



Регламент предоставления, использования и обслуживания системы «Банк-Клиент» в АО «Классик Эконом Банк»

1. Термины, применяемые в Регламенте

Термины, применяемые в тексте настоящем Регламенте, используются в следующем значении:

- 1.1. Система «iBank 2» – совокупность программно-аппаратных средств, устанавливаемых на территории Клиента и Банка, и согласовано эксплуатируемых Клиентом и Банком в соответствующих частях, а также организационных мероприятий, проводимых Клиентом и Банком, с целью обслуживания банковского счета Клиента.
- 1.2. «Электронный документ» – совокупность байт, содержащая финансовый документ или информационное сообщение Клиента.
- 1.3. «Электронная цифровая подпись» (ЭЦП) – совокупность байт, формируемая Клиентом, однозначно сопоставляемая электронному документу и используемая для аутентификации (подтверждение авторства и целостности) электронного документа.
- 1.4. «Секретный ключ ЭЦП Клиента» – ключ (последовательность байт), генерируемый Клиентом с использованием средств системы «iBank 2», и предназначенный для формирования Клиентом электронной цифровой подписи электронных документов.
- 1.5. «Открытый ключ ЭЦП Клиента» – ключ (последовательность байт), зависящий от секретного ключа ЭЦП Клиента, самостоятельно генерируемый Клиентом с использованием средств системы «iBank 2», и предназначенный для проверки Банком корректности электронной цифровой подписи электронного документа, сформированного Клиентом.
- 1.6. «Корректная электронная цифровая подпись Клиента» – электронная цифровая подпись электронного документа Клиента, дающая положительный результат ее проверки с открытым ключом ЭЦП Клиента.
- 1.7. «Сертификат открытого ключа ЭЦП Клиента» – бумажный документ, с представленным в шестнадцатеричном виде открытым ключом ЭЦП Клиента, датой начала и окончания действия открытого ключа ЭЦП Клиента, заверенный подписью руководителя и имеющий оттиск печати Клиента.
- 1.8. «Активный открытый ключ ЭЦП Клиента» - открытый ключ ЭЦП Клиента, зарегистрированный Банком в системе «iBank 2», и используемый Клиентом в текущее время для работы в системе «iBank 2».
- 1.9. «Пара ключей ЭЦП Клиента» – секретный ключ ЭЦП Клиента и соответствующий ему открытый ключ ЭЦП Клиента.
- 1.10. «Группа подписи» – очередность формирования ЭЦП. В случае, когда электронный документ требует более одной электронной цифровой подписи, очередность формирования ЭЦП определяется группой подписи: для формирования первой ЭЦП используется секретный ключ ЭЦП клиента из первой группы подписи, для формирования второй ЭЦП используется секретный ключ ЭЦП клиента из второй группы подписи и так далее.
- 1.11. «Средство криптографической защиты информации» (СКЗИ) – программный модуль, входящий в состав системы «iBank 2», обеспечивающий защиту информации по утвержденным стандартам и сертифицированный в соответствии с действующим законодательством.
- 1.12. «Блокировочное слово» – уникальное слово, определяемое Клиентом при регистрации в системе «iBank 2», для блокирования работы Клиента по телефонному звонку в Банк.

2. Предмет Регламента

- 2.1. Банк осуществляет обслуживание расчётного счёта Клиента с использованием системы «iBank 2» (в дальнейшем система Банк-Клиент), позволяющей передавать электронные документы и принимать выписки и информационные сообщения.

2.2. Банк исполняет распоряжения Клиента не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления в Банк соответствующего электронного документа, за исключением случаев выявления операций, соответствующих признакам осуществления перевода денежных средств без согласия Клиента. Электронные документы, поступившие в Банк после окончания операционного дня, официально установленного Банком, считаются поступившими на следующий рабочий день.

2.2.1. В соответствии с Федеральным законом от 27.06.2011 № 161-ФЗ «О национальной платежной системе» Банк, используя Систему «Fraud-мониторинг» компании Бифит, выявляют операции, соответствующие признакам осуществления перевода денежных средств без согласия клиента.

Признаки осуществления перевода денежных средств без согласия клиента устанавливаются Банком России и размещаются на его официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по адресу: www.cbr.ru.

2.2.2. При выявлении операции, соответствующей признакам осуществления перевода денежных средств без согласия клиента, Банк до осуществления списания денежных средств со счета Клиента приостанавливает исполнение распоряжения о совершении такой операции, а также приостанавливает предоставление услуг Банк-Клиент на срок не более двух рабочих дней.

Банк после выполнения действий по приостановлению исполнения распоряжения:

1) уведомляет Клиента по номеру телефона и/или адресу электронной почты, предоставленным Клиентом Банку при заключении дополнительного соглашения к договору банковского счета, и/или посредством системы Банк-Клиент:

- о приостановлении исполнения распоряжения о совершении операции, соответствующей признакам осуществления перевода денежных средств без согласия клиента, а также приостановлении предоставления услуг Банк-Клиент;

- о рекомендациях по снижению рисков повторного осуществления перевода денежных средств без согласия клиента;

2) незамедлительно запрашивает у Клиента подтверждение возобновления исполнения распоряжения.

При получении от Клиента подтверждения возобновления исполнения распоряжения Банк незамедлительно возобновляет исполнение распоряжения, а также восстанавливает Клиенту доступ к услугам Банк-Клиент. При неполучении от Клиента подтверждения возобновления исполнения распоряжения Банк возобновляет исполнение распоряжения, а также восстанавливает Клиенту доступ к услугам Банк-Клиент по истечении двух рабочих дней после дня совершения им действий по приостановлению исполнения распоряжения.

2.2.3. При выявлении операции, соответствующей признакам осуществления перевода денежных средств без согласия клиента, Система «Fraud-мониторинг» приостанавливает исполнение распоряжения о совершении такой операции, а также блокирует возможность предоставления распоряжений о списании денежных средств.

Ответственный сотрудник Банк связывается с Клиентом по контактному номеру телефона, предоставленному Клиентом Банку, для подтверждения/опровержения Клиентом факта отправки распоряжения о списании денежных средств.

При этом ответственный сотрудник Банка запрашивает дополнительное подтверждение реквизитов, информацию об ЭД, отправленных ранее Клиентом.

На основании беседы с Клиентом ответственный сотрудник Банка принимает решение о возобновлении исполнения распоряжения о совершении такой операции, восстановления возможности предоставления распоряжений о списании денежных средств.

При невозможности связаться с Клиентом в целях подтверждения/опровержения факта отправки распоряжения Клиентом по истечении двух рабочих дней, Банк возобновляет исполнение распоряжения. Если ранее Клиенту была заблокирована возможность предоставления распоряжений о списании денежных средств, то возможность отправки распоряжений о списании денежных средств восстанавливается.

2.2.4. В случае утраты (утери, кражи) электронного средства платежа, используемого для работы в системе Банк-Клиент, и/или выявления Клиентом использования системы Банк-Клиент без его согласия, Клиент незамедлительно после обнаружения указанных фактов, но не позднее дня, следующего за днем получения от Банка уведомления о совершенной операции, обязан направить Банку уведомление любым из доступных способов:

- по телефону структурного подразделения Банка, в котором заключен договор банковского счета;
- по электронной почте Банка;
- посредством системы Банк-Клиент;
- при личном визите Клиента в Банк.

В случае обращения Клиента по телефону, ответственный работник Банка запрашивает дополнительное подтверждение реквизитов, информацию об ЭД, отправленных ранее Клиентом.

Банк, получив уведомление Клиента, приостанавливает предоставление услуг Банк-Клиент (блокирует доступ Клиента к услугам Банк-Клиент). Возобновление доступа к услугам Банк-Клиент осуществляется при личном визите Клиента в Банк.

2.2.5. Банк направляет в Банк России информацию обо всех случаях и (или) попытках осуществления переводов денежных средств без согласия клиента в порядке, установленном Банком России (в том числе сведения об операциях, о счетах и депозитах, в отношении которых были зафиксированы случаи и (или) попытки осуществления переводов денежных средств без согласия клиента).

3. Соглашения Сторон

3.1. Стороны признают, что используемое в системе Банк-Клиент средство криптографической защиты информации, которое обеспечивает шифрование, контроль целостности и электронную цифровую подпись, достаточно для защиты информации от несанкционированного доступа, подтверждения подлинности и авторства электронных документов, а также разбора конфликтных ситуаций.

3.2. Стороны признают, что при произвольном изменении электронного документа, заверенного электронной цифровой подписью, ЭЦП становится некорректной, то есть проверка ЭЦП дает отрицательный результат.

3.3. Стороны признают, что подделка ЭЦП Клиента, то есть создание корректной электронной цифровой подписи электронного документа от имени Клиента, практически невозможна без знания секретного ключа ЭЦП Клиента.

3.4. Стороны признают, что электронные документы, заверенные необходимым количеством электронных цифровых подписей Клиента, юридически эквивалентны соответствующим документам на бумажном носителе, подписанные Клиентом и имеющие оттиск печати Клиента, обладают юридической силой и подтверждают наличие правовых отношений между Сторонами. Электронные документы без необходимого количества электронных цифровых подписей Клиента не имеют юридической силы, Банком не рассматриваются и не исполняются.

3.5. Стороны признают, что электронные документы с электронными цифровыми подписями Клиента, создаваемые системой Банк-Клиент в Банке, являются доказательным материалом для решения спорных вопросов в соответствии с п.8 настоящего Регламента. Электронные документы, не имеющие необходимого количества электронных цифровых подписей, при наличии спорных вопросов, не являются доказательным материалом.

3.6. Стороны признают, что открытый ключ ЭЦП Клиента, указанный в заверенном подписью руководителя и оттиском печати Клиента Сертификате открытого ключа ЭЦП Клиента, принадлежит Клиенту.

3.7. Стороны признают в качестве единой шкалы времени при работе с системой Банк-Клиент Московское поясное время. Контрольным является время системных часов аппаратных средств Банка.

4. Права и обязанности Банка

4.1. Банк обязан предоставлять Клиенту необходимые рекомендации для работы с системой Банк-Клиент.

4.2. Банк обязан по требованию Клиента блокировать в системе Банк-Клиент существующие активные открытые ключи ЭЦП Клиента и регистрировать новые открытые ключи ЭЦП Клиента.

4.3. Банк обязан по телефонному звонку Клиента после произношения Клиентом блокировочного слова, впредь до письменного уведомления, временно блокировать работу Клиента в системе Банк-Клиент.

4.4. При выявлении операции, соответствующей признакам осуществления перевода денежных средств без согласия клиента:

4.4.1. Предоставить клиенту информацию:

- о совершении Банком действий, предусмотренных п.4.7 настоящего Дополнительного соглашения;
- о рекомендациях по снижению рисков повторного осуществления перевода денежных средств без согласия клиента;

4.4.2. Незамедлительно запрашивать у клиента подтверждение возобновления исполнения распоряжения.

4.5. Банк имеет право по своему усмотрению без уведомления Клиента блокировать активный открытый ключ ЭЦП Клиента, и потребовать от Клиента смены пары ключей ЭЦП Клиента.

4.6. Банк имеет право затребовать от Клиента оформления документа на бумажном носителе (подлинника) с подписью руководителя и оттиском печати Клиента, и не производить исполнения документа, сообщив об этом Клиенту не позднее чем в двухдневный срок со дня получения соответствующего электронного документа.

4.7. Банк имеет право приостановить исполнение распоряжения Клиента о совершении операции по списанию денежных средств со счета, подписанного аналогом собственноручной подписи, при выявлении Банком признаков данного распоряжения и направить информацию о случаях и (или) попытках осуществления переводов денежных средств без согласия клиента в Банк России. В указанном случае требовать у Клиента по телефону дополнительное подтверждение реквизитов и подтверждение возобновления исполнения направленного в Банк распоряжения в порядке, предусмотренном п.4.4 настоящего Дополнительного соглашения. В случае если в течение срока приостановления от Клиента не поступит подтверждение о возобновлении исполнения распоряжений, Банк возобновляет исполнение распоряжений.

4.8. Банк имеет право в соответствии с частями 11.2. – 11.4. статьи 9 Федерального закона от 27.06.2011 № 161-ФЗ «О национальной платежной системе» приостановить зачисление денежных средств на Счет, незамедлительно уведомив об этом Клиента по номеру телефона и/или адресу электронной почты, предоставленным Клиентом Банку при заключении настоящего Дополнительного соглашения, и/или посредством системы Банк-Клиент и требовать представления документов, подтверждающих обоснованность получения переведенных денежных средств.

4.9. Банк имеет право отказывать Клиенту в приеме от него распоряжения на проведение операции по банковскому счету, подписанному аналогом собственноручной подписи.

После предварительного уведомления Банк имеет право отказывать в обслуживании Счетов Клиента по Системе ДБО при наличии у Банка мотивированных подозрений, что операция совершается в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, или финансирования терроризма либо по иным основаниям, предусмотренным условиями предоставления Банковского продукта. При этом Банк принимает от таких клиентов только надлежащим образом оформленные расчетные документы на бумажном носителе.

Отказ в обслуживании Счетов Клиента с использованием Системы ДБО не является отказом в выполнении операций по зачислению денежных средств, поступивших на счет Клиента.

Приостановить или отказать Клиенту в предоставлении Банковского продукта и/или в исполнении распоряжений Клиента в случае непредставления Клиентом документов и сведений, необходимых Банку для осуществления функций, возложенных на него в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации: при наличии сведений, свидетельствующих о нарушении Клиентом законодательства Российской Федерации, Договора банковского обслуживания, условий предоставления Банковского(их) продукта(ов), а также в иных случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, в т.ч. в случае наличия подозрений, что возможной целью использования Банковского продукта и/или направленного в Банк распоряжения является совершения операции в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, или финансирования терроризма.

5. Права и обязанности Клиента

5.1. Перед началом эксплуатации системы Банк-Клиент Клиент обязан получить в Банке и самостоятельно установить на своем рабочем месте СКЗИ.

5.2. Клиент обязуется использовать предоставленное СКЗИ только в системе Банк-Клиент, без права их продажи или передачи каким-либо другим способом иным физическим или юридическим лицам, обеспечивать возможность контроля со стороны федеральных органов правительственной связи и информации за соблюдением требований и условий осуществления лицензионной деятельности.

5.3. Клиент обязан допускать к эксплуатации системы Банк-Клиент только сотрудников, имеющих соответствующую подготовку.

5.4. Клиент обязан обеспечивать сохранность и целостность программного комплекса системы Банк-Клиент, включая СКЗИ. Сохранять конфиденциальность и подлинность секретных ключей ЭЦП.

5.5. Клиент обязан сообщать Банку об обнаружении попытки несанкционированного доступа к системе Банк-Клиент, не позднее следующего дня с момента обнаружения.

5.6. Клиент обязан извещать Банк обо всех случаях компрометации секретных ключей ЭЦП.

5.7. Клиент обязан в случае прекращения использования системы Банк-Клиент уничтожить программное обеспечение системы, включая СКЗИ и официально уведомить об этом Банк.

5.8. Клиент обязан заполнять электронные документы в системе Банк-Клиент в соответствии с действующим «Положением о безналичных расчётах в Российской Федерации».

5.9. Клиент обязан хранить в секрете и не передавать третьим лицам пароль и носитель с секретным ключом ЭЦП Клиента, используемые в системе Банк-Клиент.

5.10. Клиент обязан по требованию Банка сгенерировать новую пару ключей ЭЦП Клиента и зарегистрировать новый открытый ключ ЭЦП Клиента в Банке.

5.11. Клиент имеет право требовать от Банка предоставление оригиналов платёжных поручений с исполнением в день проведения операции Банком (во второй половине дня, следующего за днем проведения операции).

5.12. Клиент имеет право досрочно прекратить действие своего активного открытого ключа ЭЦП и потребовать от Банка заблокировать этот активный открытый ключ ЭЦП Клиента.

5.13. Клиент имеет право по своему усмотрению генерировать новые пары ключей ЭЦП Клиента и регистрировать в Банке новые открытые ключи ЭЦП Клиента.

5.14. Клиент имеет право, позвонив по телефону **53-73-22** в Банк, и произнеся блокировочное слово, впредь до письменного уведомления, временно заблокировать свою работу в системе Банк-Клиент.

6. Совместные обязательства и ответственность Сторон

6.1. Банк не несёт ответственности за ущерб, причинённый Клиенту в результате использования третьими лицами секретного ключа ЭЦП Клиента.

6.2. Работа с электронной системой Банк-Клиент не исключает приема Банком платежных документов Клиента на бумажных носителях.

6.3. Для работы в системе Банк-Клиент Клиент назначает одного или двух ответственных сотрудников с правом электронно-цифровой подписи электронных документов.

При замене Клиентом ответственных сотрудников с правом электронно-цифровой подписи электронных документов, сертификаты открытых ключей, оформленные на них, считаются недействительными. Клиент обязан известить Банк о назначении новых ответственных сотрудников и обеспечить оформление на них сертификатов открытых ключей.

6.4. Стороны несут ответственность по всем электронным документам с электронными цифровыми подписями Клиента, сформированным в системе Банк-Клиент, в соответствии с действующим законодательством РФ.

6.5. В случае возникновения конфликтных ситуаций между Клиентом и Банком при использовании электронной системы Банк-Клиент Стороны обязуются участвовать в рассмотрении конфликтов в соответствии с п.8 настоящего регламента

6.6. Стороны обязуются при разрешении экономических и иных споров, которые могут возникнуть в связи с использованием электронной системы Банк-Клиент, предоставлять в письменном виде свои оценки, доказательства и выводы по запросу заинтересованной стороны.

6.7. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение взятых обязательств в случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы, к которым относятся: стихийные бедствия, пожары, аварии, отключения электроэнергии, повреждение линий связи, 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 указанные виды деятельности или препятствующие выполнению сторонами своих обязательств, если сторона, пострадавшая от их влияния, доведет до сведения другой стороны известие о случившемся в возможно короткий срок после возникновения этих обстоятельств.

7. Порядок обслуживания Клиента

7.1. Банк осуществляет прием документов, передаваемых по электронной системе Банк-Клиент, с понедельника до четверга – с 10 до 17 часов, в пятницу – с 10 до 15 часов. При невозможности передачи документов в Банк с использованием электронной системы, документы могут поступить от Клиента в виде подлинника на бумажном носителе.

7.2. Документы на оплату по междугородним платежам, поступившие до 12:00, по РСО-Алания – до 14:00, по городу Владикавказу – до 15:00 (в т.ч. по налоговым платежам: с понедельника до четверга – до 16:00, в пятницу – до 15:00) принимаются Банком к исполнению в тот же день; документы, поступившие позже указанного времени – на следующий рабочий день.

7.3. Клиент поручает Банку дальнейшее оформление платежных документов, переданных в Банк по электронной системе Банк-Клиент .

7.4. При получении электронного документа Банк производит проверку корректности электронных цифровых подписей Клиента, проверку правильности заполнения реквизитов документа, проверку на возможность возникновения дебетового сальдо на расчётном счёте Клиента. В случае отбраковки документ Банком не принимается.

8. Порядок проведения технической экспертизы при возникновении спорных ситуаций

1. В настоящем Регламенте под спорной ситуацией понимается существование претензий у Клиента к Банку, справедливость которых может быть однозначно установлена по результату проверки электронных цифровых подписей Клиента под электронным документом.

2. Клиент представляет Банку заявление, содержащее существо претензии с указанием на электронный документ, на основании которого Банк выполнил операции по счёту Клиента.

3. Банк обязан в течение пяти дней от даты подачи заявления Клиента сформировать разрешительную комиссию для рассмотрения заявления. В состав комиссии включаются представители Клиента, представители Банка,

представители компании-разработчика системы «iBank 2» – ООО «БИФИТ», и при необходимости – независимые эксперты. Выбор членов комиссии осуществляется по согласованию со всеми участниками. При невозможности согласованного выбора, последний проводится случайно (по жребию).

4. Результатом рассмотрения спорной ситуации разрешительной комиссией является определение стороны, несущей ответственность согласно выводу об истинности электронных цифровых подписей Клиента под приложенным документом.

5. Разрешительная комиссия в течение не более пяти дней проводит рассмотрение заявления. Рассмотрение заявления включает следующие этапы:

- 5.1. Разрешительная комиссия проводит техническую экспертизу электронного документа, заверенного необходимым количеством электронных цифровых подписей Клиента, на основании которого Банком выполнены оспариваемые Клиентом действия с его счетом.
- 5.2. Разрешительная комиссия проводит техническую экспертизу открытых ключей ЭЦП Клиента, период действия и статус открытых ключей ЭЦП Клиента, и установление их принадлежности Клиенту.
- 5.3. Разрешительная комиссия проводит техническую экспертизу корректности электронных цифровых подписей Клиента в электронном документе.
- 5.4. На основании данных технической экспертизы разрешительная комиссия составляет акт.

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

- 6.1. Банк не предъявляет электронного документа, переданного Клиентом, на основании которого Банк выполнил операции по счёту Клиента.
- 6.2. Хотя бы одна электронная цифровая подпись Клиента в электронном документе оказалась некорректной.
- 6.3. Клиент предоставляет Уведомление об отмене действия секретного и соответствующего ему открытого ключей ЭЦП Клиента, подписанное должностным лицом Банка и имеющим оттиск печати Банка. При этом указанная в Уведомлении дата окончания действия пары ключей ЭЦП Клиента раньше даты, указанной в рассматриваемом электронном документе.

7. В случае, когда Банк предъявляет электронный документ, корректность электронных цифровых подписей Клиента признана разрешительной комиссией, принадлежность Клиенту открытых ключей Клиента подтверждена, Банк перед Клиентом по выполненным операциям со счётом Клиента ответственности не несёт.

9. Лимиты по операциям Клиентов

9.1. По операциям, совершаемым через систему Банк-Клиент «iBank 2», установлены следующие лимиты:

- лимит на единовременную операцию - 50 000 000 (Пятьдесят миллионов) рублей;
- лимит на совершение операций в течение суток – 100 000 000 (Сто миллионов) рублей. Сутки - с 0:00 до 24:00 по московскому времени.

Лимит на единовременную операцию и лимит на совершение операций в течение суток (кумулятивный лимит) распространяются только на операции по переводу денежных средств на счета, не принадлежащие клиенту.

Согласовано:

Начальник отдела информационной безопасности



Т.А. Кадохов

Специалист отдела автоматизации



Х.Р. Короев