

УТВЕРЖДЕНО
приказом Председателя Правления ООО
«МКБ ИМ. С.ЖИВАГО»
от 10.12.2013 № 196
(изменения внесены приказами:
от 06.11.2015 № 230, от 16.09.2016 № 213/1,
от 06.12.2016 № 306, от 09.03.2017 № 46,
от 16.02.2018 г. № 28, от 16.02.2018 № 33, от
18.04.2018 № 92, от 26.09.2018 № 234, от
11.11.2019 № 262)

ДОГОВОР

о расчетном обслуживании с использованием системы дистанционного банковского обслуживания

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «ЖИВАГО БАНК», именуемое в дальнейшем Банк, с одной стороны, и Клиент, с другой стороны, при совместном упоминании в дальнейшем именуемые Стороны, заключили настоящий Договор о расчетном обслуживании с использованием системы дистанционного банковского обслуживания в ООО «ЖИВАГО БАНК», именуемый в дальнейшем Договор, о нижеследующем.

1. Общие положения. Предмет Договора

- 1.1. Заключение Договора между Банком и Клиентом осуществляется путем присоединения Клиента к изложенным в Договоре условиям в соответствии со статьей 428 Гражданского кодекса Российской Федерации. Договор считается заключенным между Сторонами с момента принятия Банком от Клиента (его уполномоченного представителя) письменного Заявления о присоединении к Договору.
- 1.2. Предметом настоящего Договора является осуществление Банком обслуживания Клиента путем проведения расчетных операций по открытому Клиентом в Банке счету в электронной форме, обеспечиваемое автоматизированной системой дистанционного банковского обслуживания «ИНТЕРНЕТ–БАНК» (далее – Системой ДБО), состоящей из подсистем обработки, хранения, защиты и передачи информации. Проведение расчетных операций в электронной форме по банковскому счету Клиента осуществляется в соответствии с законодательством РФ и договором банковского счета/договором о расчетно-кассовом обслуживании в ООО «ЖИВАГО БАНК», заключенным между Банком и Клиентом.
- 1.3. В соответствии с полученными от Клиента электронными документами (далее – ЭД), Банк осуществляет перевод денежных средств по банковскому счету Клиента в рамках применяемых форм безналичных расчетов.
- 1.4. При передаче документов в системе используется электронная подпись (далее – ЭП), которая гарантирует подлинность, целостность и авторство документов, передаваемых в электронной форме. При этом поврежденные (т.е. если проверка ЭП даст отрицательный результат) ЭД не будут приняты Банком к исполнению.
- 1.5. Используемые во взаимоотношениях между Банком и Клиентом при электронных расчетах ЭД, подписанные ЭП и соответствующие требованиям настоящего Договора, признаются эквивалентными соответствующим бумажным документам и порождают аналогичные им права и обязанности Сторон по настоящему Договору без последующего предоставления документов на бумажном носителе.
- 1.6. Стороны признают используемую ими по настоящему Договору подсистему защиты информации, которая обеспечивает шифрование, подлинность, целостность и авторство документов, достаточной для защиты от несанкционированного доступа, а также подтверждения авторства и подлинности ЭД.
- 1.7. Виды электронных документов и требования по их оформлению ([Приложение № 2](#)) устанавливаются в соответствии с требованиями действующего законодательства, нормативными актами Банка России. Электронные документы должны содержать все реквизиты расчетных (платежных) документов, предусмотренные нормативными актами Банка России.
- 1.8. Программное обеспечение, необходимое для функционирования Системы ДБО, предоставляется Клиенту во временное пользование на срок действия Договора. По окончании срока действия Договора Клиент обязуется в течение последующих трёх рабочих дней произвести удаление программного обеспечения, предоставленного Банком в рамках настоящего Договора. Клиент признает, что использование программного обеспечения после расторжения настоящего Договора является нарушением законных прав и имущественных интересов правообладателя, которое в последующем может привести к гражданско-правовой ответственности, предусмотренной действующим законодательством РФ.
- 1.9. Средства электронной подписи предоставляются Клиенту только в целях исполнения настоящего Договора (обеспечения собственных нужд) без права их распространения и оказания третьим лицам услуг в области шифрования. Средства электронной подписи предоставляются Клиенту во временное пользование на срок действия Договора. По окончании срока действия Договора Клиент

- обязуется в течение последующих трёх рабочих дней произвести уничтожение средства электронной подписи, предоставленного Банком в рамках настоящего Договора.
- 1.10. Клиентская часть Системы обеспечивает проведение расчетных операций и получение справочной информации.
Стороны устанавливают, что вся справочная информация по Системе ДБО считается доведенной до сведения Клиента по истечении 3 (трех) рабочих дней от даты ее размещения на сервере Системы ДБО (включая день размещения).
- 1.11. Настоящий Договор предоставляется Клиенту одним из способов по выбору Банка:
- 1.11.1. в электронной форме:
путем копирования файла, содержащего электронную версию Договора в текстовом формате, находящегося на официальном сайте Банка в сети Интернет по адресу www.zhivagobank.ru/;
по электронной почте/Системе ДБО путем направления файла, содержащего электронную версию Договора в текстовом формате;
- 1.11.2. на бумажном носителе в Подразделении Банка.
- 1.12. Термины и определения, используемые в настоящем Договоре, трактуются в соответствии с терминами и определениями, определенными Регламентом, расположенным по электронному адресу www.zhivagobank.ru/, а также соответствуют следующим:
- авторизационные данные** – данные, позволяющие провести аутентификацию Клиента. По умолчанию авторизационными данными являются логин и пароль Клиента. Иные виды авторизационных данных могут быть использованы в зависимости от применяемых Клиентом дополнительных средств подсистемы защиты информации;
- аутентификация** – удостоверение правомочности Клиента для совершения операций или получения информации об операциях с использованием Системы ДБО в порядке, предусмотренном настоящим Договором. Аутентификация Клиента для осуществления операций с использованием Системы ДБО осуществляется программными средствами Системы на основании вводимых Клиентом авторизационных данных.

2. Условия участия в обмене электронными документами.

Основания для приостановления (прекращения) участия в обмене электронными документами

- 2.1. Электронный документооборот в Системе ДБО становится доступен Клиенту только после выполнения следующих действий:
- Клиент самостоятельно и за свой счет устанавливает отношения с организацией, обеспечивающей его доступ к Системе ДБО по телекоммуникационным каналам связи;
 - Клиент самостоятельно и за свой счет комплектует свое рабочее место необходимыми программно-техническими средствами в соответствии с требованиями [Приложения № 5](#);
 - Клиент заполняет и представляет в Банк:
 - заявление о присоединении к Договору;
 - заявление на подключение к системе дистанционного банковского обслуживания;
 - Акт к Договору о расчетном обслуживании с использованием системы дистанционного банковского обслуживания ([Приложение № 8](#));
 - Акты признания сертификата ключа проверки электронной подписи для обмена сообщениями (могут быть предоставлены в Банк только после изготовления Банком сертификата ключа проверки электронной подписи);
 - Клиент получает необходимое количество ключевых носителей, а также пароли и идентификаторы для доступа к Системе ДБО;
 - Клиент самостоятельно со своего рабочего места изготавливает ключи электронной подписи в количестве, указанном в заявлении на подключение к системе дистанционного банковского обслуживания;
 - Банк изготавливает сертификат/сертификаты ключа/ключей проверки электронной подписи;
 - Клиент предоставляет в Банк Акты признания сертификата ключа проверки электронной подписи для обмена сообщениями;
 - Банк осуществляет ввод в действие ключей ЭП.
- 2.1.1. Банк и Клиент установили, что датой начала обслуживания по настоящему Договору считается день предоставления первого Акта признания сертификата ключа проверки электронной подписи для обмена сообщениями/первого комплекта Актов признания сертификата ключа проверки электронной подписи для обмена сообщениями (при наличии нескольких ЭП).
- 2.2. При необходимости внесения изменений в перечень счетов, распоряжение денежными средствами на которых может осуществляться с использованием Системы ДБО, в случае открытия/закрытия счета, Клиент представляет Заявку по форме, установленной Банком.

- 2.3. Основанием для приостановления участия Клиента в обмене ЭД по Системе ДБО являются следующие условия:
- 2.3.1. Собственное желание Клиента.
 - 2.3.2. Непредставление Банку подписанного Акта признания сертификата ключа проверки электронной подписи для обмена сообщениями при плановой/внеплановой смене ключей ЭП Клиента в течение 10 рабочих дней.
 - 2.3.3. Блокирование работы Клиента, вызванное несвоевременным переходом: на новые рабочие ключи ЭП в связи с истечением срока действия текущего комплекта рабочих ключей ЭП Клиента.
 - 2.3.4. Блокирование работы Клиента при входе в Систему ДБО в связи с неправильным вводом авторизационных данных.
 - 2.3.5. Компрометация ЭП. Обмен ЭД с Клиентом приостанавливается с момента получения Банком информации о компрометации ключа ЭП Клиента.
 - 2.3.6. Выход из строя или проведение регламентных работ в отношении программно-технических средств Системы ДБО (как со стороны Клиента, так и со стороны Банка); средств, обеспечивающих функционирование телекоммуникационных каналов связи.
 - 2.3.7. Приостановление операций по счету в случаях, предусмотренных действующим Законодательством РФ и нормативными актами Банка России, а также в случае наличия оснований для приостановления операций или отказа от выполнения операции по поручению Клиента, установленных федеральным законодательством о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма.
 - 2.3.8. Изменение Клиентом места своего нахождения, наименования, организационно-правовой формы или других реквизитов, имеющих существенное значение для определения юридического статуса и идентификации Клиента, а также при смене состава лиц, имеющих право подписи расчетных (платежных) документов, в случае если эти данные не были своевременно сообщены Клиентом в Банк.
 - 2.3.9. Принятие Банком решения о приостановлении обмена ЭД по собственной инициативе в случае несоблюдения Клиентом требований к обмену ЭД и обеспечению информационной безопасности при обмене ЭД, предусмотренных законодательством и условиями настоящего Договора, если данные нарушения не являются основанием для расторжения настоящего Договора в соответствии с п. [2.8.3](#).
- 2.4. Для временного прекращения обслуживания по Системе ДБО по собственному желанию Клиент оформляет Заявление на приостановку обслуживания по Системе ДБО на срок до трех месяцев и передает его в Банк собственноручно либо средствами Системы ДБО. Данное заявление является основанием прекращения взимания с клиента абонентской платы за обслуживание по Системе ДБО с месяца, следующего за месяцем приостановки обслуживания по Системе. После получения Заявления на приостановку обслуживания по Системе ДБО Банком, в течение следующего рабочего дня производится блокировка Клиента в Системе ДБО на стороне Банка. Обслуживание в ДБО считается приостановленным на второй рабочий день после принятия Заявления на приостановку обслуживания по Системе ДБО Банком.
- 2.5. В случае принятия Банком решения о приостановлении обмена ЭД с Клиентом по собственной инициативе Банк уведомляет Клиента заблаговременно, но не менее чем за один рабочий день, письменно или направлением электронного документа о приостановлении работы по Системе ДБО с указанием причин, даты начала и срока приостановления работы. В случаях, предусмотренных п. [2.3.8](#) настоящего Договора, обмен ЭД с Клиентом приостанавливается с момента установления Банком фактов, предусмотренных данным пунктом. При этом Банк незамедлительно уведомляет клиента о приостановлении обмена ЭД.
- 2.6. Для возобновления обслуживания в Системе ДБО Клиент оформляет Заявление на возобновление обслуживания по Системе ДБО и передает его в Банк в срок, не превышающий трех месяцев со дня, следующего за днем приостановления обслуживания по Системе ДБО. Данное Заявление является основанием возобновления взимания с Клиента абонентской платы за обслуживание по Системе ДБО. Возобновление обслуживания производится в течение одного рабочего дня, следующего за днем приема Заявления.
- 2.7. В случае если обмен ЭД с Клиентом был приостановлен по решению Банка, обмен ЭД возобновляется после устранения причин его приостановления на основании решения Банка. О решении возобновить участие Клиента в обмене ЭД Банк письменно или направлением электронного сообщения уведомляет Клиента.
- 2.8. Основанием для прекращения участия Клиента в обмене ЭД по Системе ДБО является:
- 2.8.1. Заявление Клиента в свободной форме, подписанное руководителем, заверенное печатью организации и переданное в Банк. Обслуживание в Системе ДБО прекращается в течение одного рабочего дня, следующего за днем приема Заявления Банком.

- 2.8.2. Закрытие всех счетов Клиента в Банке, распоряжение денежными средствами на которых осуществляется с использованием Системы ДБО. Договор прекращает свое действие с даты закрытия указанного счета.
 - 2.8.3. Нарушение со Стороны Клиента условий настоящего Договора, требований к обмену ЭД и обеспечению информационной безопасности при обмене ЭД, предусмотренных законодательством и условиями настоящего Договора, если данное нарушение повлекло ущерб для Банка или в случае неоднократного нарушения указанных требований и условий, независимо от последствий нарушения.
 - 2.8.4. Задержка более 15 рабочих дней оплаты услуг.
 - 2.8.5. Клиент не осуществляет операций по Системе ДБО в течение 6 месяцев и не отвечает на отправленные уведомления.
 - 2.8.6. Отсутствие заявления Клиента о возобновлении обслуживания по Системе ДБО по истечении трех месяцев с момента приостановления обслуживания по Системе ДБО согласно п. [2.4](#).
 - 2.8.7. Неоднократное приостановление участия Клиента в обмене ЭД по Системе ДБО в случае наличия оснований для приостановления операций или отказа от выполнения операции по поручению Клиента, установленных федеральным законодательством о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма или в случае выявления сомнительных операций Клиента.
 - 2.8.8. Неисполнение Клиентом требований законодательства Российской Федерации и Банка России в сфере противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма.
- 2.9. Банк уведомляет за один рабочий день Клиента в электронном виде об отключении от Системы ДБО с указанием причин, если отключение производится по решению Банка. В случае если основанием для прекращения участия Клиента в обмене ЭД по Системе ДБО является п. [2.8.5](#), Банк уведомляет Клиента об отключении от Системы ДБО с указанием причины за 30 календарных дней путем отправки письма на бумажном носителе.

3. Организация электронного документооборота

- 3.1. Стороны имеют право в электронной форме передавать или получать по Системе ДБО ЭД, перечисленные в [Приложении №2](#), а также любой документ, который может быть дополнительно внесен в [Приложение №2](#) по письменному соглашению Сторон. Допускается передача другой информации по Системе ДБО, но эта информация не является основанием возникновения обязательств по настоящему Договору.
- 3.2. ЭД порождает обязательства Сторон по настоящему Договору, если он оформлен Клиентом в соответствии с действующим законодательством и требованиями Банка России к оформлению расчетных (платежных) документов, заверен ЭП уполномоченного лица Клиента, зашифрован и передан по Системе ДБО, а Банком получен, расшифрован, проверен на подлинность ЭП и принят к исполнению. Свидетельством того, что платежный ЭД принят/не принят к исполнению, является изменение текущего статуса документа в Системе, который автоматически отслеживается во время сеансов связи, проводимых Клиентом.
- 3.3. Электронный документ считается подписанным уполномоченным лицом, если он подписан тем ключом ЭП, для которого Банк изготовил сертификат ключа проверки ЭП для уполномоченного лица Клиента, и на момент подписания ЭД ключ ЭП Клиента является действующим.
- 3.4. Клиент в соответствии с требованиями настоящего Договора готовит и передает в Банк платежный ЭД. При получении ЭД Банк расшифровывает его, осуществляет проверку ЭД на подлинность ЭП Клиента и на соответствие установленному для него формату и, в случае положительного результата расшифрования и проверки, принимает ЭД к исполнению.
- 3.5. В случае отрицательного результата расшифрования и проверки Клиент получает служебное электронное сообщение об отрицательном результате проверки с указанием причины отказа и, следовательно, об отказе в принятии к исполнению ЭД.
- 3.6. Обмен ЭД между Сторонами осуществляется с использованием средств телекоммуникаций, а при невозможности их использования проведение расчетов Клиентом осуществляется с использованием расчетных (платежных) документов на бумажных носителях в порядке, установленном Банком.
- 3.7. Все платежные документы, переданные по Системе ДБО, в соответствии с условиями Договора приобретают юридическую силу с даты начала обслуживания, установленной в п. [2.1.1](#).

4. Использование электронной подписи и порядок управления ключевой системой

- 4.1. Стороны признают, что:
внесение изменений в ЭД после подписания его ЭП дает отрицательный результат проверки ЭП;

подделка ЭП уполномоченных представителей, т.е. создание корректной ЭП ЭД от имени Сторон, невозможна без использования ключей ЭП соответствующих Сторон; каждая Сторона несет ответственность за сохранность своих ключей ЭП и за действия своего персонала при обмене ЭД.

- 4.2. Для создания ключей ЭП, снабжения ЭД ЭП и проверки ЭП Стороны используют средства криптографической защиты информации, принятые к использованию в Банке, и признают их достаточными для защиты от несанкционированного доступа к передаваемой информации по телекоммуникационным каналам связи общего пользования, подтверждения авторства и подлинности ЭД, а также разрешения разногласий и спорных ситуаций при обмене ЭД.
- 4.3. Управление ключевой системой в течение всего срока действия настоящего Договора, регистрация ЭП и сертификация ключей проверки ЭП уполномоченных представителей Сторон осуществляется в уполномоченном подразделении Банка в соответствии с Регламентом, расположенным по электронному адресу www.zhivagobank.ru/.
- 4.4. Клиент приобретает право использовать зарегистрированную Банком ЭП с даты, указанной в Акте признания сертификата ключа проверки электронной подписи для обмена сообщениями, но не ранее начала действия Карточки с образцами подписей и оттиска печати.
- 4.5. Срок действия ключей ЭП и сертификатов ключей проверки ЭП устанавливается Банком.
- 4.6. Плановая смена ключей ЭП производится не более чем за 30 календарных дней и не менее чем за 1 рабочий день до даты окончания срока действия ключей ЭП с предварительным уведомлением Клиента по Системе ДБО при входе Клиента в Систему.
- 4.7. Внеплановая смена ключей ЭП производится в случае их компрометации, а также в иных случаях, предусмотренных настоящим Договором.
- 4.8. Право Клиента использовать ЭП Клиента приостанавливается (прекращается) при наступлении случаев, предусмотренных п.п. [2.3](#), [2.8](#) настоящего Договора.
- 4.9. После ввода в действие новых ключей ЭП недействительные ключи ЭП уничтожаются Сторонами самостоятельно, а сертификаты ключей проверки ЭП хранятся на стороне Банка в течение всего срока хранения ЭД, для подтверждения подлинности которых они могут быть использованы.
- 4.10. Уничтожение сертификатов ключей проверки ЭП осуществляется Банком после истечения срока их хранения.

5. Обеспечение информационной безопасности

- 5.1. Клиент обязан обеспечить сохранность ключей ЭП, авторизационных данных к Системе ДБО и другой конфиденциальной информации от несанкционированного доступа.
- 5.2. Клиент обязуется соблюдать Требования по обеспечению информационной безопасности ([Приложение №7](#)).
- 5.3. Клиент несет риск убытков, связанных с несанкционированным доступом к ключам ЭП, до момента получения Банком уведомления об указанном факте.
- 5.4. Клиент несет риск убытков, связанных с не подключением/отключением дополнительных средств, повышающих уровень информационной безопасности при проведении электронных расчетов посредством Системы ДБО.

6. Права и обязанности Сторон

- 6.1. **Взаимные права и обязанности Сторон:**
 - 6.1.1. Стороны обязуются при проведении электронных расчетов с использованием Системы ДБО руководствоваться правилами и требованиями, установленными Банком России, действующим законодательством, настоящим Договором и приложениями к нему. Каждая Сторона обязана за собственный счет поддерживать в рабочем состоянии свои программно-технические средства, используемые для проведения электронных расчетов по Системе ДБО в соответствии с настоящим Договором.
 - 6.1.2. Стороны обязуются сохранять в тайне применяемые в подсистеме защиты информации ключи ЭП и периодически проводить их замену. Плановая смена ключей производится в соответствии с п. [4.6](#) настоящего Договора. Внеплановая смена ключей производится по заявлению Клиента каждый раз при изменении состава лиц, имеющих доступ к ключевым носителям, а также в случаях компрометации ключа ЭП одной из Сторон.
 - 6.1.3. Каждая из Сторон обязуется немедленно информировать другую Сторону обо всех случаях компрометации ключей ЭП, их утраты, хищения, несанкционированного использования, а также повреждения программно-технических средств подсистем обработки, хранения, защиты и передачи информации для проведения внеплановой смены ключей ЭП и других согласованных действий по поддержанию в рабочем состоянии Системы ДБО. Информирование производится в течение не более чем одного

рабочего дня со дня получения информации о таком нарушении. При этом работа по Системе ДБО приостанавливается до проведения внеплановой смены ключей.

6.2. Права и обязанности Банка:

- 6.2.1. Банк обязуется осуществлять расчетные операции по списанию средств со счета Клиента на основании платежных ЭД Клиента, поступивших по Системе ДБО в соответствии с графиком работы в рамках расчетно-кассового обслуживания корпоративных клиентов в валюте РФ и в иностранной валюте, установленных Банком.
- 6.2.2. Банк обязуется в обычном порядке осуществлять расчетные операции по зачислению средств на счет Клиента на основании расчетных документов (в том числе и электронных), поступивших от других клиентов, банков-корреспондентов, клиринговых центров и учреждений Банка России.
- 6.2.3. Банк контролирует правильность оформления реквизитов на электронных расчетных документах Клиента. Неправильно оформленные электронные расчетные документы Клиента к исполнению не принимаются.
- 6.2.4. Банк не имеет права самостоятельно корректировать реквизиты электронных расчетных документов Клиента.
- 6.2.5. Банк имеет право оформлять бумажные копии принятых к исполнению ЭД Клиента и заверять их в соответствии с банковскими правилами проведения расчетных операций.
- 6.2.6. Банк обязан каждый рабочий день готовить для Клиента выписки по счету (счетам).
- 6.2.7. Банк при исполнении Договора обязан направлять Клиенту уведомления о совершении каждой операции с использованием Системы ДБО. Уведомления направляются в виде:
 - ежедневной выписки по счету (счетам) путем размещения ее на сервере Системы;
 - путем информирования о совершенных операциях на предоставленный Клиентом адрес электронной почты (в случае его предоставления Клиентом).
- 6.2.8. Обязанность Банка по информированию Клиента о совершенных операциях с использованием Системы ДБО считается исполненной в момент размещения выписки на сервере Системы/отправки уведомления по электронной почте. Уведомление считается полученным Клиентом в течение рабочего дня, в котором была сформирована выписка/отправлено уведомление. Банк не несет ответственность за отсутствие у Клиента доступа к средствам, с использованием которых Клиент может получить уведомление, либо несвоевременное получение уведомления, в том числе за сбои в работе Интернета, сетей связи, возникшие по независящим от Банка причинам и повлекшие за собой несвоевременное получение или неполучение Клиентом уведомлений Банка.
- 6.2.9. Банк предоставляет Клиенту возможность направления Клиентом уведомлений об утрате доступа и/или использования Системы ДБО без согласия Клиента одним из следующих способов:
 - посредством факсимильной связи на номер (4912) 27-52-42;
 - подача уведомления путем личного визита в Банк;
 - направление уведомления на адрес электронной почты cert@zhivagobank.ru;
 - направление уведомления по почте на адрес 390000, г. Рязань, ул. Почтовая, д. 64.
 Такое уведомление по форме [Приложения №4](#) должно быть направлено Банку незамедлительно после обнаружения факта утраты доступа и/или использования Системы ДБО без согласия Клиента, но не позднее дня, следующего за днем получения от Банка уведомления о совершенной операции в соответствии с п. [6.2.8](#) настоящего Договора.

Банк не несет ответственность за отсутствие у Клиента доступа к средствам, с использованием которых Клиент может отправить уведомление, либо несвоевременную отправку уведомления, в том числе за сбои в работе Интернета, сетей связи, возникшие по независящим от Банка причинам и повлекшие за собой несвоевременное получение или неполучение от Клиента указанных в настоящем пункте уведомлений.

Момент получения уведомления от Клиента определяется в зависимости от способа его отправления:

 - при подаче уведомления факсимильной связью моментом получения уведомления является прием и регистрация уведомления уполномоченным подразделением Банка;
 - при подаче уведомления путем личного визита в Банк моментом получения уведомления является прием и регистрация уведомления уполномоченным подразделением Банка;
 - при отправлении уведомления по электронной почте моментом получения уведомления является момент получения уведомления почтовым сервером Банка;
 - при отправлении уведомления по почте моментом получения уведомления является дата, указанная на документе, подтверждающем вручение уведомления Банку.

- 6.2.10. Банк обязан вести архивы входящих и исходящих ЭД в соответствии со следующими требованиями:
- все входящие ЭД, прошедшие проверку правильности ЭП, хранятся совместно с ключами проверки ЭП, используемыми для подтверждения их подлинности, с указанием даты и времени получения;
 - все исходящие ЭД хранятся с указанием даты и времени их отправки;
 - сроки хранения ЭД должны соответствовать срокам хранения, установленным для соответствующих документов на бумажных носителях;
 - порядок хранения ЭД должен обеспечивать защиту от несанкционированного доступа и непреднамеренного уничтожения и/или искажения ЭД, оперативный доступ к ЭД и возможность распечатки их копий на бумажном носителе.
- 6.2.11. Банк при приеме блокировочного слова от Клиента обязан приостановить в соответствии с п. [6.3.21](#) расчеты с использованием Системы ДБО.
- 6.2.12. Банк обязан предоставлять Клиенту программное обеспечение, необходимые инструкции по использованию Системы ДБО, поддерживать указанную информацию, программное обеспечение в актуальном состоянии, оказывать Клиенту консультационные услуги по вопросам работы Системы ДБО.
- 6.2.13. Банк обязуется обеспечить конфиденциальность информации об электронных расчетах, проводимых в соответствии с настоящим Договором.
- 6.2.14. Банк имеет право в одностороннем порядке вносить изменения в действующие тарифы на подключение и обслуживание по Системе ДБО с предварительным уведомлением Клиента путем размещения тарифов в помещениях Банка, а также другими способами по выбору Банка не позднее, чем за 10 календарных дней до введения в действие указанных изменений.
- 6.2.15. Банк имеет право производить замену программного обеспечения Системы ДБО без согласия Клиента. Банк обязан уведомить об этом Клиента не менее чем за 10 календарных дней, а Клиент обязан в соответствующий срок получить у Банка и ввести в эксплуатацию необходимые программные средства.
- 6.2.16. Банк имеет право производить замену средств информационной безопасности, используемых в Системе ДБО, о чем уведомляет Клиента не менее чем за месяц до введения таких изменений. Клиент обязан в соответствующий срок приобрести необходимые программно-технические средства и подготовить их к использованию.
- 6.2.17. Банк имеет право приостанавливать работу программных и/или аппаратных средств, обеспечивающих техническое взаимодействие Сторон в рамках настоящего Договора, при обнаружении существенных неисправностей, ошибок и сбоев, а также в целях проведения профилактических работ и предотвращения случаев несанкционированного доступа.
- 6.2.18. Банк имеет право требовать от Клиента соблюдения установленного режима информационной безопасности и в случае выявленных фактов нарушения Клиентом режима безопасности блокировать доступ Клиента к Системе ДБО.
- 6.2.19. Банк имеет право приостанавливать обмен ЭД при наличии оснований, предусмотренных п. [2.3](#) настоящего Договора.
- 6.2.20. Банк оставляет за собой право отключения Клиента от Системы ДБО, расторжения настоящего Договора в случаях, предусмотренных п. [2.8](#) настоящего Договора.
- 6.2.21. Банк оставляет за собой право отказать Клиенту в подключении к Системе ДБО.

6.3. Права и обязанности Клиента:

- 6.3.1. Клиент обязуется в течение 10 рабочих дней с момента заключения настоящего Договора изготовить самостоятельно ключи и предоставить в Банк Акт признания сертификата ключа проверки электронной подписи, заверенный в установленном законодательством РФ порядке. В случае невыполнения Клиентом этого обязательства Банк вправе в одностороннем порядке отказаться от выполнения своих обязательств по настоящему Договору.
- 6.3.2. В случае недоступности Системы Клиент обязан сообщить об этом в Банк любым доступным ему способом.
- 6.3.3. Клиент обязан до начала работы в Системе ДБО проверить достоверность реквизитов Плательщика.
- 6.3.4. Клиент обязан контролировать правильность реквизитов платежа на своих документах.
- 6.3.5. Клиент обязан по требованию Банка сгенерировать новую пару ключей ЭП Клиента и зарегистрировать новый ключ проверки ЭП Клиента в Банке.
- 6.3.6. Клиент обязан соблюдать требования к программно-техническим средствам в соответствии с [Приложением №5](#).

- 6.3.7. Клиент обязан использовать средства электронной подписи только в целях исполнения настоящего Договора (обеспечения собственных нужд) без права их распространения и оказания третьим лицам услуг в области шифрования.
- 6.3.8. Клиент обязуется использовать при проведении электронных расчетов клиентскую часть Системы ДБО только на исправном и проверенном на отсутствие компьютерных вирусов персональном компьютере.
- 6.3.9. Клиент обязан использовать полученное от Банка программное обеспечение и эксплуатационную документацию только в целях, установленных настоящим Договором, без права передачи третьим лицам или тиражирования.
- 6.3.10. Клиент обязан при смене состава лиц, обладающих правом ЭП, переоформить ключи ЭП и Акты признания сертификата ключа проверки электронной подписи для обмена сообщениями и имеет право сменить блокировочное слово ([Приложение №3](#)).
- 6.3.11. Клиент обязан предоставить Банку достоверные и актуальные контактные данные и своевременно информировать Банк об изменении таких данных.
- 6.3.12. Клиент обязан знакомиться с уведомлениями о совершенных операциях, публикуемых Банком по Системе ДБО, не реже 1 раза в день.
- 6.3.13. Клиент обязан в случае полной или временной утраты доступа и/или использования Системы ДБО третьими лицами без согласия Клиента, обнаружения попытки совершения каких-либо иных несанкционированных действий, которые могут привести к сбоям в Системе, а также в случае компрометации ключа ЭП, незамедлительно после обнаружения данного факта сообщить об этом в Банк одним из способов, указанных в п. [6.2.9](#) настоящего Договора, но не позднее рабочего дня, следующего за днем получения от Банка уведомления о совершенной операции.
- 6.3.14. Клиент обязан предоставлять представителям экспертной комиссии доступ в помещение, где размещается рабочее место с установленным программным обеспечением Системы ДБО, для проведения проверок соблюдения Клиентом условий настоящего Договора. При возникновении споров, связанных с использованием Системы, Клиент обязан предоставлять по письменному запросу Банка необходимые документы, связанные с составлением ЭД, файлы машинной информации и другие сведения, относящиеся к спорному ЭД.
- 6.3.15. Клиент обязан обеспечивать доступ к Системе ДБО только уполномоченным сотрудникам.
- 6.3.16. Клиент обязан самостоятельно принимать все необходимые меры по сохранению конфиденциальности и защите своего персонального компьютера и авторизационных данных от несанкционированного доступа со стороны третьих лиц в соответствии с п. [5](#) настоящего Договора.
- 6.3.17. Клиент обязан оплачивать услуги по настоящему Договору.
- 6.3.18. При расторжении Договора Клиент обязуется уничтожить принадлежащие ему ключи ЭП, пароли и все программное обеспечение клиентской части Системы ДБО, относящиеся к настоящему Договору, и не передавать их третьим лицам.
- 6.3.19. Клиент имеет право, позвонив по телефону 8-800-100-64-44 в Банк и произнеся блокировочное слово, временно заблокировать свою работу по Системе ДБО с последующим направлением в Банк уведомления в письменном виде по форме [Приложения № 4](#). В случае неполучения Банком в течение 5 рабочих дней уведомления о блокировании Системы ДБО в письменном виде Банк оставляет за собой право разблокировать Систему. Возобновление работы в Системе производится по письменному заявлению Клиента.
- 6.3.20. Клиент имеет право получать уведомления о совершении каждой операции с использованием Системы ДБО в порядке, предусмотренном п. [6.2.7](#) настоящего Договора.
- 6.3.21. Клиент имеет право направить отзыв своего ЭД с помощью Системы ДБО, в котором должно указываться основание отзыва ЭД. Банк принимает отзыв ЭД только в том случае, если он еще не исполнен и у Банка имеется технологическая возможность отменить его исполнение.
- 6.3.22. Клиент имеет право обращаться в Банк с заявлением о предоставлении копий ЭД, хранимых Банком.
- 6.3.23. Клиент имеет право в любое время генерировать новые ключи ЭП Клиента и обязан зарегистрировать новые ключи проверки ЭП Клиента в Банке.
- 6.3.24. Клиент имеет право предъявлять Банку претензии и направлять иные заявления в порядке и случаях, предусмотренных настоящим Договором.
- 6.3.25. Клиент имеет право обращаться в Банк с запросами по вопросам обмена ЭД и функционирования Системы ДБО.

- 6.3.26. Клиент имеет право информировать Банк об изменении электронного адреса для направления Банком уведомлений о совершенных операциях путем направления в Банк соответствующего заявления на бумажном носителе или с использованием Системы ДБО.
- 6.3.27. Клиент имеет право отказаться от информирования Банком о совершенных операциях посредством направления соответствующих уведомлений на адрес электронной почты Клиента путем направления в Банк соответствующего заявления на бумажном носителе или с использованием Системы ДБО.

7. Финансовые взаимоотношения

- 7.1. Клиент за свой счет приобретает программно-технические средства (при отсутствии таковых).
- 7.2. За подключение Клиента к Системе ДБО, предоставление устройств формирования ЭП, средств дополнительной защиты взимается единовременная плата в соответствии с тарифом Банка.
- 7.3. За оказываемые Банком услуги по проведению расчетных операций с использованием Системы ДБО с Клиента взимается ежемесячная абонентская плата по тарифам Банка. Абонентская плата начинает взиматься с даты начала обслуживания по настоящему Договору, установленной в п. [2.1.1](#). Банку предоставляется право производить списание с банковских счетов Клиента без дополнительного распоряжения Клиента соответствующей суммы платы за обслуживание с использованием Системы ДБО в соответствии с тарифами Банка.
- 7.4. Предоставление устройств формирования ЭП взамен утерянных или механически поврежденных производится в соответствии с тарифом Банка. Банк вправе списать эту сумму с расчетного счета Клиента без его дополнительного распоряжения.
- 7.5. Переустановку программного обеспечения Системы ДБО выведенного из строя по независящим от Банка причинам Банк производит в соответствии с тарифом. Банк вправе списать эту сумму с расчетного счета Клиента без его дополнительного распоряжения.
- 7.6. В случае расторжения Договора Клиент обязуется оплатить услуги, предоставленные Банком по настоящему Договору. Банку предоставляется право списать неоплаченную сумму с расчетного счета Клиента без его дополнительного распоряжения.

8. Конфиденциальность

- 8.1. Сведения о ключевой информации, информации, необходимой для доступа к сервисам Системы ДБО, средствах и методах обеспечения информационной безопасности при осуществлении электронного взаимодействия при обмене ЭД, материалы работы экспертной комиссии, прикладное программное обеспечение Системы ДБО, эксплуатационная документация для организации работы по Системе ДБО являются конфиденциальной информацией.
- 8.2. Банк и Клиент принимают меры для предотвращения несанкционированного доступа третьих лиц к конфиденциальной информации. Любая информация такого рода может быть предоставлена третьим лицам не иначе как в порядке, установленном действующим законодательством.
- 8.3. В случае разглашения конфиденциальной информации Сторона обязуется незамедлительно сообщить другой Стороне об этом факте, либо о факте угрозы разглашения, незаконного получения, использования информации третьими лицами.
- 8.4. Сторона, не обеспечившая сохранность конфиденциальной информации, обязана возместить другой Стороне все убытки и ущерб в соответствии с действующим законодательством.

9. Ответственность сторон

- 9.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.
- 9.2. Банк несет ответственность за несоблюдение сроков проведения расчетных операций по счету Клиента на основании надлежащим образом оформленных и своевременно доставленных ЭД Клиента в соответствии с действующим законодательством и договором банковского счета.
- 9.3. Клиент несет ответственность за содержание любого ЭД, заверенного его ЭП.
- 9.4. Банк не несет ответственность за правомерность и правильность надлежащим образом оформленного Клиентом платежного документа, в том числе при исполнении ошибочных платежных ЭД, если эти документы надлежащим образом Клиентом оформлены и переданы, а Банком получены, проверены (проверка ЭП под ЭД дала положительный результат) и признаны правильно оформленными, а также за убытки, понесенные Клиентом вследствие отказов и несвоевременных действий лиц, в пользу которых осуществляется расчетная операция по поручению Клиента. Банк не участвует в спорах между Клиентом и Получателем платежа.
- 9.5. Банк не несет ответственность за неисполнение ЭД Клиента, если его исполнение привело бы к нарушению требований действующего законодательства РФ, нормативных актов Банка России, настоящего Договора, а также условий иных заключенных между Клиентом и Банком договоров.

- 9.6. Банк не несет ответственность за неисполнение ЭД Клиента, если ЭП и подписанный ею ЭД не прошли проверку корректности, осуществляемую Системой.
- 9.7. Банк не несет ответственность за несвоевременное получение Клиентом:
 выписок по счету, если выписки были доступны Клиенту в Системе в течение времени, установленного законодательством РФ и настоящим Договором, но не были Клиентом запрошены и/или просмотрены;
 уведомлений по электронной почте, если уведомления не были получены Клиентом вследствие несвоевременного информирования Клиентом Банка о смене электронных адресов либо были получены, но не были прочитаны Клиентом по независящим от Банка причинам.
- 9.8. Банк не несет ответственность за сбой в работе Интернета, в случае технических сбоев (отключение/повреждение электропитания и сетей связи), возникшие по независящим от Банка причинам и повлекшие за собой несвоевременное получение или неполучение Клиентом уведомлений Банка в соответствии с п. [6.2.7](#) настоящего Договора.
- 9.9. Банк не несет ответственность в случае невозможности осуществления обмена ЭД с Клиентом, если это вызвано неисправностями используемых Клиентом программно-аппаратных средств и каналов связи, предоставленных третьими лицами, либо если в Системе произошел сбой вследствие неисправности аппаратно-программных средств Клиента, либо неисполнения Клиентом обязательств по недопущению третьих лиц к использованию Системы, безопасному хранению и использованию ключей ЭП и авторизационных данных, предотвращению появления на используемых Клиентом аппаратно-программных средствах вредоносных программ (компьютерных вирусов).
- 9.10. Ответственность за ущерб, возникший вследствие нарушения конфиденциальности, в том числе при несвоевременном сообщении другой Стороне о случаях утраты или компрометации ключей ЭП, несет Сторона, допустившая нарушение.
- 9.11. Банк не несет ответственность за финансовый, материальный и прочий ущерб, причиненный Клиенту вследствие несвоевременного сообщения Банку о смене лиц, обладающих правом пользования ЭП.
- 9.12. Банк не несет ответственность за финансовый, материальный и прочий ущерб, причиненный Клиенту в результате неосторожного использования Клиентом применяемых авторизационных данных, ключей ЭП и подсистемы защиты, а также случайной или умышленной передачи их третьей стороне.
- 9.13. Банк несет ответственность перед Клиентом по возмещению последнему сумм операций, совершенных без согласия Клиента, если данные операции были проведены Банком после получения им уведомления от Клиента в соответствии с п. [6.2.9](#) настоящего Договора.
- 9.14. В случае нарушения правил, установленных в настоящем Договоре и Приложениях к нему, ответственность за последствия несет Сторона, которая допустила эти нарушения.
- 9.15. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение своих обязательств в соответствии с настоящим Договором, если таковое явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших после заключения Договора, в результате событий чрезвычайного характера, которые не могли быть предвидены и предотвращены разумными мерами.
 Сторона обязана известить в письменном виде другую Сторону о возникновении, виде и возможной продолжительности действия обстоятельств, препятствующих исполнению ее обязательств по Договору, с приложением подтверждающих документов. При этом срок выполнения обязательств по Договору переносится соразмерно времени, в течение которого действовали такие обстоятельства. Документ, выданный соответствующим компетентным органом торгово-промышленной палаты, либо информация, официально объявленная в средствах массовой информации, являются достаточным подтверждением наличия и продолжительности действия непреодолимой силы.
 Если Сторона не сообщит о наступлении обстоятельств непреодолимой силы, она лишается права ссылаться на них, разве что само такое обстоятельство препятствовало отправлению такого сообщения.
 Если обстоятельства непреодолимой силы продолжают непрерывно действовать более 30 (тридцати) календарных дней, то каждая Сторона имеет право расторгнуть настоящий Договор с предварительным уведомлением другой Стороны в одностороннем порядке.

10. Порядок разрешения споров

- 10.1. В случае возникновения при электронных расчетах между Банком и Клиентом споров и конфликтных ситуаций по поводу авторства и подлинности содержания ЭД создается экспертная комиссия, которая проводит их рассмотрение и принимает решение в соответствии с [Приложением №1](#).
- 10.2. Экспертная комиссия состоит из 6 человек, ее членами являются в равном числе представители Банка и Клиента. Персональный состав комиссии оформляется протоколом, который утверждается руководством Банка и Клиента и заверяется их печатями. Для консультации могут привлекаться

независимые эксперты из фирмы-разработчика Системы. Все расходы, связанные с привлечением эксперта, возлагаются на виновную Сторону.

- 10.3. В случае невозможности разрешения разногласий в рамках экспертной комиссии Стороны передают их на рассмотрение Арбитражного суда Рязанской области в порядке, установленном действующим законодательством.
- 10.4. В случае если Клиентом не были запрошены и/или просмотрены в соответствии с п. [6.2.8](#) настоящего Договора выписки по счету/уведомления по электронной почте, которые были размещены Банком на сервере Системы/отправлены на предоставленные Клиентом адреса электронной почты в соответствии с п.п. [6.2.6](#), [6.2.7](#) настоящего Договора, обязательства Банка по информированию Клиента о совершенных операциях считаются исполненными. В таком случае Клиент не вправе предъявлять Банку претензии, связанные с ненадлежащим информированием Клиента об операциях.

11. Срок действия Договора, порядок его изменения и расторжения

- 11.1. Договор вступает в силу, в части работ по подключению Клиента к Системе ДБО, с момента подписания настоящего Договора обеими сторонами и действует до момента его расторжения.
- 11.2. Договор в полном объеме вступает в силу с даты, указанной в п. [2.1.1](#).
- 11.3. Договор может быть расторгнут по письменному заявлению одной из Сторон, кроме обстоятельств, предусмотренных п.п. [6.3.1](#), [2.8](#).
- 11.4. Расторжение настоящего Договора не влияет на обязательства Банка по исполнению ЭД, принятых Банком до даты расторжения Договора.
- 11.5. Клиент и Банк обязуются исполнять Договор в части неразглашения авторизационных данных и ключей ЭП, в течение одного календарного года после письменного согласия Сторон расторгнуть Договор.
- 11.6. В случае изменения действующего законодательства, влекущего изменения условий Договора, Банк размещает новую редакцию согласно п. [1.11](#).

12. Прочие условия

- 12.1. Стороны обязуются уведомлять друг друга об изменении своего места нахождения, а также об изменении других реквизитов и контактной информации, имеющих существенные значения для определения юридического статуса и идентификации Сторон и исполнения обязательств по настоящему Договору.
- 12.2. По неурегулированным настоящим Договором вопросам Стороны руководствуются действующим законодательством.
- 12.3. К настоящему Договору прилагаются и являются его неотъемлемой частью, следующие приложения:
- 12.3.1. [Приложение № 1](#): Положение о порядке проведения технической экспертизы при возникновении спорных ситуаций (Банку и Клиенту).
 - 12.3.2. [Приложение № 2](#): Виды электронных документов и требования по их оформлению (Клиенту).
 - 12.3.3. [Приложение № 3](#): Уведомление о вступлении в силу блокировочного слова (Банку и Клиенту).
 - 12.3.4. [Приложение № 4](#): Уведомление об утрате доступа и/или использования Системы ДБО без согласия Клиента (Клиенту).
 - 12.3.5. [Приложение № 5](#): Требования к программно-техническим средствам для проведения электронных расчетов (Клиенту).
 - 12.3.6. [Приложение № 6](#): Заявка на выдачу наличных денежных средств (Клиенту).
 - 12.3.7. [Приложение № 7](#): Требования по обеспечению информационной безопасности (Банку и Клиенту).
 - 12.3.8. [Приложение № 8](#): Акт к ДОГОВОРУ о расчетном обслуживании с использованием системы дистанционного банковского обслуживания (Банку и Клиенту).

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке проведения технической экспертизы при возникновении спорных ситуаций

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

2. Клиент представляет Банку подписанное уполномоченным представителем Клиента заявление, содержащее сущность претензии с указанием на электронный документ, подписанный ЭП Клиента, на основании которого Банк выполнил операции по счёту Клиента. Заявление должно содержать оттиск печати Клиента (при наличии). До подачи заявления Клиент должен убедиться в целостности своего программного обеспечения, отсутствии вредоносных программ (компьютерных вирусов), неизменности используемой ключевой информации, а также отсутствии несанкционированных действий уполномоченных лиц Клиента, использующих Систему ДБО и/или третьих лиц.

3. Банк обязан в течение не более пяти рабочих дней от даты подачи заявления Клиента сформировать экспертную комиссию для рассмотрения заявления. В состав комиссии включаются представители Клиента и представители Банка. Выбор членов комиссии осуществляется по согласованию со всеми участниками. При невозможности согласованного выбора, последний проводится случайно (по жребию).

3.1. По инициативе любой из Сторон к работе экспертной комиссии для проведения технической экспертизы могут привлекаться независимые эксперты без права голоса, обладающие необходимыми знаниями в области защиты информации, работы компьютерных информационных систем. Сторона, привлекающая независимых экспертов, самостоятельно решает вопрос об оплате экспертных услуг.

4. Результатом рассмотрения спорной ситуации экспертной комиссией является определение стороны, несущей ответственность согласно выводу об истинности ЭП Клиента под спорным ЭД. Для этого устанавливается на технологическом уровне наличие или отсутствие фактических обстоятельств, свидетельствующих о факте и времени составления и/или отправки ЭД, его подлинности, а также о подписании ЭД конкретной ЭП, идентичности отправленного и полученного ЭД.

5. Экспертная комиссия в течение не более 25 (двадцати пяти) календарных дней проводит рассмотрение заявления. Работа экспертной комиссии осуществляется на автоматизированном рабочем месте, находящемся на территории Банка. Стороны передают экспертной комиссии материалы и документы, подтверждающие факт передачи в Банк Клиентом ЭД, авторство, неизменность, подлинность и правильность исполнения Банком ЭД, в том числе файлы, записи баз данных, протоколы (лог-файлы) работы Системы ДБО, магнитные и иные носители с необходимой информацией, договоры и соглашения, в соответствии и во исполнение которых сформирован и направлен в Банк ЭД, Акты признания сертификата ключа проверки электронной подписи для обмена сообщениями, оригиналы уведомлений Клиента (при их наличии) об отмене действия ключа проверки электронной подписи Клиента, а также иные документы по требованию экспертной комиссии. Рассмотрение заявления включает следующие этапы:

5.1. Экспертная комиссия на основании изучения представленных Сторонами материалов проводит техническую экспертизу ЭД, заверенного ЭП Клиента, на основании которого Банком выполнены оспариваемые Клиентом действия с его счетом: анализируется содержимое документа, отображаемое в визуальной форме документа на рабочем месте Банка; отмечаются расхождения в содержании полей предъявляемого документа (или в содержании материалов, явившихся причиной создания комиссии) и электронного документа, отображаемого в визуальной форме. В случае необходимости выполняется печать ЭД. Проводится анализ журналов работы Системы ДБО, аудит действий пользователей.

5.2. Экспертная комиссия проводит техническую экспертизу ключа проверки ЭП Клиента, период действия и статус ключа проверки ЭП Клиента, и установление его принадлежности Клиенту путем сравнения определенных полей Акта признания сертификата ключа проверки электронной подписи для обмена сообщениями и электронного сертификата ключа проверки электронной подписи Клиента. При этом также проверяется подлинность и целостность Акта признания сертификата ключа проверки электронной подписи для обмена сообщениями путем сравнения версий Акта признания сертификата ключа проверки электронной подписи для обмена сообщениями, находящихся в распоряжении Банка и в распоряжении Клиента.

5.3. Экспертная комиссия проводит техническую экспертизу корректности ЭП Клиента в ЭД на основании анализа журналов работы Системы ДБО.

5.4. Экспертная комиссия вправе рассматривать любые иные технические вопросы, необходимые, по мнению комиссии, для выяснения причин и последствий возникновения конфликтной ситуации.

5.5. На основании данных технической экспертизы экспертная комиссия составляет акт с изложением сути конфликта, определением виновной Стороны и рекомендаций по устранению причин возникновения подобных конфликтов.

5.6. Экспертная комиссия не вправе давать правовую оценку установленных ею фактов.

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

6.1. Банк не предъявляет ЭД, переданный Клиентом, на основании которого Банк выполнил операции по счёту Клиента.

6.2. Клиент предоставляет Акт признания сертификата ключа проверки электронной подписи для обмена сообщениями, подписанный уполномоченным должностным лицом Банка и имеющим оттиск печати Банка, а также уполномоченным представителем Клиента и имеющим оттиск печати Клиента. При этом указанная в Акте дата окончания срока действия ключей ЭП Клиента раньше даты, указанной в рассматриваемом электронном документе.

6.3. ЭП Клиента в электронном документе оказалась некорректной.

7. В случае, когда Банк предъявляет ЭД, корректность ЭП Клиента признана экспертной комиссией, принадлежность Клиенту ключа проверки ЭП Клиента подтверждена, Банк перед Клиентом по выполненным операциям со счётом Клиента ответственности не несёт.

Виды электронных документов и требования по их оформлению

1. Виды электронных документов, направляемых Клиентом Банку:

- 1.1. Платежные поручения;
- 1.2. Зарплатные ведомости;
- 1.3. Валютные переводы;
- 1.4. Поручения на покупку валюты;
- 1.5. Поручения на продажу валюты;
- 1.6. Поручения на конверсию валют;
- 1.7. Распоряжения на списание средств с транзитного валютного счета;
- 1.8. Контракты для постановки на учет;
- 1.9. Кредитные договоры для постановки на учет;
- 1.10. Справки о подтверждающих документах;
- 1.11. Сведения о валютных операциях;
- 1.12. Заявления об изменении сведений о контракте (кредитном договоре);
- 1.13. Заявления о снятии с учета контракта (кредитного договора);
- 1.14. Произвольные документы в банк;
- 1.15. Уведомления о прочтении новостей;
- 1.16. Запросы выписки;
- 1.17. Запросы на отзыв документа.

2. Форматы электронных документов, направляемых Клиентом Банку:

- 2.1. Электронные документы п.1 заполняются в порядке, определенном в экранной форме подсистемы «Клиент».

3. Виды электронных документов, направляемых Банком Клиенту:

- 3.1. Выписки;
- 3.2. Произвольные документы для клиентов;
- 3.3. Новости;
- 3.4. Уведомления о зачислении средств на транзитный валютный счет;

4. Требования по оформлению электронных расчетных документов:

- 4.1. Все электронные документы должны содержать необходимые банковские реквизиты согласно требованиям Положения о безналичных расчетах в Российской Федерации и описанию системного комплекса, должны быть подписанными ЭП и зашифрованными абонентом системы, от которого поступает данный документ.
- 4.2. Все электронные документы валютного контроля (в том числе документы произвольного формата) должны быть оформлены и подписаны в соответствии с требованиями нормативных актов Банка России в области валютного законодательства.

УВЕДОМЛЕНИЕ
о вступлении в силу блокировочного слова

_____ (наименование Клиента)

ИНН: _____ Расчетный счет: _____

уведомляет Банк о том, что с _____.____20__ г. вступает в силу блокировочное слово «_____», для блокирования работы Клиента по телефонному звонку в Банк.

Контактные информация:

Ф.И.О.	Телефон

_____ (должность)

_____ (подпись)

_____ (расшифровка подписи)

_____ (дата)

М.П.

Уведомление
об утрате доступа и/или использования Системы ДБО без согласия Клиента

_____ (наименование Клиента)

ИНН _____ Расчетный счет: _____

уведомляет Банк о том, что

_____ (описание возникшей ситуации, включая, утрату доступа к Системе ДБО/исп. Системы ДБО третьими лицами без согласия Клиента/обнаружение попытки совершения несанкционированных действий в Системе ДБО/компрометацию ключа ЭП уполномоченных лиц, в том числе смену лиц, имеющих доступ к ключевым носителям)

и просит заблокировать работу по Системе ДБО с ____ . ____ 20__ г.

_____ (должность)

_____ (подпись)

_____ (расшифровка подписи)

_____ (дата)

М.П.

**Требования к программно-техническим средствам
для проведения электронных расчетов**

(приобретаются Клиентом за собственный счет):

Общий перечень поддерживаемых устройств и программного обеспечения:

1. Компьютер под управлением операционной системы MS Windows 7, 8, 10;
2. Сменный носитель для ключевой информации (usb-токен) и его корректное определение в системе;
3. Канал доступа в Интернет;
4. Антивирусное программное обеспечение, своевременно обновляемое;
5. Принтер с проинсталлированным в Windows драйвером;

Требования системы «Интернет–Банк»:

6. Возможность работы по SSL-протоколу;
7. Возможно использование браузеров Internet Explorer, Mozilla Firefox и Google Chrome последних официальных версий.

ЗАЯВКА*
на выдачу наличных денежных средств

(наименование Клиента)

просит зарезервировать на _____.____20___ г. получение наличных денежных средств в сумме:

(сумма цифрами)

(сумма прописью)

рублей.

(должность)

(подпись)

(расшифровка подписи)

(дата)

М.П.

- * - заявки на исполнение следующим банковским днем принимаются до 16.00 текущего дня.
- * - заявки направляются по системе «Интернет-Банк» в форме произвольных документов.

Требования по обеспечению информационной безопасности

1. Меры по обеспечению защиты от несанкционированного доступа:

1.1. Периодически, не реже одного раза в 3 месяца, меняйте пароль. Пароль следует запомнить. Его хранение в письменном виде (файл, содержащий логин и пароль, записанный на ключевой носитель либо жесткий диск компьютера; бумажка, прикрепленная к монитору и т.п.) не рекомендуется, так как при этом возникает возможность доступа к паролю неуполномоченных лиц. Пароль должен быть не менее 8 символов, он не должен быть слишком простым, не рекомендуется использовать имена, числа и даты, связанные с владельцем пароля, а также пароли типа USER, ADMIN.

Категорически не допускается сообщать информацию о вашем пароле никому, включая лиц, представляющимися сотрудниками Банка. Сотрудники Банка никогда не просят сообщать подобные сведения. О таких случаях следует немедленно сообщать в Банк.

1.2. Работайте с Системой ДБО под учетной записью пользователя операционной системы, не имеющей прав локального администратора.

1.3. На компьютерах, используемых для работы по Системе ДБО, исключите посещение всех Интернет-сайтов непромышленного характера (конференции, чаты, социальные сети, телефонные сервисы, новостные сайты, сайты сомнительного содержания), кроме используемых для входа в Систему ДБО и доверенных ресурсов сети Интернет, необходимых для выполнения должностных обязанностей. Перед началом работы по Системе ДБО закрывайте все открытые интернет-страницы. По окончании работы с системой «Интернет–Банк» также следует закрыть окно интернет-браузера.

1.4. При входе в систему «Интернет–Банк» контролируйте имя Интернет-сервера Банка: <https://dbo.zhivagobank.ru>.

1.5. Установите и настройте на рабочем месте лицензионное средство антивирусной защиты с ежедневным автоматическим обновлением антивирусных баз. Осуществляйте периодическую проверку ПЭВМ (рекомендуется ежедневная) средствами антивирусной защиты на предмет нахождения вирусов и других вредоносных программ.

1.6. Используйте только лицензионное программное обеспечение (операционные системы, офисные пакеты и пр.), обеспечьте автоматическое обновление системного и прикладного программного обеспечения с сайтов производителей данного программного обеспечения, а также исключите установку развлекательных и игровых программ.

1.7. При обслуживании компьютера ИТ-сотрудниками (системными администраторами) обеспечивайте контроль над выполняемыми ими действиями.

1.8. Не предоставляйте общий доступ к жесткому диску компьютера, на котором установлена Система ДБО, исключите использование средств удаленного администрирования компьютера, в том числе встроенных в операционную систему (например, удаленное управление рабочим столом).

1.9. Режимы безопасности, реализованные в применяемой операционной системе и интернет-браузере, должны быть настроены на максимальный уровень.

1.10. В случае получения по электронной почте якобы от Банка любых сообщений, содержащих вложенные файлы или ссылки на какие-либо Интернет-ресурсы, не открывайте вложения и не переходите по ссылке; следует позвонить в Банк по телефону (не из поступившего сообщения), а известному из других проверенных источников, и получить разъяснения о достоверности содержащейся в нем информации.

1.11. Запрещается вносить какие-либо изменения в программное обеспечение Системы ДБО.

2. Меры по организационному обеспечению безопасности при работе в Системе ДБО:

2.1. В организации Клиента выделяются (определяются) должностные лица, ответственные за эксплуатацию Системы ДБО.

2.2. Соблюдайте регламент ограниченного доступа к компьютеру, на котором функционирует Система ДБО.

3. Требования по размещению оборудования с установленной Системой ДБО и режиму охраны:

3.1. Помещение, где установлен компьютер, на котором функционирует Система ДБО, должно исключать возможность бесконтрольного проникновения в него посторонних лиц.

3.2. Входные двери помещений должны быть оборудованы замками, обеспечивающими их надежное закрытие в нерабочее время.

3.3. Системные блоки компьютеров с установленной Системой ДБО могут быть оборудованы средствами контроля вскрытия, место опечатывания должно быть таким, чтобы его можно было визуально контролировать.

3.4. Ремонт и/или последующее использование системных блоков осуществляется после удаления с них программного обеспечения Системы ДБО.

4. Требования по обеспечению безопасности использования ключей электронной подписи:

4.1. Учет и хранение ключей электронной подписи поручается специально уполномоченным сотрудникам. Чрезвычайно важно обеспечить доступ к ключевым носителям только специально назначенным сотрудникам. **Электронная подпись Руководителя организации под электронным расчетным платежным документом вырабатывается с использованием ключевого носителя. Право доступа к ключевому носителю фактически означает право ставить подпись от имени Руководителя организации.**

4.2. Место хранения ключевых носителей (сейф, металлический шкаф и т.д.) должно обеспечивать их безопасность и надежную защиту от несанкционированного доступа посторонних лиц.

4.3. Никогда, даже на короткое время, не передавайте ключевой носитель другим лицам, например, для проверки работы Системы ДБО, проверки настроек взаимодействия с Банком и т.п. При необходимости таких проверок только владелец ключа ЭП может подключить ключевой носитель к компьютеру.

4.4. Не выводите ключевую информацию на дисплей, принтер и иные средства отображения информации.

4.5. Категорически запрещено передавать ключевую информацию по техническим средствам связи.

4.6. Не отлучайтесь от компьютера, пока в нем находится ключевой носитель. Перед тем, как покинуть рабочее место (даже на короткое время), уберите ключевой носитель в недоступное место и заблокируйте свой сеанс работы по Системе ДБО.

4.7. Извлекайте из компьютера ключевой носитель сразу после завершения работы по Системе ДБО, окно Интернет-браузера при работе в системе «Интернет-Банк» закрывайте. Размещение носителя ключевой информации в считывателе на продолжительное время существенно повышает риск несанкционированного доступа к ключевой информации третьими лицами.

4.8. Не записывайте на ключевой носитель какую-либо постороннюю информацию (в том числе рабочие или личные файлы).

4.9. Категорически запрещается хранить ключи ЭП на жестком диске компьютера. Ключевая информация должна размещаться на съемном носителе информации. Размещение ключевой информации на локальном или сетевом диске способствует реализации многочисленных сценариев совершения мошеннических действий злоумышленниками.

4.10. Не используйте бывшие в работе ключевые носители для записи новой информации без предварительного уничтожения на них ключевой информации.

4.11. Исключите неконтролируемое копирование информации с ключевого носителя.

4.12. Периодически проводите разъяснительную работу среди сотрудников, уполномоченных для работы по Системе ДБО. При этом обратите особое внимание на необходимость строгого сохранения в тайне ключа ЭП.

5. Компрометация ключевой информации или подозрение на компрометацию:

5.1. В случае выявления явных или косвенных признаков компрометации ключей ЭП или обнаружении вредоносных программ (действий) в компьютере, используемом для работы по Системе ДБО, незамедлительно уведомите Банк в соответствии с п. [6.3.19](#) настоящего Договора с целью блокирования возможности использования скомпрометированных ключей ЭП с последующей их заменой.

5.2. К событиям, связанным с компрометацией ключей ЭП или подозрением на компрометацию относятся, включая, но, не ограничиваясь, следующие:

- утеря ключевого носителя, в том числе с его последующим обнаружением;
- выход из строя ключевого носителя, когда невозможно достоверно определить причину этого события (доказательно не опровергнута возможность того, что данный факт произошел в результате несанкционированных действий злоумышленника);
- обнаружение факта или угрозы использования (копирования) ключа ЭП и/или доступа к Системе ДБО с использованием ключа ЭП неуполномоченными лицами (несанкционированная отправка электронных документов);
- увольнение или смена ответственного сотрудника организации, имевшего доступ к ключу ЭП или Руководителя и/или Главного бухгалтера организации;
- обнаружение или подозрение, что компьютер, на котором установлена Система ДБО, подвергся заражению компьютерными вирусами, программами-шпионами и т.д.;
- возникновение трудностей в подключении к Системе ДБО, проявление нестабильного функционирования ЭВМ, системы во время дистанционного банковского обслуживания;
- невозможность войти в систему «Интернет-Банк» под своими учетными данными (логин и пароль);
- возникновение подозрений на утечку информации или её искажения при работе в Системе ДБО;
- нерасшифровывание входящих или исходящих сообщений у абонентов;
- утрата ключей (личных печатей) от помещения или сейфа (контейнера) с ключевыми носителями;
- нарушение печати на сейфе или контейнере с ключевыми носителями;
- несанкционированное вскрытие опечатанного корпуса ЭВМ, на котором установлено программное обеспечение Системы ДБО.

5.3. В этих и подобных случаях следует немедленно прекратить использование Системы ДБО, отключить компьютер от сети и начать расследование инцидента.

6. Дополнительные требования:

6.1. Дополнительные требования по обеспечению информационной безопасности при работе по Системе ДБО могут дополнительно устанавливаться Банком путем размещения на информационном сайте Банка по электронному адресу www.zhivagobank.ru, а также информированием средствами Системы ДБО.

АКТ
к ДОГОВОРУ о расчетном обслуживании с использованием
системы дистанционного банковского обслуживания

г. Рязань

__ . __ . 20__ г.

Общество с ограниченной ответственностью «ЖИВАГО БАНК», именуемое в дальнейшем Банк,
в лице _____,
(должность) (Фамилия, Имя, Отчество)
действующего на основании доверенности № _____ от «__» _____ 20__ г., с одной стороны, и
_____, именуемое(ый) в дальнейшем Клиент,
(наименование Клиента)
в лице _____,
(должность) (Фамилия, Имя, Отчество)
_____, с другой стороны, при совместном упоминании в дальнейшем именуемые
(Устава, Доверенности, Свидетельства)
Стороны, составили настоящий Акт о нижеследующем:

- Банк предоставил устройство формирования электронной подписи USB-токен для работы в системе дистанционного банковского обслуживания «ИНТЕРНЕТ-БАНК» в количестве _____ шт.;
- (прописью)
- Банк предоставил Клиенту дополнительное средство защиты информации Safe Touch в количестве _____ шт.
- (прописью)

Настоящий Акт составлен в 2-х экземплярах по одному для каждой из Сторон и является неотъемлемой частью Договора.

Банк:

Клиент:

(Должность)

(Должность)

(Подпись)

(Фамилия, Имя, Отчество)

(Подпись)

(Фамилия, Имя, Отчество)

М.П.

М.П.