

ПРАВИЛА обслуживания в Системе «Клиент-Банк»

Определения, термины и понятия

Акт признания ключа проверки электронной подписи для обмена сообщениями (Акт признания ключа проверки ЭП) — документ на бумажном носителе с указанным в шестнадцатеричном виде Ключом проверки ЭП Клиента.

Банк — Банк СОЮЗ (акционерное общество), включая Дополнительные офисы, Операционные офисы, Филиалы и иные внутренние и обособленные структурные подразделения Банка.

Владелец ключа ЭП — физическое лицо, владеющее соответствующим Ключом ЭП, позволяющим создавать свою ЭП в ЭД (подписывать ЭД).

Договора на обслуживание в Системе «Клиент-Банк» — договор между Клиентом и Банком, заключенный путем присоединения Клиента к условиям Правил обслуживания в Системе «Клиент-Банк», определяющий порядок ведения Счетов Клиента в Системе с применением Электронных документов.

Договор расчетного счета — договор между Клиентом и Банком, заключенный путем присоединения Клиента к условиям Правил открытия и ведения расчетных счетов юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и лиц, занимающихся частной практикой, по которому Банк обязуется открыть Клиенту расчетный счет и осуществлять расчетно-кассовое обслуживание Клиента.

Клиент — юридическое лицо (кроме кредитных организаций), индивидуальный предприниматель или лицо, занимающееся в установленном законодательством Российской Федерации порядке частной практикой.

Клиент-Предприниматель — индивидуальный предприниматель или лицо, занимающееся в установленном законодательством Российской Федерации порядке частной практикой.

Ключ проверки ЭП — уникальная последовательность символов, однозначно связанная с ключом электронной подписи и предназначенная для проверки подлинности электронной подписи в ЭД. Ключ проверки ЭП генерируется Клиентом самостоятельно.

Ключ ЭП — уникальная последовательность символов, известная только Владельцу ключа ЭП и предназначенная для создания в ЭД ЭП.

Комиссия — плата за услуги Банка, взимаемая с Клиента в соответствии с Общими условиями и Тарифами.

Обслуживающее подразделение — подразделение Банка, осуществляющее обслуживание Клиентов в соответствии с настоящими Общими условиями.

Оферта-Заявление о присоединении к Правилам обслуживания в Системе «Клиент-Банк» — заявление, оформленное и подписанное Клиентом (его уполномоченным представителем) по установленной Банком форме, и скрепленное оттиском печати Клиента (при предоставлении на бумажном носителе и при наличии печати), содержащее оферту Клиента и переданное в Банк с целью принятия Клиента на обслуживание на условиях Правил (для Клиентов, с которыми Банком уже заключены договоры дистанционного банковского обслуживания (договоры на обслуживание в системе «Клиент-Банк»)) или заключения Договора на обслуживание в Системе «Клиент-Банк» (для Клиентов, с которыми Банком не заключены договоры дистанционного банковского обслуживания (договоры на обслуживание в системе «Клиент-Банк»)).

Пара ключей ЭП — Ключ ЭП и соответствующий ему Ключ проверки ЭП.

Расчетный счет — банковский счет, открытый Клиенту в Банке на основании заключенного между Сторонами Договора расчетного счета.

Система — система дистанционного банковского обслуживания «Клиент-Банк» (Система «Клиент-Банк» — совокупность программно-аппаратных средств, согласованно эксплуатируемых Клиентом и Банком, а также организационных мероприятий,

обеспечивающих создание, передачу и хранение Электронных документов, оформляемых Клиентом и Банком.

Сторона — Банк или Клиент.

Стороны — Банк и Клиент.

Счет — Расчетный счет.

Тарифы — Тарифы Банка для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, утвержденные в Банке — перечень и размеры плат и комиссий, взимаемых Банком с Клиента и уплачиваемых Банку за оказание им услуг Клиенту, а также иные условия, которые устанавливаются в Тарифах.

Электронный документ (ЭД) — документ, в котором информация представлена в электронной форме, заверенный электронной подписью, подготовленный с помощью программного обеспечения Системы.

Электронная подпись (ЭП) — информация в электронной форме, которая присоединена к другой информации в электронной форме (подписываемой информации) или иным образом связана с такой информацией и которая используется для определения лица, подписывающего информацию, вид аналога собственноручной подписи, предназначенный для защиты ЭД от подделки, полученный в результате криптографического преобразования информации с использованием Ключа ЭП и позволяющий идентифицировать Владельца ключа ЭП, а также установить отсутствие искажения информации в ЭД.

ЭП Клиента — электронная подпись уполномоченного Клиентом лица.

1. Общие положения

1.1. Правила обслуживания в Системе «Клиент-Банк» (далее в настоящем документе — Правила), устанавливают порядок и условия обслуживания Клиента в Системе в части порядка ведения Счетов Клиента, указанных Клиентом в Оферте-Заявлении о присоединении к Правилам обслуживания в Системе «Клиент-Банк» (далее в настоящих Правилах — Оферта-Заявление), и регулируют отношения, возникающие в связи с этим между Клиентом и Банком.

1.2. Правила являются типовыми для всех Клиентов и в совокупности с акцептованной Банком Офертой-Заявлением являются заключенным между Банком и Клиентом Договором на обслуживание в Системе «Клиент-Банк» (далее в настоящих Правилах — Договор).

Заключение Договора осуществляется путем присоединения Клиента к Правилам в целом в соответствии со статьей 428 Гражданского кодекса Российской Федерации и производится путем подписания Клиентом Оферты-Заявления с последующим акцептом Банком оферты Клиента.

1.3. С целью ознакомления Клиента с условиями Правил Банк размещает Правила на сайте Банка www.banksoyuz.ru и на информационных стендах Банка по месту обслуживания Клиента. В качестве дополнительных способов ознакомления допускается (по усмотрению Банка) рассылка Банком информационных сообщений Клиенту по электронной почте, в Системе, использование иных способов, позволяющих Клиенту получить информацию и установить, что она исходит от Банка.

1.4. Перечень ЭД (платежных ЭД и служебно-информационных ЭД) приведен в Приложении 2 к Правилам и может быть изменен Банком. Порядок приема и исполнения ЭД определен в Регламенте обслуживания Клиентов в Системе «Клиент-Банк» (далее — Регламент) (Приложение 1 к Правилам).

1.5. Аутентификация Владельца ключа ЭП производится на основании Акта признания ключа проверки ЭП (Приложение 5 к Правилам).

1.6. Ключ проверки ЭП оформляется в виде Акта признания ключа проверки ЭП (Приложение 5 к Правилам) и указывается в нем.

1.7. Акт признания ключа проверки ЭП подписывается Владельцем ключа ЭП, заверяется подписью Клиента (его уполномоченного представителя) и оттиском печати Клиента (при предоставлении на бумажном носителе и при наличии печати), а также

подписью уполномоченного представителя Банка и оттиском печати Банка. Акт признания ключа проверки ЭП направляется Клиентом в Банк в порядке, предусмотренном Регламентом обслуживания клиентов в системе «Клиент-Банк» (приложение 1 к Правилам)

2. Предмет Договора

2.1. Предметом Договора является определение порядка ведения Счетов Клиента, указанных Клиентом в Оферте-Заявлении, в Системе с применением Электронных документов.

2.2. Договор является приложением к Договорам расчетного счета, на основании которых открыты Счета Клиента. Во всем ином, что не предусмотрено Договором, Стороны в своих взаимоотношениях в отношении каждого из указанных Счетов руководствуются положениями соответствующего данному Счету Договора расчетного счета.

3. Соглашения Сторон

3.1. Стороны признают используемую ими по Договору Систему, систему защиты информации и ЭП достаточной для защиты от несанкционированного доступа (далее — НСД), подтверждения авторства и подлинности информации, содержащейся в получаемых ЭД, а также сохранения банковской тайны.

Информация о Владельцах ключей ЭП и их права подписи доводятся Клиентом до Банка при подписании Оферты-Заявления и (или) в виде Перечня владельцев ключей ЭП, по форме, утвержденной Банком, с целью выдачи носителей ключей ЭП.

3.2. Стороны считают, что платежные и служебно-информационные ЭД, заверенные ЭП уполномоченных лиц Клиента, имеют равную юридическую силу с документами на бумажных носителях, подписанными собственноручными подписями указанных лиц и заверенными оттиском печати Клиента, указанными в Карточке с образцами подписей и оттиска печати, обладают юридической силой и подтверждают наличие правовых отношений между Сторонами. При этом лица, уполномоченные подписывать своей ЭП платежные ЭД, должны быть указаны в действующей Карточке с образцами подписей и оттиска печати Клиента. ЭД могут быть подписаны только теми сочетаниями ЭП Владельцев ключей ЭП (уполномоченных лиц Клиента), которые предусмотрены заключенным между Банком и Клиентом по форме Банка соглашением о порядке подписания распоряжений по счетам лицами, наделенными правом подписи, которым закреплены возможные сочетания собственноручных подписей лиц, указанных в Карточке с образцами подписей и оттиска печати Клиента.

ЭД, исходящие от Клиента, без ЭП Клиента не имеют юридической силы, Банком не рассматриваются и не исполняются. Внесение Банком каких-либо изменений в ЭД, поступившие от Клиента, не допускается, за исключением пункта 4.2.3 Правил.

3.3. Стороны согласны с тем, что хранящиеся в контрольных архивах Системы в Банке ЭД, подписанные ЭП Клиента, проверка которой на Ключе проверки ЭП Клиента дала положительный результат, являются доказательным материалом для решения спорных вопросов в соответствии с действующим законодательством и Положением о порядке разрешения спорных ситуаций (Приложение 3 к Правилам).

3.4. Информация о дате и времени подписания ЭД Клиентом, содержании, а также факте передачи документа Клиентом подтверждается при разборе спорных ситуаций (Приложение 3 к Правилам) с помощью технических возможностей Системы на стороне Банка.

Стороны согласны с тем, что если проверка ЭП в ЭД ключом проверки ЭП, указанным на Акте признания ключа проверки ЭП Клиента, представляемом Клиентом при регистрации ключа ЭП, дала положительный результат, является необходимым и достаточным основанием подтверждения подлинности ЭП Клиента на документах, подвергавшихся проверке.

ЭД, не имеющие ЭП, при наличии спорных вопросов не являются доказательным материалом.

3.5. Стороны согласны с тем, что Ключ проверки ЭП, указанный в заверенном подписью

Клиента (его уполномоченного представителя) и оттиском печати Клиента (при наличии) Акте признания ключа проверки ЭП, принадлежит Клиенту и достаточен для определения Банком подлинности ЭП.

3.6. Стороны согласны с тем, что наличие у Банка надлежаще оформленного ЭД, подписанного достаточным набором ЭП уполномоченных лиц Клиента, проверка подлинности которых Ключами проверки ЭП уполномоченных лиц Клиента дала положительный результат, является необходимым и достаточным основанием для проведения Банком соответствующей операции на основании указанного ЭД.

3.7. Стороны согласны с тем, что использование всемирной телекоммуникационной сети общего доступа Интернет может вызывать перерывы в приеме и обработке Электронных документов в Системе, связанные с отказами телекоммуникационного оборудования провайдеров телекоммуникационных услуг, а также вирусными (вредоносное программное обеспечение) и иными атаками на Систему. Стороны обязаны принимать все доступные способы защиты от указанных угроз.

3.8. За обслуживание Клиента в Системе Банк взимает плату в порядке и размерах, установленных Тарифами.

3.9. В соответствии с требованиями Федерального закона РФ №161-ФЗ от 27.06.2011 «О национальной платежной системе» Банк информирует Клиента о совершении в Системе каждой операции по Счету/Счетам путем направления Клиенту по Системе ежедневной выписки по соответствующему Счету. Выписка направляется Банком не позднее рабочего дня, следующего за днем совершения операций. Направляемые Банком выписки по Счету/Счетам доступны в Системе с момента их отправки. Риск возможных негативных последствий в случае несвоевременного ознакомления/не ознакомления Клиента с выписками по Счету/Счетам в Системе лежит на Клиенте.

4. Права и обязанности Сторон

4.1. Банк обязуется:

4.1.1. Исполнять принятые от Клиента ЭД, подписанные ЭП Клиента, в соответствии с условиями Договора, соответствующего Договору расчетного счета и действующим законодательством.

4.1.2. Предоставлять Клиенту информацию о выполнении операций по Счету (Счетам).

4.1.3. Сохранять конфиденциальность информации по операциям Клиента.

4.1.4. Заблокировать ключ ЭП Клиента в Системе, которая отсутствует в новом Перечне владельцев ключей ЭП, с даты предоставления Клиентом документов, подтверждающих смену лиц, уполномоченных на распоряжение Счетом (Счетами).

4.1.5. Предоставлять Клиенту программное обеспечение и руководство по работе с программой «ДБО-Клиент» (в электронном виде) с целью подключения Клиента к Системе.

4.1.6. Консультировать специалистов Клиента по вопросам проведения электронных расчетов.

4.1.7. Досрочно прекратить или приостановить доступ Клиента или любого Владельца ключа ЭП к Системе на основании письменного заявления Клиента.

4.2. Банк имеет право:

4.2.1. Отказать в исполнении платежных ЭД и принятии служебно-информационных ЭД в случаях, предусмотренных Регламентом (Приложение 1 к Правилам) или не соответствующих Перечню ЭД (Приложение 2 к Правилам).

4.2.2. Прекратить прием ЭД и (или) потребовать от Клиента смены ключей ЭП и (или) приостановить обслуживание Клиента по Договору в случаях:

– истечения срока действия ЭП (Ключа проверки ЭП и/или Ключа ЭП);

– возникновения подозрений (или получения сведений) о компрометации ключей ЭП третьими лицами;

– в иных случаях, по усмотрению Банка, при условии предварительного уведомления Клиента, в том числе, по Системе не позднее, чем за один рабочий день до прекращения приема ЭД.

4.2.3. Переоформлять полученные от Клиента по каналам связи платежные ЭД в случае изменения Банком маршрута платежа. Ответственность за полноту и правильность переоформления платежного ЭД несет Банк.

4.2.4. Оформлять от имени Клиента бумажные платежные поручения для передачи в расчетный центр Банка России на основе полученных Банком по каналам связи платежных ЭД (заверять штампом и подписью уполномоченного лица Банка и проводить соответствующий платеж с указанного в платежном поручении Счета).

4.2.5. Производить полную замену программного обеспечения для перехода на новую версию Системы, с предварительным уведомлением Клиента не менее чем за 14 календарных дней. В случае если Клиент своими действиями/бездействием не обеспечил переход на новую версию Системы, Банк вправе отключить Клиента от работы в Системе.

4.2.6. Производить текущее обновление программного обеспечения, необходимого для проведения электронных расчетов, с предварительным уведомлением Клиента в виде служебно-информационного ЭД в свободном формате, переданного по Системе.

4.2.7. Отключить в последний рабочий день месяца Счет (Счета) Клиента от Системы в случае не поступления платы за ведение Счета (Счетов) в Системе за текущий месяц без предварительного уведомления Клиента. Повторное подключение Счетов к Системе осуществляется по письменному обращению Клиента в Банк после оплаты образовавшейся задолженности.

4.2.8. В случае возникновения технических неисправностей или других обстоятельств, препятствующих приему и исполнению ЭД, в одностороннем порядке отменить на неопределенный срок использование ЭД. При этом Банк предпринимает все возможное для скорейшего устранения технических неисправностей или иных подобных обстоятельств. Банк не несет ответственность за отмену использования ЭД при возникновении указанных в настоящем пункте обстоятельств. Обмен платежными документами между Банком и Клиентом в этом случае производится в порядке, установленном соответствующим Договором расчетного счета, на бумажных носителях.

4.2.9. Взимать плату за пользование Системой согласно Тарифам со Счетов Клиента без распоряжения Клиента. В случае образования задолженности Клиента перед Банком, Клиент предоставляет право списания суммы задолженности с любых Счетов Клиента, открытых в Банке, без его распоряжения.

4.2.10. Самостоятельно без согласования с Клиентом вносить изменения в Правила, включая все приложения, в том числе: Регламент (Приложение 1 к Правилам), Перечень электронных документов, используемых в Системе «Клиент-Банк» (Приложение 2 к Правилам), Положение о порядке разрешения спорных ситуаций (Приложение 3 к Правилам), Правила по обеспечению мер информационной безопасности при работе с системой дистанционного банковского обслуживания «Клиент-Банк» (Приложение 6 к Правилам). Об указанных изменениях Банк уведомляет Клиента посредством Системы и (или) на сайте Банка в сети Интернет и (или) любым иным доступным Банку способом по усмотрению Банка.

4.3. Клиент обязуется:

4.3.1. При создании ЭД соблюдать условия Договора, нормы действующего законодательства и банковские правила в отношении обязательных реквизитов данных документов.

4.3.2. Обеспечивать конфиденциальность собственных секретных ключей ЭП и пароля, используемых для защиты данных и определения авторства ЭД. Риск неблагоприятных последствий, связанных с использованием Ключа ЭП неуполномоченными лицами, несет Клиент.

Осуществлять использование Системы с должной степенью осмотрительности и предпринимать необходимые меры по обеспечению информационной безопасности при

работе с Системой, в том числе руководствоваться правилами, изложенными в Приложении 6 к Правилам.

4.3.3. В случаях обнаружения компрометации ключа ЭП незамедлительно обращаться в Банк по Системе либо письменным заявлением, а именно:

- при утере либо выходе из строя носителя ключа ЭП,
- в случае использования носителя ключа ЭП без согласия Клиента,
- при обнаружении попытки несанкционированного доступа к Счету,
- в иных случаях компрометации ключа ЭП, требующих оперативной блокировки Счета Клиента в Системе и замены носителя ключа ЭП (согласно Тарифам).

Также Клиент в указанных выше случаях обязан незамедлительно уведомить Банк об этом по телефону. Банк считается надлежащим образом уведомленным Клиентом с момента поступления в Банк от Клиента заявления по Системе либо письменно. До указанного момента Клиент несет риск всех последствий, связанных с несанкционированным доступом к Счету в Системе или Ключу ЭП Клиента. Для продолжения работы в Системе Клиент генерирует новую Пару ключей ЭП и предоставляет новый Акт признания ключа проверки ЭП.

4.3.4. Клиент обязан по требованию Банка приостановить работу в Системе и при необходимости для ее возобновления сгенерировать новую Пару ключей ЭП Клиента и передать Банку новый Акт признания ключа проверки ЭП.

4.3.5. Незамедлительно информировать Банк обо всех изменениях в Перечне владельцев ключей ЭП с предоставлением нового заверенного Перечня для своевременной замены ключей ЭП уполномоченных лиц Клиента, а также при необходимости соответствующих Актов признания ключа проверки ЭП.

4.3.6. Незамедлительно информировать Банк обо всех изменениях в Карточке с образцами подписей и оттиском печати Клиента для своевременной замены ключей ЭП уполномоченных лиц Клиента путем предоставления в Банк нового Перечня владельцев ключей ЭП одновременно с новой Карточкой с образцами подписей и оттиском печати (и соглашением по форме Банка о порядке подписания распоряжений по счетам лицами, наделенными правом подписи, которым закрепляются возможные сочетания собственноручных подписей лиц, указанных в Карточке с образцами подписей и оттиска печати Клиента), и документами, подтверждающими соответствующие изменения, а также при необходимости новых Актов признания ключа проверки ЭП.

4.3.7. В случае необходимости распространения действия Договора на счета Клиента, не предусмотренные Офертой-Заявлением, т.ч. счета вкладов, предоставлять письменное заявление на подключение счетов к Системе, подписанное уполномоченными лицами Клиента и заверенное оттиском печати Клиента (при наличии), либо аналог данного письменного заявления, переданный по Системе. Данное письменное заявление должно содержать наименование Клиента, номер Договора, номер соответствующего договора банковского счета, договора вклада, номер подключаемого счета и режим подключения счета: «полный доступ с возможностью дебетования счета» или «только просмотр движения средств по счету». Счет считается подключенным к Системе с момента уведомления об этом Клиента Банком.

4.3.8. Своевременно производить оплату за пользование Системой в соответствии с Тарифами. Настоящим Клиент предоставляет Банку право списания комиссий за использование Системы со Счетов Клиента без его распоряжения. В случае образования задолженности Клиента перед Банком, Клиент предоставляет право списания суммы задолженности с любых Счетов Клиента, открытых в Банке, без его распоряжения.

4.3.9. При получении уведомления из Банка о смене программного обеспечения принимать меры для своевременного перехода на новую версию программы.

4.4. Клиент имеет право:

4.4.1. Требовать от Банка на основании письменного запроса предоставления на бумажном носителе дубликатов полученных Банком ЭД с проставлением на них штампа Банка (об

исполнении и др.) и собственноручной подписи сотрудника Банка, которые предоставляются уполномоченному лицу Клиента при его явке в Банк за плату в соответствии с Тарифами.

4.4.2. Доставлять часть или все платежные документы на бумажном носителе без предварительного уведомления Банка. При поступлении документа с аналогичными реквизитами (дата документа, номер, сумма, валюта платежа) в один операционный день по Системе и на бумажном носителе и исполнении Банком всех предъявленных документов, риск возможных негативных последствий в указанном случае лежит на Клиенте.

4.4.3. Получать консультации по телефону «горячей» линии или по письменному обращению вызывать специалистов Банка для установки/переустановки Системы и обучения персонала с оплатой согласно Тарифам.

4.4.4. Прекращать досрочно действие Ключей проверки ЭП и обращаться в Банк для замены ключей ЭП на ключевом носителе с оформлением письменного заявления, подписанного уполномоченным лицом.

4.4.5. Отзывать переданные в Банк платежные документы в соответствии с Регламентом (Приложение 1 к Правилам).

5. Совместные обязательства и ответственность Сторон

5.1. Каждая Сторона обязана за собственный счет поддерживать в рабочем состоянии свои программно-технические средства, используемые при работе с Системой.

5.2. В случае возникновения конфликтных ситуаций между Сторонами при использовании Системы Стороны обязуются участвовать в рассмотрении конфликтов в соответствии с Положением о порядке разрешения спорных ситуаций (Приложение 3 к Правилам), выполнять требования указанного Положения и нести ответственность согласно выводам по рассмотрению конфликтной ситуации. В случае если Клиент отказывается от принятия на себя обязательств по ЭД (оспаривает факт или время передачи ЭД, его содержание), бремя доказывания обстоятельств, на основании которых он отказывается от принятия на себя обязательств, ложится на него. Ответственность может быть возложена на Банк в случае, если создание ЭД обусловлено противоправными действиями Банка.

5.3. Стороны обязуются при разрешении споров, которые могут возникнуть в связи с использованием Системы, предоставлять в письменном виде свои оценки, доказательства и выводы по запросу противоположной Стороны.

5.4. Банк возмещает Клиенту убытки, возникшие по вине Банка из-за нарушения системы защиты информации.

5.5. Если полученные Банком по Системе ЭД содержат ЭП, проверка которых Ключом проверки ЭП дала положительный результат, Банк не несет ответственность за списание средств со счета Клиента, в том числе, в случае, если по причинам, не зависящим от Банка, ЭД были отправлены в Банк без ведома Клиента.

Клиент уведомлен о предлагаемых Банком способах, направленных на снижение риска несанкционированного списания денежных средств со счета Клиента при использовании Системы (далее — Опции):

– СМС-информирование (направление коротких текстовых сообщений об осуществлении входа в Систему на указываемые Клиентом номера мобильных телефонов).

– IP-фильтрация (возможность входа в Систему только с использованием указываемых Клиентом IP-адресов).

Клиент уведомлен, что вышеуказанные Опции не подключаются Банком автоматически при заключении Договора, а могут быть подключены Банком только при наличии прямого волеизъявления Клиента в форме предоставляемого в Банк заявления (по форме Банка) и (или) в форме заключаемого с Банком дополнительного соглашения к Договору. Отсутствие волеизъявления Клиента на подключение Опций признается отказом Клиента от подключения Опций.

Клиент подтверждает, что его отказ от подключения Опций является осознанным,

понимает и соглашается с тем, что такой отказ повышает риск несанкционированного списания денежных средств со счета Клиента при использовании Системы.

5.6. Банк не несет ответственность за правильность заполнения Клиентом полей платежного документа, обязанность проверки которых прямо не установлена законом, и за задержки в зачислении/не зачислении средств, связанные с использованием Клиентом ошибочных или неактуальных реквизитов.

5.7. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение принятых по Договору обязательств на период действия обстоятельств непреодолимой силы и их последствий. К таким обстоятельствам относятся, в частности, стихийные бедствия, пожары, аварии, массовые беспорядки, забастовки, военные действия, противоправные действия третьих лиц, вступление в силу законодательных актов, актов органов федеральных или местных органов власти и обязательных для исполнения одной из сторон, прямо или косвенно запрещающих или ограничивающих указанные в Договоре виды деятельности или препятствующие выполнению сторонами своих обязательств по Договору. Сторона, пострадавшая от влияния обстоятельств непреодолимой силы, обязана в возможно короткий срок, но не более, чем через 7 (Семь) календарных дней после возникновения этих обстоятельств, довести до сведения другой Стороны информацию о случившемся.

5.8. Банк не несет ответственность за техническое состояние компьютерного оборудования Клиента, возможные помехи в телефонных линиях связи, прекращение работы Системы из-за отключения электроэнергии и повреждения линий связи, программно-аппаратные сбои Системы, а также в случаях, указанных в п. 3.7 Правил, если возникновение указанных обстоятельств не связано с виновными действиями Банка.

5.9. Для разрешения возможных споров в Банке ведутся архивы электронных документов, подписанных ЭП, а также архивы Ключей проверки ЭП. Хранение контрольных архивов электронных документов осуществляется в сроки, установленные законодательством.

5.10. Банк не несет ответственность за приостановление действия Ключей проверки ЭП Клиента по инициативе органов или лиц, имеющих такое право в силу закона, либо уполномоченных лиц, имеющих такое право в соответствии с Договором.

6. Срок действия Договора и порядок его прекращения

6.1. Договор вступает в силу с даты его заключения Сторонами и действует без ограничения срока.

6.2. Каждая из Сторон вправе расторгнуть Договор в одностороннем порядке не ранее, чем через 5 (Пять) рабочих дней после уведомления об этом противоположной Стороны письмом в произвольной форме за подписью уполномоченного лица. Письмо о расторжении Договора от имени Клиента или Банка также может быть отправлено по Системе за подписью уполномоченного лица. При этом обязательства по Договору, возникшие в период его действия, не прекращаются до полного исполнения их Сторонами.

6.3. Расторжение Договора не влечет недействительности ЭД, содержащих ЭП Клиента проверка которой Ключом проверки ЭП дала положительный результат, переданных Клиентом по Системе по день расторжения Договора включительно.

6.4. Договор автоматически прекращает свое действие с момента закрытия всех Счетов, подключенных к Системе.

РЕГЛАМЕНТ обслуживания клиентов в Системе «Клиент-Банк»

1. Создание рабочего места для работы в Системе

Для создания рабочего места с целью подключения к Системе посредством установки программного обеспечения «ДБО-Клиент» Клиенту требуется использовать следующее оборудование:

- 1) компьютер типа IBM PC;
- 2) локализованная (русская) операционная система Windows, поддерживаемая производителем;
- 3) Интернет – браузер, рекомендованный компанией производителем Системы «ДБО-Клиент» (<http://www.bssys.com>);
- 4) наличие на компьютерах системы антивирусной защиты. Обновление баз данных антивирусных программ должно осуществляться ежедневно, либо по мере выхода новых официальных версий баз данных;
- 5) необходимое программное обеспечение и/или программные компоненты Системы «ДБО – Клиент» — передается Банком;
- 6) ключевые носители — передается Банком;
- 7) в случае использования модемной связи:
 - 7.1) телефонная коммутируемая линия связи с выходом на городские линии;
 - 7.2) модем для работы на данной линии связи, зарегистрированный и настроенный в операционной системе;
 - 7.3) в случае связи через сеть Интернет:

– выход в Интернет и доступ к банковскому серверу по указанным в документации адресам.

После организации рабочего места проводятся пробные сеансы работы с целью проверки качества технических средств, линии связи и программно-аппаратной совместимости с программой «ДБО-Клиент», обеспечивающей работу Системы. При успешном завершении тестирования Клиент подписывает Акт об установке и приеме рабочего места «ДБО-Клиент» (Приложение 4 к Правилам) и передает его в Банк на бумажном носителе либо по Системе (при наличии ранее установленной версии Системы и при наличии полномочий у подписантов) для подписания уполномоченным представителем Банка.

Счет (Счета) Клиента становится доступным для подготовки документов в Системе начиная с даты, указанной в Акте об установке и приеме рабочего места «ДБО-Клиент», подписанного Сторонами.

В случае направления Клиентом Акта об установке и приеме рабочего места «ДБО-Клиент» по Системе, Клиент обязуется в течение 14 (четырнадцати) дней предоставить оригинал акта в Банк.

Если в результате пробных сеансов обнаружена неработоспособность (несовместимость) технических или программных средств, или если причиной неработоспособности является низкое качество линии связи, Банк предоставляет рекомендации по комплектации рабочего места техническими и программными средствами, а Клиент следует этим рекомендациям и принимает меры по обеспечению надлежащего качества связи.

С целью подготовки рабочего места Клиента, работающего в режиме мультиклиент, для всех организаций, входящих в данную установку, составляется и передается в Банк заявка в произвольном виде, подписанная уполномоченными лицами данных организаций и заверенная их печатями.

Для установки дополнительного рабочего места «Интернет» Клиент-Банка Клиент оформляет письмо с данной просьбой в произвольной форме, в котором подтверждает оплату согласно Тарифам и передает его в Банк (в т.ч. и через Систему)

2. Порядок признания ЭП

Сотрудник Банка получив от Клиента Оферту-Заявление о присоединении к Правилам обслуживания в Системе «Клиент-Банк» (далее – Оферта-Заявление) (на бумажном носителе либо по Системе - при наличии ранее установленной версии Системы и полномочий у подписантов), а также заявление о присоединении к регламенту Удостоверяющего центра ООО «БСС-Безопасность» для участников информационной системы дистанционного банковского обслуживания Банк СОЮЗ (АО) (далее – Регламент УЦ) и заявление на создание сертификата по форме приложения 1 к Регламенту УЦ (на бумажном носителе) (указанные заявления размещены на сайте Банка www.banksoyuz.ru):

- передают токены Клиенту и делают соответствующие отметки в Оферте-Заявлении о передаче токенов Клиенту, полученной на бумажном носителе, либо по акту приема-передачи (в случае направления Оферты-Заявления по Системе);
- передают Клиенту инструкцию по работе в Системе;
- при необходимости передает Клиенту конверт с логином/паролем (в случае если логин/пароль не был предоставлен Клиенту ранее при установке предыдущей версии Системы).

Клиент на своём рабочем месте в соответствии с инструкцией заходит в Систему со своим логином/паролем, меняет пароль на новый, формирует запрос на выпуск Сертификата. При этом на токене генерируется секретный (закрытый) ключ Клиента, и выводится окно для печати Акта признания ключа проверки ЭП (Приложение 5 к Правилам). Клиент печатает акт и предоставляет его в Банк на бумажном носителе либо по Системе (при наличии ранее установленной версии Системы и при наличии полномочий у подписантов). В случае направления Клиентом Акта признания ключа проверки ЭП по Системе, Клиент обязуется в течение 14 (четырнадцати) дней предоставить оригинал акта в Банк.

Рабочие ключи ЭП (Пара ключей ЭП), после подписи сторонами Акта признания ключа проверки ЭП (Приложение 5 к Правилам), могут подписывать ЭД, передаваемые в Системе, и могут использоваться для генерации новых рабочих ключей ЭП. Генерация ключа — это процесс выработки и записи на ключевой носитель конкретных секретных состояний некоторых параметров алгоритма криптографического преобразования данных.

При необходимой замене ключей ЭП Клиент может выполнить повторную генерацию Пары ключей ЭП и подписать новый Акт признания ключа проверки ЭП. Одновременно с этим старый Акт признания ключа проверки ЭП признается недействительным.

К событиям связанным с необходимостью замены ключей ЭП относятся (включая, но не ограничиваясь):

- 1) Потеря ключевых носителей (в том числе и с их последующим обнаружением).
- 2) Увольнение сотрудников, имевших доступ к ключевой информации.
- 3) Нарушение правил хранения носителя Ключей ЭП или возможный несанкционированный доступ к нему.
- 4) Возникновение подозрений на утечку информации или ее искажение в системе конфиденциальной связи.
- 5) Выход из строя ключевого носителя в результате несанкционированных действий.

При отсутствии действующего Акта признания ключа проверки ЭП, подписанного Сторонами, ЭП считается недействительной. Все ЭД подписанные данной подписью не принимаются Банком, о чем Клиент уведомляется соответствующей отметкой документа в Системе.

3. Порядок работы с ЭД в Системе¹

3.1. Платежные ЭД.

¹ Подробно Порядок работы Клиента с электронными документами в Системе описан в документации на программное обеспечение Системы.

При заполнении документа осуществляется автоматический контроль даты и номера документа, а также наличия обязательной информации в соответствующих полях документа. После заполнения электронной формы платежного ЭД Клиентом осуществляется процедура подписания ЭП, и отправка его в Банк по каналам связи.

На этапе приема документов в Банке в автоматическом режиме программным обеспечением осуществляется:

- проверка подлинности ЭП и неизменности ЭД,
- контроль правильности указанного номера Счета,
- контроль на дублирование документа, уже отправлявшегося по Системе и принятого Банком к обработке,
- проверка платежных реквизитов плательщика и банка получателя на соответствие данных, содержащихся в Книге регистрации открытых счетов Банка и в Справочнике банковских идентификационных кодов участников расчетов на территории РФ («Справочник БИК России»),
- наличие кредитового остатка или лимита овердрафта к соответствующему Счету Клиента, достаточного для осуществления операции.

Банк не проверяет правильность заполнения полей платежного документа, обязанность проверки которых не установлена законом, и не несет ответственность за задержки в зачислении/не зачислении средств, связанные с использованием Клиентом ошибочных или неактуальных реквизитов.

В случае выявления какого-либо несоответствия, операция на основании полученного платежного ЭД в Банке не проводится, и документ подлежит возврату Клиенту. Ссылку на платежный документ, включающую номер, тип, дату передачи документа и причину отказа, Клиент получает в извещении об этапах прохождения документа.

3.2. Служебно-информационные ЭД.

При заполнении документа осуществляется автоматический контроль на наличие обязательной информации в соответствующих полях документа.

После заполнения электронной формы служебно-информационного ЭД Клиентом осуществляется процедура подписания ЭП, и отправка его в Банк по каналам связи.

На этапе приема документов в Банке в автоматическом режиме программным обеспечением осуществляется контроль соответствия ЭП содержимому документа, контроль на дублирование документа.

В случае выявления какого-либо несоответствия документ подлежит возврату Клиенту. Ссылку на служебно-информационный ЭД, включающую тип, дату передачи документа и причину отказа, Клиент получает в извещении об этапах прохождения документа.

3.3. Отзыв Клиентом платежных ЭД.

Клиент может отзываться переданные в Банк платежные ЭД только в том случае, если они не были обработаны операционными сотрудниками Банка и на момент получения электронного запроса об отзыве статус документа остается прежним. Документ считается отозванным только в том случае, если Банк подтвердил факт отзыва платежного ЭД соответствующим уведомлением и изменением статуса документа.

Банк обязан подтвердить факт отзыва или отказ об исполнении отзыва платежного ЭД не позднее рабочего дня, следующего за днем получения соответствующий отзыва.

3.4. Отказ Банка от исполнения ЭД.

Основанием для отказа Банка от исполнения платежного или служебно-информационного ЭД служит:

- 1) Несоответствие содержимого документа требованиям системы защиты от НСД.
- 2) Подписание ЭП, проверка которой Ключом проверки ЭП не дала положительный результат.
- 3) Нарушение Клиентом законодательных и нормативных документов, регламентирующих расчеты.

- 4) Несоответствие реквизитов платежного ЭД обязательным реквизитам, установленным действующим законодательством и банковскими правилами включая, но не ограничиваясь:
- отсутствие или ненадлежащее указание платежных реквизитов получателя;
 - отсутствие назначения платежа;
 - дата документа, если со дня составления ЭД прошло более 10 календарных дней;
 - неверно указанный номер Счета;
 - отсутствие или неверное указание текстовой информации.
- 5) Недостаток средств на Счете для проведения операции Клиента.
- 6) Несоответствие проводимой Клиентом операции действующему валютному законодательству.
- 7) Непредставление документов, необходимых Банку для осуществления функций агента валютного контроля.
- 8) Непредставление по запросу Банка документов, явившихся основанием для осуществления операций.
- 9) Непредоставление по запросу Банка документов, необходимых для проведения идентификации (обновления сведений, полученных при проведении идентификации) клиента, представителя, выгодоприобретателя и бенефициарного владельца.

3.5. Отказ в приеме ЭД.

В случае выявления операций Клиента, требующих дополнительного контроля, в соответствии с законодательством, в том числе законодательством в сфере противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения, законодательством о банкротстве, Банк вправе отказать в приеме ЭД, сообщив об этом Клиенту, в том числе по Системе. Платежные документы в таком случае принимаются на бумажном носителе с подписью уполномоченных лиц и оттиском печати Клиента после предоставления клиентом по запросу Банка документов/сведений.

3.6. Режим обслуживания Клиента.

Клиент может установить связь с Банком круглосуточно, причем активной стороной при установлении связи и в процессе приема-передачи сообщений является Клиент.

Принятые от Клиента в операционное время ЭД обрабатываются Банком не позднее следующего рабочего дня.

ЭД, принятые после операционного времени, считаются поступившими следующим рабочим днем.

Контрольным является время системных часов Системы.

Банк оставляет за собой право приостанавливать обслуживание Клиентов по Системе в неоперационное время в рабочие дни и в течение выходных и нерабочих праздничных дней для проведения профилактических работ на оборудовании.

3.7. Справочные телефоны Банка:

Справочная служба (495)729-55-55

Техническая поддержка (495)729-55-15

ПЕРЕЧЕНЬ
электронных документов, используемых в Системе «Клиент-Банк»

1. Банк осуществляет прием к исполнению от Клиента следующих платежных ЭД:

- платежное поручение в валюте Российской Федерации;
- поручение на перевод иностранной валюты;
- поручение на покупку иностранной валюты;
- поручение на продажу иностранной валюты;
- поручение на конверсию валют;
- распоряжение на списание средств с транзитного валютного счёта;
- уведомление о зачислении денежных средств на транзитный валютный счет.

2. Банк осуществляет прием от Клиента и обработку следующих служебно-информационных ЭД:

- запрос выписки;
- запрос на отзыв документа;
- произвольный документ Клиента (письмо) с вложенными файлами произвольного формата, в т.ч. копиями документов, направляемыми по запросу Банка;
- сведения о валютных операциях;
- справка о подтверждающих документах;
- заявление о внесении изменений в контракт(кредитный договор), принятый на учет;
- заявление о снятии с учета контракта (кредитного договора);
- заявление о постановке на учет/принятие на обслуживание контракта;
- заявление о постановке на учет/принятие на обслуживание кредитного договора;
- заявление на оформление справки о подтверждающих документах.
- зарплатная ведомость (ведомость зачисления);
- анкеты и иные документы, содержащие сведения в целях идентификации (обновления сведений, полученных при проведении идентификации) клиента, представителя, выгодоприобретателя и бенефициарного владельца;
- сведения и пояснения, направляемые по запросу Банка.

3. Банк осуществляет отправку Клиенту следующих служебно-информационных ЭД:

- выписка по счетам клиента (в валюте Российской Федерации и иностранной валюте) с приложением платежных документов;
- произвольный документ Банка (письмо) с вложенными файлами произвольного формата;
- обновления справочника банков РФ;
- обновления других общих справочников Системы.

Примечание: данный перечень может быть изменен, о чем Банк обязан проинформировать Клиента. Информирование может быть осуществлено через Систему или на Сайте Банка.

ПОЛОЖЕНИЕ о порядке разрешения спорных ситуаций

1. В соответствии с настоящим Положением подлежат рассмотрению споры, связанные с наличием у Клиента к Банку претензий по поводу:

- факта передачи Клиентом Банку ЭД;
- дня и времени передачи Клиентом Банку ЭД;
- содержания переданного Клиентом Банку ЭД.

Стороны договорились считать наличие ЭП Клиента, проверка которой Ключом проверки ЭП дала положительный результат в оспариваемом ЭД необходимым и достаточным доказательством, подтверждающим принадлежность данного ЭД Клиенту и, соответственно, фактом, удостоверяющим передачу ЭД и содержание переданного ЭД. Стороны признают информацию о дате поступления ЭД в Банк, содержащуюся в контрольных архивах Банка, необходимым и достаточным доказательством даты и факта передачи Клиентом Банку ЭД, содержания ЭД, если разрешительной комиссией не будет установлен факт внесения Банком изменений в указанную информацию в части, касающейся предмета спора. Принадлежность ЭП Клиенту в оспариваемом ЭД устанавливается разрешительной комиссией в установленном ниже порядке. Иные споры разрешаются в соответствии с действующим законодательством в Арбитражном суде г. Москвы.

2. Клиент предоставляет Банку заявление, содержащее существо претензий с указанием реквизитов ЭД, содержащего ЭП Клиента, на основании которого Банк выполнил, не выполнил или ненадлежащим образом выполнил какую-либо операцию.

3. Банк обязан в срок не более пяти рабочих дней со дня, следующего за днем получения заявления, рассмотреть указанное заявление Клиента. При несогласии Банка с претензиями Клиента Банк направляет Клиенту письменный ответ со своими доводами или предложениями по разрешению спорной ситуации. В случае несогласия Клиента с доводами/предложениями Банка и наличием претензий Клиент направляет в Банк письменное заявление о своем несогласии с требованием о формировании разрешительной комиссии для рассмотрения спора.

4. Формирование комиссии осуществляется в течение трех рабочих дней с даты получения Банком указанного в п. 3 настоящего Положения заявления Клиента. В состав комиссии включаются в равном количестве представители Клиента и представители Банка (не более пяти с каждой стороны, включая Владельца ключа оспариваемой ЭП), и, при необходимости, независимые эксперты, в т.ч. представители компании-разработчика Системы. Независимый эксперт считается назначенным только при письменном согласии обеих Сторон. Место работы комиссии — местонахождение Банка, если иное не будет согласовано Сторонами. Если разрешительная комиссия без уважительных причин (под уважительными причинами подразумеваются: согласование Сторонами иного срока начала работы комиссии, временная нетрудоспособность одного из членов комиссии (д.б. подтверждена соответствующим документами) и др.) по вине Клиента не приступит к работе по истечении пяти рабочих дней с даты получения Банком вышеуказанного заявления Клиента с требованием о ее формировании, считается, что Клиент отказался от заявленных им претензий.

5. Стороны обязуются способствовать работе комиссии и не допускать отказа от предоставления необходимых документов (информации), если предоставление таких документов (информации) будет допустимо в соответствии с действующим законодательством. Стороны обязуются предоставить комиссии возможность ознакомления с условиями и порядком работы своих программных и аппаратных средств, используемых для обмена ЭД по Системе.

6. Разрешительная комиссия в срок не более пяти рабочих дней с момента начала работы проводит рассмотрение спорного вопроса. Рассмотрение в обязательном порядке должно включать следующие этапы.

6.1. Разрешительная комиссия проводит проверку Ключа проверки ЭП Клиента в Системе на его соответствие Акту признания ключа проверки ЭП Клиента, предоставленного Клиентом, (т.е. устанавливает его принадлежность Клиенту), проверяет период действия Ключа проверки ЭП Клиента, а также тот факт, что Ключ проверки ЭП не был заблокирован.

6.2. Разрешительная комиссия проводит проверку ЭД, подписанного ЭП Клиента, на основании которого Банком выполнены (не выполнены или ненадлежащим образом выполнены) оспариваемые Клиентом действия, т.е. принадлежность Клиенту и неизменность содержания спорного ЭД проверяется Ключом проверки ЭП Клиента. Проверка производится с учетом п. 3.3, 3.4, 3.6 Правил.

6.3. На основании полученных данных в результате указанной в п.п. 6.1 и 6.2 настоящего Положения проверки разрешительная комиссия составляет акт, содержащий выводы по указанным выше вопросам. Выводы, содержащиеся в акте, являются обязательными для Сторон. Акт подписывается уполномоченными представителями Сторон не позднее 10 рабочих дней с момента окончания работы комиссии. В случае, если подписание Акта в этот срок не состоится, заинтересованная Сторона вправе обратиться в арбитражный суд и без выработанного Сторонами решения, а в качестве доказательства в судебном споре представить Акт, составленный в соответствии с настоящим Положением.

7. Результатом рассмотрения спорной ситуации разрешительной комиссией является определение Стороны, несущей ответственность согласно выводу о принадлежности ЭП Клиента под ЭД.

8. Банк несет ответственность перед Клиентом в случае, когда имела место хотя бы одна из следующих ситуаций:

8.1. Банк не предъявляет ЭД, на основании которого Банк выполнил оспариваемую операцию.

8.2. Проверка ЭП Клиента в ЭД Ключом проверки ЭП не дала положительный результат.

Приложение 4 к Правилам обслуживания в Системе «Клиент-Банк»

Форма Акта о готовности рабочего места «ДБО-Клиент»

АКТ
об установке и приеме рабочего места «ДБО –Клиент»

1. В соответствии с Договором на обслуживание в системе «Клиент-Банк» от _____ № _____ Клиентом _____
(наименование Клиента)

приняты и установлены:

- программное обеспечение, указанное в Регламенте (Приложение 1 к Правилам);
- носители ключей ЭП — _____ (_____) шт.

2. Клиентом «____» _____ 20 ____ года осуществлена установка и тестирование программных средств и средств связи, необходимых для корректной работы:

«Интернет» Клиент-Банк

3. Клиентом установлена система защиты информации и электронной подписи (ЭП):

Крипто-Про

Подключение Счетов Клиента к Системе производится с «____» _____
20 ____ года.

От Банка

От Клиента

(должность руководителя, Фамилия И.О.)

(должность руководителя, Фамилия И.О.)

(подпись)

(подпись)

МП

МП

Форма Акта признания ключа проверки электронной подписи для обмена сообщениями
(документами в электронной форме)

АКТ
признания ключа проверки электронной подписи
для обмена сообщениями (документами в электронной форме)

“ ____ ” _____ 20__ г. г. _____

Настоящим Актом признаётся ключ проверки электронной подписи, принадлежащий уполномоченному представителю организации
ФИО владельца сертификата:

Организация:

Дата начала срока действия сертификата:

Дата окончания срока действия сертификата:

Ключ ЭП создан с использованием СКЗИ:

Идентификатор ключа:

Право подписи документов: _____
Подпись 1, Подпись 2, единственная, нет (без права подписи расчетных документов)

Срок полномочий _____
(заполняется сотрудником Банка)

Текст ключа проверки электронной подписи:

Ключ зарегистрирован и может использоваться для проверки электронной подписи.

Использование данного ключа ограничено рамками договора на обслуживание в Системе «Клиент-Банк».

Личная подпись владельца ключа:

С даты подписания настоящего документа Акт признания **ключа проверки электронной подписи (открытого ключа (сертификата))** для обмена сообщениями (документами в электронной форме) от « ____ » _____ 20__ г. признается **недействительным.**

От Банка

От Клиента

(должность руководителя, Фамилия И.О.)

(должность руководителя, Фамилия И.О.)

(подпись)

(подпись)

М.П.

М.П.

ПРАВИЛА

по обеспечению мер информационной безопасности при работе с системой дистанционного банковского обслуживания «Клиент-Банк»

1.1. Область применения.

1.1.1. Рекомендации настоящих Правил распространяются на Клиентов, использующих Систему.

1.1.2. Настоящие Правила описывают риски, возникающие на стороне Клиента при работе в Системе, и устанавливает перечень мер по снижению таких рисков.

1.1.3. Настоящие Правила или выдержки из них размещаются на официальном сайте Банка. При изменении настоящих Правил Банк размещает на своем официальном сайте их новую редакцию, о чем может информировать Клиента с использованием Системы или путем сообщения на своем официальном сайте. Клиенту необходимо регулярно знакомиться с изменениями в Правилах и принимать, в соответствии с ними, необходимые меры информационной безопасности при работе в Системе.

1.2. Описание рисков.

1.2.1. Основным риском при использовании Системы является риск получения злоумышленником несанкционированного доступа к управлению счетом Клиента и к документам Клиента, передаваемым в Банк через Систему.

1.2.2. Последствиями несанкционированного доступа могут быть списание денежных средств со счета Клиента или утечка конфиденциальной информации о совершаемых Клиентом операциях.

1.3. Способы несанкционированного доступа к Системе.

1.3.1. Основными способами получения несанкционированного доступа к Системе являются:

- перехват злоумышленником управления компьютером Клиента;
- кража логина и пароля Клиента для входа в Систему, а также закрытой части ключа электронной подписи (далее – ЭП) Клиента;
- перехват данных, передаваемых клиентом в Банк и получаемых Клиентом из Банка.

1.3.2. Получение несанкционированного доступа может быть осуществлено:

- штатными сотрудниками Клиента;
- нештатными сотрудниками, приходящими по вызову для обслуживания компьютеров Клиента;
- злоумышленниками, получившими доступ к компьютерам Клиента через сеть Интернет или иные каналы связи.

1.4. Признаки несанкционированного использования клиентского рабочего места ДБО.

- наличие в Системе нелегитимного платежного документа (документ, сформированный злоумышленником);
- наличие в Системе не заказанных выписок или иных документов (документ, заказанный злоумышленником);
- «самостоятельная» (независимая от действий пользователя) работа компьютера: перемещение курсора, открытие и закрытие окон программ, заполнение форм и документов и пр. (управление компьютером захвачено злоумышленником);
- отсутствие доступа к Системе по причине неверного пароля (пароль изменен злоумышленником);
- нестабильная работа компьютера или его неработоспособность (последствия действия злоумышленника по уничтожению следов вторжения);
- не работает ключевой носитель – повреждены/отсутствуют файлы с криптографическими ключами (последствия действия злоумышленника).

Данный перечень признаков несанкционированного использования Системы не является исчерпывающим. В зависимости от новых видов атак список может дополняться и корректироваться. Извещения о новых признаках будут публиковаться на сайте Банка и/или рассылаться Клиентам Банка через Систему.

1.5. Компрометация закрытой части ключа ЭП (ключевого носителя).

К событиям, на основании которых принимается решение о компрометации, относятся, включая, но не ограничиваясь, следующие события:

- потеря ключевых носителей (даже с их последующим обнаружением);
- увольнение сотрудников, имеющих доступ к ключевым носителям;
- случаи, когда нельзя достоверно установить, что произошло с ключевыми носителями (например, при выходе из строя ключевого носителя нет достоверной возможности установить причину, т.к. к этому могли привести действия злоумышленника)

1.6. Меры по предотвращению несанкционированного использования клиентского рабочего места ДБО.

Клиенту, для снижения возможного риска несанкционированного использования рабочего места ДБО и списания третьими лицами денежных средств со счета Клиента, необходимо:

1.6.1. Соблюдать правила пользования Системой, в т.ч. знакомиться с информацией и материалами, касающимися работы Системы на сайте Банка.

1.6.2. Использовать услугу в виде возможности подключения к Системе только с определенных IP-адресов компьютеров Клиента и/или информирование о входе в Систему, посредством технологии сотовой связи – службы коротких сообщений (СМС).

1.6.3. Выполнять следующие организационные и технические меры:

- минимизировать количество пользователей, которые имеют право доступа к компьютеру с установленным рабочим местом ДБО, ограничив его кругом лиц, непосредственно использующим Систему;
- осуществлять оценку деловой репутации пользователей, имеющих доступ к Системе;
- использовать на компьютерах только лицензионное программное обеспечение;
- регулярно обновлять операционную систему и используемое для работы с Системой программное обеспечение. Установку обновлений необходимо проводить только с официальных сайтов разработчиков соответствующего программного обеспечения;
- установить на компьютерах систему антивирусной защиты. Обновление баз данных антивирусных программ должно осуществляться ежедневно, либо по мере выхода новых официальных версий баз данных;
- использовать сетевые экраны при выходе в сеть Интернет, разрешив доступ только к доверенным ресурсам сети Интернет. Запретить в межсетевом экране соединение с сетью Интернет по протоколам ftp, smtp. Разрешить соединения по протоколу smtp только с конкретными почтовыми серверами, на которых зарегистрированы почтовые ящики Клиента;
- при работе с электронной почтой не открывать письма и прикрепленные к ним файлы, полученные от неизвестных отправителей, не переходить по содержащимся в таких письмах ссылкам. Наилучшей практикой является отказ от использования электронной почты на компьютерах с установленными рабочими местами ДБО;
- не использовать права администратора при отсутствии необходимости. В повседневной практике входить в систему как пользователь, не имеющий прав администратора;
- включить системный аудит событий, регистрирующий возникающие ошибки, вход пользователей и запуск программ, периодически просматривать журнал регистрации и реагировать на ошибки;
- использовать для размещения закрытых ключей ЭП только внешние извлекаемые носители информации. Использование в качестве места хранения ключевой информации реестра или жесткого диска компьютера увеличивает риск хищения закрытой части ключа ЭП;
- извлекать ключевой носитель сразу после окончания сеанса работы с Системой;
- хранить ключевой носитель в недоступном для посторонних месте, например, в сейфе;

- не использовать ключевой носитель для иных, кроме работы с Системой, целей, например, для хранения файлов, электронных документов и т.п.;
- не передавать носители ключей ЭП и не сообщать логин и пароль доступа к Системе третьим лицам;
- не использовать компьютер, на котором установлено рабочее место ДБО, не по назначению, например, для игр, просмотра фильмов и т.п.;
- в случае если компьютер установлен внутри локальной сети организации, провести мероприятия по защите локальной сети от несанкционированных воздействий со стороны сети Интернет;

1.6.4. В случае подозрения на несанкционированный доступ к компьютеру, с установленным рабочим местом ДБО или установлении фактов компрометации закрытой части ключа ЭП:

- срочно связаться с Банком и проинформировать об имеющихся подозрениях или фактах;
- проверить легитимность всех выполненных за последнее время платежей;
- направить в Банк заявление о блокировке операций по ДБО;
- произвести смену ключей ЭП.