Договор(ы) финансово-банковских услуг и оттиском печати Клиента (по три экземпляра для каждого ключа проверки ЭП);
- Электронные файлы ключей проверки ЭП Клиента, подписанные ЭП Клиента;
- Акт о проведении работ по Заявлению (Приложение 6), заверенный подписью уполномоченного лица и оттиском печати Клиента, в случае установки Системы ДБО работниками Банка.

7. При отсутствии замечаний по оформлению представленных документов и корректности произведенной установки программного обеспечения руководитель или лицо, наделенное правом от имени Банка подписывать договор(-ы) о предоставлении услуг с использованием Системы ДБО «Клиент-Банк», подписывает Акт готовности к эксплуатации автоматизированной Системы ДБО «Клиент-Банк». Один экземпляр Акта и один экземпляр сертификатов ключей проверки электронной подписи Клиента передается Клиенту.

Дата подписания указанного Акта является датой ввода Системы ДБО в действие.

8. При замене ключей ЭП в соответствии с условиями настоящего Договора Клиент предоставляет в Банк распечатки проектов сертификатов ключей проверки электронной подписи и документ(-ы) подтверждающий(-ие) полномочия указанного в сертификате лица на право распоряжения денежными средствами на счете с использованием ЭП.

9. Все документы, предоставляемые Клиентом Банку или подписываемые Сторонами по итогам проведения работ в соответствии с пунктами 2 – 5. настоящего Приложения, должны быть составлены по формам, приведенным в Сопроводительной Документации к настоящему Соглашению.

10. При выходе из строя аппаратных или программных средств Системы ДБО или их элементов, а также в иных случаях невозможности предоставления (получения) услуг, указанных в разделе 1. Соглашения и, соответственно, приостановлении использования Системы ДБО, обмен документами между Сторонами осуществляется на бумажных носителях или с использованием иных, предусмотренных Договором банковского счета, систем и средств связи.

11. Стороны признают, что программные средства, обеспечивающие шифрование, изготовление ключей ЭП и ключей проверки ЭП, а также формирование и проверку ЭП, реализуют алгоритмы в соответствии с ГОСТ 28147-89 «Системы ДБО обработки информации. Защита криптографическая. Алгоритм криптографического преобразования», ГОСТ Р 34.10-2001 «Информационная технология. Криптографическая защита информации. Процессы формирования и проверки электронной подписи», и ГОСТ Р 34.11-94 «Информационная технология. Криптографическая защита информации. Функция хэширования».

12. Клиент признает, что получение Банком электронных документов, подписанных корректной ЭП Клиента, равнозначно получению документов на бумажном носителе, подписанных собственноручной подписью уполномоченных(-ого) лиц(-а) и заверенных оттиском печати Клиента.

13. Банк признает, что получение Клиентом электронных документов, подписанных корректной ЭП Банка, равнозначно получению документов на бумажном носителе, подписанных собственноручной подписью уполномоченных(-ого) лиц(-а) и заверенных оттиском штампа Банка.

14. Стороны признают, что:

– в соответствии с настоящим Соглашением Сторонами используется усиленная неквалифицированная электронная подпись в терминах Федерального закона от 06.04.2011 №63-ФЗ «Об электронной подписи».

– используемая Сторонами в соответствии с настоящим Соглашением система защиты информации, которая реализует подписание ЭП и шифрование электронных документов, при условии выполнения «Требований безопасности в процессе эксплуатации АС «Клиент-Банк» достаточна для обеспечения конфиденциальности, а также подтверждения авторства и контроля целостности электронных документов;

– после подписания электронного документа ЭП любое изменение, добавление или удаление символов документа делает ЭП некорректной, т.е. проверка подписи с ключом проверки ЭП Стороны, подписавшей электронный документ, дает отрицательный результат;

– создание корректной ЭП электронного документа возможно исключительно с использованием ключа ЭП;

– по содержанию электронных документов, подписанных ЭП, и ключей ЭП невозможно определить ключи ЭП;

– каждая Сторона несет полную ответственность за обеспечение безопасности и сохранность своих ключей ЭП, а также за действия своего персонала;

– предоставление в Банк распечатки проекта сертификата ключа проверки электронной подписи на бумажном носителе, сформированной на АРМ «Клиент» и заверенной

собственноручной подписью владельца сертификата, руководителя или лица, наделенного правом подписывать Договор(ы) финансово-банковских услуг, и оттиском печати Клиента, эквивалентно подаче в Удостоверяющий центр заявления на выдачу сертификата ключа проверки электронной подписи уполномоченного лица Клиента.

15. Порядок применения средств Системы ДБО предусматривает, что:

- функции Удостоверяющего центра по настоящему Соглашению выполняет Банк;
 - каждая Сторона может иметь несколько ключей ЭП, каждому ключу ЭП соответствует собственный ключ проверки ЭП;
 - каждая Сторона самостоятельно формирует (изготавливает) свои ключи ЭП и ключи проверки ЭП;
 - Клиент предоставляет Банку каждый собственный ключ проверки электронной подписи одновременно в виде электронного файла и в виде распечатки проекта сертификата на бумажном носителе, заверенной собственноручной подписью владельца сертификата, руководителя или лица, наделенного правом подписывать Договор(ы) финансово-банковских услуг, и оттиском печати Клиента, в трех экземплярах. В случае, когда уполномоченное лицо Клиента является руководителем или лицом, наделенным правом подписывать Договор(ы) финансово-банковских услуг, проект сертификата ключа проверки электронной подписи на бумажном носителе заверяется одной подписью уполномоченного лица Клиента и оттиском печати Клиента;
 - Удостоверяющий центр не позднее трех рабочих дней осуществляет проверку уникальности идентификатора ключа электронной подписи, корректности и соответствия ключа проверки электронной подписи в распечатке проекта сертификата электронному файлу и оформляет сертификаты ключа электронной подписи на бумажном носителе с указанием сроков действия ключа электронной подписи. Один экземпляр сертификата передается Клиенту;
 - Клиент предоставляет Банку документы (доверенность или распоряжение), подтверждающие права уполномоченных лиц на распоряжение денежными средствами, находящимися на счетах Клиента и передачу иных документов по счетам Клиента с использованием ЭП. В случае изменения в составе уполномоченных лиц Клиент обязан представить соответствующие документы, подтверждающие изменения.
- Банк устанавливает личности уполномоченных лиц Клиента на основании документов, удостоверяющих их личность;
- Стороны предоставляют друг другу собственные ключи проверки электронной подписи в виде электронного файла и в виде сертификата на бумажном носителе, заверенном подписью уполномоченного лица и оттиском печати Удостоверяющего центра;
 - представленный Клиентом ключ электронной подписи вводится в действие с даты, указанной в его сертификате;
 - предоставленный Клиентом ключ электронной подписи может быть временно заблокирован Банком в случае окончания полномочий Владельца сертификата до предоставления Клиентом в Банк документов, подтверждающих пролонгацию полномочий Владельца сертификата;
 - при компрометации ключа ЭП или его использования без согласия Клиента, Клиент сообщает о случившемся в Банк по телефону. После этого Клиент направляет в Банк уведомление в письменном виде на бумажном носителе, заверенного печатью и подписью Клиента в двух экземплярах, один экземпляр с отметкой Банка Клиенту, второй Банку. Уведомления от Клиента принимаются к исполнению по рабочим дням. Направление данного уведомления означает требование Клиента прекратить приём и исполнение любых ЭД поступивших от Клиента. С момента получения от Клиента письменного уведомления, Стороны прекращают передачу электронных документов с использованием указанного ключа ЭП, и выводят из действия соответствующий ключ проверки ЭП, Банк обязан возместить

клиенту сумму операции, совершенной без согласия клиента после получения указанного уведомления. Скомпрометированные ключи уничтожаются Сторонами самостоятельно;

– Сторона, получившая по Системе сообщение о компрометации и/или замене ключа ЭП, выводит соответствующий ключ проверки ЭП из действия в максимально короткие сроки, но не позднее следующего рабочего дня после получения сообщения о компрометации;

– Количество различных ключей ЭП, используемых Клиентом для подписания передаваемых Банку электронных платежных документов, определяется действующим законодательством Российской Федерации и требованиями Банка России и указывается в Акте готовности к эксплуатации автоматизированной Системы ДБО «Клиент-Банк». При использовании 2-х ЭП электронный документ признается имеющим корректную ЭП, если корректны и принадлежат разным лицам, имеющим право первой и второй подписи, обе ЭП, которыми он подписан;

– Клиент самостоятельно выбирает организацию – провайдера, обеспечивающую доступ к сети Интернет, и осуществляет подключение к сети Интернет за счет собственных средств. Все расходы, связанные с подключением к сети Интернет, эксплуатацией и обменом данными по Системе ДБО через сеть Интернет, осуществляются Клиентом за счет собственных средств;

– Клиент по предоставленным Банком спецификациям для обеспечения защищенной связи по сети Интернет самостоятельно обеспечивает необходимую настройку телекоммуникационного и другого оборудования (коммутаторы, маршрутизаторы, прокси-сервера, сетевые экраны и пр.) в своей локальной сети;

– Клиент полностью несет все риски, связанные с подключением его вычислительных средств к сети Интернет. Клиент самостоятельно обеспечивает защиту собственных вычислительных средств и криптографических ключей от несанкционированного доступа, и вирусных атак из сети Интернет. Стороны также признают, что выход из строя АРМ «Клиент» в результате вмешательства из сети Интернет рассматривается как выход из строя по вине Клиента и восстановление работоспособности Системы ДБО осуществляется в соответствии с действующими тарифами Банка.

16. Исходя из изложенного в пунктах 12 – 16 настоящего Приложения Стороны признают аутентификационные свойства средств ЭП, применяемых ими. Электронный документ, подписанный корректной ЭП одной из Сторон, признается другой Стороной как эквивалентный документу на бумажном носителе, составленному и оформленному в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также нормативными документами Банка России, и порождает права и обязанности Сторон при выполнении взаимных обязательств по настоящему Соглашению, дополнительным соглашениям и всем приложениям к ним по счету(-ам) Клиента.

17. Контрольным является время системных часов аппаратных средств Банка.

18. Стороны установили, что моментом получения электронного документа принимающей Стороной в Системе является текущее время по системным часам принимающей Стороны в момент помещения информации в архив входящих сообщений принимающей Стороны.

19. Банк исполняет поступившие от Клиента в пределах операционного времени Банка по месту ведения счета электронные платежные документы, имеющие корректную ЭП, на совершение операций по счету Клиента, указанным в настоящем Соглашении, текущим рабочим днем, а поступившие в послеоперационное время – следующим рабочим днем.

21. На дату заключения настоящего Соглашения Банком установлено следующее операционное время:

- для электронных платежных документов в валюте Российской Федерации:

в рабочие дни – с ____ ч. ____ мин. до ____ ч. ____ мин.,

в предвыходные и предпраздничные дни – с ____ ч. ____ мин. до ____ ч. ____ мин.

**СПИСОК ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, КЛЮЧЕВОЙ ИНФОРМАЦИИ И
СОПРОВОДИТЕЛЬНОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПРЕДОСТАВЛЯЕМОЙ КЛИЕНТУ ДЛЯ
РАБОТЫ ПО СОГЛАШЕНИЮ.**

1. Программное обеспечение АС «Клиент-Банк», в составе:
 - Дистрибутив приложения АРМ «Клиент»
 - Руководство по установке и эксплуатации комплекса АРМ «Клиент».
2. Аппаратное обеспечение в составе (при использовании через сеть «интернет»):
 - СКЗИ e-Token ГОСТ;
 - Утилита JaCarta ГОСТ;
 - Руководство по установке и эксплуатации e-Token ГОСТ
3. Сопроводительная документация к Соглашению, в составе:
 - Спецификация минимальных требований к программно-аппаратным средствам для установки АРМ «Клиент»;
 - Требования по обеспечению безопасности в процессе эксплуатации АРМ «Клиент»;
 - Памятка по соблюдению мер информационной безопасности при работе с ДБО;
 - Правила изготовления и сертификации ключей ЭП Клиента;
 - Формуляр и Правила пользования СКЗИ «e-Token»
 - Форма Доверенности на получение программного обеспечения и сопроводительной документации;
 - Форма Акта приема-передачи программного обеспечения и средств защиты автоматизированной Системы ДБО «Клиент-Банк»;
 - Форма заявления Клиента для внесения дополнительных сведений в соглашение или Проведения выезда специалиста Банка для оказания услуг, связанных с установкой/переустановкой АРМ «Клиент», дополнительных рабочих мест, эксплуатацией системы ДБО.
 - Форма анкеты для технической поддержки при эксплуатации автоматизированной Системы ДБО «Клиент-Банк»;
 - Рекомендуемая форма Заявления о согласии на обработку персональных данных.
 - Рекомендуемая форма на приостановление/возобновление обслуживания в Системе ДБО.

ЗАЯВЛЕНИЕ
КЛИЕНТА ДЛЯ ВНЕСЕНИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ СВЕДЕНИЙ В СОГЛАШЕНИЕ
ИЛИ ПРОВЕДЕНИЯ ВЫЕЗДА СПЕЦИАЛИСТА БАНКА ДЛЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ,
СВЯЗАННЫХ С УСТАНОВКОЙ/ПЕРЕУСТАНОВКОЙ АРМ «КЛИЕНТ»,
ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ РАБОЧИХ МЕСТ, ЭКСПЛУАТАЦИЕЙ СИСТЕМЫ ДБО.

В связи с _____
просим _____

С тарифами Банка согласны.

*Должность подписанта с указанием
наименования организации заявителя*

подпись

(инициалы, фамилия)

М.П.

дата _____

ПРОЦЕДУРА ПРОВЕДЕНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ЭКСПЕРТИЗЫ СПОРНЫХ СИТУАЦИЙ, СВЯЗАННЫХ С ПРИНЯТИЕМ ИЛИ НЕПРИНЯТИЕМ, ИСПОЛНЕНИЕМ ИЛИ НЕИСПОЛНЕНИЕМ БАНКОМ ЭЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТА КЛИЕНТА

1. При возникновении разногласий Сторон в связи с обменом документами в электронном виде с помощью Системы ДБО «Клиент-Банк», а также в иных случаях возникновения спорных ситуаций в связи с эксплуатацией Системы ДБО, обмен документами в электронном виде с использованием Системы ДБО «Клиент-Банк» между Сторонами немедленно прекращается.

2. Сторона, заявляющая разногласие, (инициатор спора) обязана направить другой Стороне заявление о разногласиях, подписанное руководителем или лицом Стороны, наделенным правом подписывать Договор(ы) финансово-банковских услуг, с предложением создать согласительную комиссию и изложением причин разногласий, в объеме, необходимом для исполнения настоящей Процедуры. Заявление должно содержать фамилии, имена, отчества и иные сведения о представителях Стороны – инициатора спора, которые будут участвовать в работе комиссии, место, время и дату сбора комиссии. Дата сбора комиссии должна быть не позднее _____ дней со дня получения другой Стороной заявления.

3. В состав комиссии должно входить равное количество представителей от Клиента и Банка (не менее двух представителей, от каждой из Сторон), полномочия которых удостоверяются доверенностями, оформленными в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. При необходимости, с письменного согласия обеих Сторон, в состав комиссии могут быть дополнительно введены эксперты третьей стороны. Состав комиссии должен быть зафиксирован в акте, который является итоговым документом, отражающим результаты работы комиссии.

Полномочия членов комиссии подтверждаются доверенностями, выданными в установленном порядке. Срок работы комиссии - не более пяти рабочих дней.

В исключительных ситуациях этот срок может быть увеличен по взаимной договоренности Сторон.

4. Стороны должны способствовать работе комиссии и не допускать отказа от предоставления необходимых документов. При необходимости Стороны обязаны предоставить комиссии возможность ознакомиться с условиями и порядком работы Системы ДБО.

5. При возникновении у Клиента претензий к Банку по поводу корректности действий, совершенных в рамках выполнения обязательств по подпунктов 3.1.4. – 3.1.6. Соглашения, комиссия должна:

- проверить авторство предъявляемого Банком полученного им от Клиента электронного документа, в соответствии с которым совершены действия;
- проверить, что совершенные Банком действия соответствуют содержанию электронного документа.

6. При возникновении у Клиента претензий к Банку по поводу неисполнения направленных электронных платежных документов, в рамках выполнения обязательств в соответствии с подпунктом 3.1.4. Соглашения, комиссия должна:

- проверить авторство предъявляемого Клиентом полученного им от Банка электронного документа, подтверждающего прием или проводку ЭПД, по которому не совершены необходимые действия;
- при необходимости проверить авторство предъявляемого Банком документа, содержащего поручение.

7. Для проверки авторства электронного документа выполняются следующие действия:

7.1. Определяется файл, содержащий электронный документ, авторство которого должно быть проверено в связи со спорной ситуацией на основе проверки корректности ЭП файла, содержащего оспариваемый документ.

7.2. Из электронного архива Стороны, получившей электронный документ, комиссии предъявляется файл с ЭП, содержащий оспариваемый электронный документ.

7.3. Сторона, получившая оспариваемый документ, предъявляет комиссии действующую на момент подписания базу сертификатов ключей проверки электронной подписи, либо сертификат ключа проверки электронной подписи, либо ключ проверки ЭП, переданный ей противоположной Стороной и предназначенный для проверки корректности ЭП файла, содержащего оспариваемый документ.

7.4. Проверяется целостность программного модуля Arbiter-PKI, предъявляемого любой из Сторон. Проверка целостности осуществляется путем вычисления значения хэш-функции и сравнения его со значением, соответствующим версии предъявленного модуля Arbiter-PKI опубликованным на сайте ЗАО Сигнал-КОМ.

7.5. Проверяется корректность электронной подписи файла, содержащего оспариваемый электронный документ, с помощью программного модуля Arbiter-PKI.

7.6. По требованию Стороны, ключ проверки ЭП которой предъявлен второй Стороной, может быть проверена принадлежность предъявленного ключа проверки ЭП первой Стороне. Ключ проверки ЭП признается принадлежащим первой Стороне, если ключ проверки ЭП, представленный комиссии в виде файла, соответствует ключу проверки ЭП, содержащемуся в сертификате на бумажном носителе, выданном Удостоверяющим центром в соответствии с условиями Соглашения. Если предъявленный в виде файла ключ не соответствует ключу проверки ЭП, содержащемуся в сертификате на бумажном носителе, либо период действия предъявленного ключа не соответствует времени получения оспариваемого документа, то комиссия признает, что ключ проверки ЭП не был представлен Стороной, получившей оспариваемый документ.

8. Если в результате проведенной проверки корректности ЭП файла, содержащего оспариваемый документ, по ключу проверки ЭП, предъявленному Стороной, получившей оспариваемый документ, ЭП признана корректной, то авторство оспариваемого электронного документа признается комиссией установленным. Если авторство оспариваемого электронного документа признано комиссией установленным и действия Стороны, к которой предъявляются претензии, соответствуют содержанию оспариваемого документа, то претензии инициатора спора признаются необоснованными.

Если авторство оспариваемого электронного документа признано комиссией установленным, а действия Стороны, к которой предъявляются претензии, не соответствуют содержанию оспариваемого документа, то претензии инициатора спора признаются обоснованными.

9. Если в результате проведенной проверки корректности ЭП файла, содержащего оспариваемый документ, по ключу проверки ЭП, предъявленному Стороной, получившей оспариваемый документ, ЭП признана некорректной, то предъявленный для проверки авторства электронный документ признается комиссией ложным.

Если Сторона, представившая ложный электронный документ, является инициатором спора, то претензии данной Стороны к другой Стороне признаются необоснованными.

Если Сторона, к которой предъявляются претензии, представила ложный электронный документ, то претензии к данной Стороне признаются обоснованными.

10. Претензии инициатора спора к противоположной Стороне признаются необоснованными, если инициатор спора был обязан в соответствии с п. 7.2, настоящей Процедуры предъявить, но не предъявил комиссии полученный им файл, содержащий

оспариваемый документ, или не предъявил в соответствии с п. 7.3, настоящей Процедуры ключ проверки электронной подписи противоположной Стороны.

11. С целью выяснения причин и обстоятельств возникновения спорной ситуации комиссией при необходимости проводится исследование внутренних архивов, протоколов и системных журналов рабочего места Клиента.

12. Отсутствие на клиентском рабочем месте Системы ДБО признаков отправки электронного документа, принятого Банком с корректной ЭП данного Клиента, не является основанием для отказа Клиента от авторства данного документа.

13. По итогам работы комиссии составляется акт, в котором в обязательном порядке отражаются:

- состав комиссии;
- действия членов комиссии;
- установленные обстоятельства;
- основания, которые послужили для формирования выводов;
- выводы, влияющие на возможность установления подлинности оспариваемого документа.

В этом случае акт признается Сторонами надлежащим.

14. В случае, если предложение о создании комиссии оставлено другой Стороной без ответа, либо Сторона отказывается от участия в комиссии или препятствует работе комиссии, а также отказывается от подписания акта, заинтересованная Сторона самостоятельно составляет акт, в котором указываются сведения о причинах его составления в одностороннем порядке. В данном акте фиксируются обстоятельства, позволяющие сделать вывод о том, что оспариваемый электронный документ является корректным, либо формулируется вывод об обратном.

Указанный акт направляется другой Стороне для сведения.

При рассмотрении в суде споров о наличии документа, исполненного с помощью Системы ДБО или подписанного электронной подписью, заинтересованная Сторона обязана предоставить суду акт, составленный в соответствии с настоящей Процедурой.

15. Составленный комиссией акт является основанием для выработки Сторонами окончательного решения комиссии. Данное решение должно быть подписано Сторонами не позднее 10 дней с момента окончания работы комиссии. В случае, если решение не будет подписано в указанный срок, заинтересованная Сторона вправе обратиться в Арбитражный суд и без выработанного Сторонами решения, а в качестве доказательства представить акт, составленный в соответствии с настоящей Процедурой.

ФОРМА АНКЕТЫ ДЛЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ РАБОТЫ СИСТЕМЫ И ЕЁ ПОДДЕРЖКИ

Обеспечить функционирование Системы ДБО со следующих IP – адресов/фиксированных сетей Клиента:

№ п/п	IP-адрес / фиксированная сеть
1	
2	
3	

Примечание: Клиентом указывается конкретный IP-адрес. В случае использования Клиентом Системы ДБО с любого IP-адреса Клиент вносит от руки и без сокращений запись: «Обеспечить функционирование Системы ДБО с любого IP-адреса».

Номера мобильных и стационарных телефонов Клиента для службы технической поддержки системы ДБО «Клиент-Банк»:

№ п/п	Номер мобильного телефона	ФИО пользователя
1	+7 (_ _ _) _ _ _ _ _ _ _ _ _ _	
2	+7 (_ _ _) _ _ _ _ _ _ _ _ _ _	
3	+7 (_ _ _) _ _ _ _ _ _ _ _ _ _	
4	8 _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _	
5	8 _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _	

E-Mail Клиента для службы технической поддержки системы ДБО «Клиент-Банк»:

№ п/п	E-Mail	ФИО пользователя
1		
2		
3		
4		
5		

Кодовое слово для обращения в службу технической поддержки:

№ п/п	Кодовое слово	ФИО пользователя
1		
2		
3		

Подпись Клиента

Расшифровка

Дата

--	--	--

№ Клиента в ПО Банка:	
Наименование Дополнительного офиса Банка:	

ПРАВИЛА БЕЗОПАСНОСТИ КЛИЕНТА ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ СИСТЕМЫ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ (ДАЛЕЕ – ДБО)

- Для работы с Системой ДБО необходимо иметь персональный компьютер (далее – ПК).
- Операционная система и необходимое программное обеспечение (далее – ПО) данного ПК должны быть только лицензионными.
- Используемый ПК должен быть оснащен антивирусным ПО.
- При первом входе в систему, а так же регулярно, каждый месяц меняйте пароли на систему ДБО.
- Ежегодно производите регенерацию криптографических ключей.

Доступ к данному ПК и его использование внутри организации Клиента должен быть регламентирован, в том числе список хостов, доступных для данного ПК. Список должен исключать хосты, содержащие рекламный, новостной и развлекательный контент, и содержать только список IP адресов Банковских Систем ДБО или подобных государственных служб.

- Очень опасно хранить секретные ключи на жестком диске в каком-либо виде и создавать копии. Необходимо хранить секретные ключи на съемном носителе e-Token и держать их в надежном, недоступном для третьих лиц месте (например, сейф)
- Использование секретных Ключей должно производиться в момент работы с Системой ДБО и контролироваться Вами как Владельцем данного Ключа. Используя нелицензионное ПО и оставляя секретные Ключи без присмотра, Вы рискуете их скомпрометировать и сделать доступными для третьих лиц, т.к. такое ПО может заведомо содержать вредоносный код.
- Никогда и никому не сообщайте логины \ пароли Систем ДБО и тем более не доверяйте секретные ключи. Даже если этого попросит сотрудник Банка.
- В случае, если Вы, как Владелец секретного Ключа, доверяете управление своим банковским счетом посредством ДБО другому лицу, такая передача управления должна быть зафиксирована юридически, с обязательным письменным уведомлением Банка и предоставлением заверенной нотариально копии доверенности.
- Избегайте использования Системы ДБО на чужих компьютерах или в интернет-кафе.

В случае, если у Вас:

- Неожиданно сломался компьютер, на котором у Вас установлена Система ДБО;
- Заблокировался логин;
- Невозможно зайти в Систему ДБО;
- Потерян контроль над носителем с секретными ключами;
- Потерян контроль над программой «Клиент-Банк»;
- Возникли подозрения в несанкционированном доступе к Системе ДБО:
 - Появляются \ *исчезают* \ документы, контрагенты;
 - Остатки на расчетном счете Клиента в Системе ДБО не соответствуют Вашим расчетам;
 - Любое другое подозрение

Вы должны немедленно обратиться в Банк с тем, чтобы решить все возникшие вопросы.

Соблюдая эти простые правила, Вы существенно снизите риски несанкционированного доступа к вашему расчетному счету посредством ДБО.

Помните! Согласно раздела 5 Соглашения на обслуживание с использованием Системы ДБО «Ответственность сторон и риски убытков», все риски, связанные с утратой и компрометацией секретных ключей, несет Владелец ключа.