

УТВЕРЖДЕНО

Правлением АКБ «СЕРВИС-РЕЗЕРВ» БАНК (ЗАО)  
(протокол от «25» апреля 2013 г. № 8)

**Регламент обмена электронными документами по телекоммуникационным каналам  
связи с использованием технологий дистанционного банковского обслуживания на базе  
системы ДБО BS-Client v.3  
(редакция № 3)**

Настоящий Регламент обмена электронными документами по телекоммуникационным каналам связи с использованием технологий дистанционного банковского обслуживания (далее – «Регламент») разработан на основании действующего законодательства Российской Федерации и определяет порядок и условия:

- подключения и предоставления клиентам АКБ «СЕРВИС-РЕЗЕРВ» БАНК (ЗАО) (кроме кредитных организаций) услуг по обмену электронными документами с электронной подписью по телекоммуникационным каналам связи с использованием Системы «Клиент-Банк»;
- электронного документооборота в Системе «Клиент-Банк»;
- организации защиты информации в Системе «Клиент-Банк»;
- рассмотрения конфликтных ситуаций, связанных с подлинностью электронных документов.

**Термины и определения, используемые в Регламенте**

Для целей Регламента и Договора об обмене электронными документами используются следующие термины и определения:

**Автоматизированное рабочее место системы «Клиент-Банк» (АРМ «Клиент»/АРМ «Банк»)** – составная часть Системы Дистанционного Банковского Обслуживания, устанавливаемая на территории Клиента/Банка, используемая Клиентом/Банком для предоставления и получения ЭД.

**Авторство ЭД** - принадлежность ЭД создавшей его Стороне.

**Администратор АРМ Банка/АРМ Клиента** – уполномоченный сотрудник Банка/Клиента, отвечающий за функционирование и работоспособность Системы «Клиент-Банк».

**Банк** – Акционерный коммерческий банк «СЕРВИС-РЕЗЕРВ» БАНК (закрытое акционерное общество).

**Владелец сертификата ключа проверки электронной подписи** – участник системы «Клиент-Банк», которому в установленном Удостоверяющим центром порядке выдан сертификат ключа проверки электронной подписи;

**Визирующий АРМ** - специальное АРМ, в функции которого входит контроль направляемых от Клиента на обработку в Банк платежей. При установке визирующего АРМ, Банк не принимает документы без визирующей подписи уполномоченного представителя Клиента;

**Визирующая подпись** – электронная подпись, формируемая для ЭД ответственным или уполномоченным лицом клиента для визируемого документа. Визирующая подпись не является юридически значимым реквизитом электронного документа и несет только дополнительную контрольную функцию со стороны Клиента или лица, уполномоченного контролировать финансовые документы Клиента. Данная подпись не учитывается при разборе конфликтных ситуаций;

**Действительная электронная подпись** – электронная подпись, прошедшая процедуру признания, сертификат ключа проверки которой не прекратил свое действие и не был аннулирован на момент подписания электронного документа;

**Договор об обмене электронными документами (Договор)** – в силу Договора Клиент присоединяется к системе дистанционного банковского обслуживания (Системе «Клиент-Банк»), организованной Банком в соответствии с настоящим Регламентом;

**Запрос на выпуск сертификата ключа проверки электронной подписи** – электронный файл и документ на бумажном носителе, содержащий открытый ключ электронной подписи Клиента, информацию об этом Клиенте, а также вспомогательную информацию, на основе которой Удостоверяющий центр Банка формируется сертификат ключа проверки электронной подписи;

**Клиент** – лицо (юридическое лицо; индивидуальный предприниматель; физическое лицо, занимающееся в установленном законодательством Российской Федерации порядке частной практикой; физическое лицо), присоединившееся к Регламенту и заключившее с Банком Договор об обмене электронными документами через Систему «Клиент-Банк»;

**Клиентская часть Системы** – программное обеспечение, инсталлированное на АРМ Клиента с сайта Банка <https://ic.srbank.ru> или ручным способом из предоставляемого Банком дистрибутива и подключенное к системе электронной обработки данных Банка;

**Ключевой носитель** - отчуждаемый носитель (дискета, USB Token и т.п.), предназначенный для хранения криптографических ключей;

**Ключ электронной подписи (секретный ключ, ключ ЭП)** - уникальная последовательность символов, предназначенная для создания электронной подписи и известная только его владельцу;

**Ключ проверки электронной подписи (открытый ключ)** - уникальная последовательность символов, однозначно связанная с ключом электронной подписи и предназначенная для проверки подлинности электронной подписи;

**Конфликтная ситуация** - ситуация, при которой у Участников Системы возникает необходимость разрешить вопросы признания или непризнания авторства и/или подлинности электронных документов, обработанных средствами криптографической защиты информации;

**Компрометация ключа ЭП** - утрата доверия к тому, что используемые секретные ключи недоступны посторонним лицам и обеспечивают безопасность информации (целостность, конфиденциальность, подтверждение авторства, невозможность отказа от авторства). К таким событиям относятся, включая, но не ограничиваясь, следующие:

- утрата или порча носителя ключевой информации;
- утрата носителя ключевой информации с последующим обнаружением;
- временный доступ посторонних лиц к носителям ключевой информации либо подозрение, что такой доступ имел место;
- иные обстоятельства, прямо или косвенно свидетельствующие о наличии возможности доступа к носителям ключевой информации посторонних лиц;

**Корректная электронная подпись** - электронная подпись, дающая положительный результат при ее проверке программно-аппаратными средствами Системы «Клиент-Банк», с использованием действующего на момент создания ЭП для ЭД, сертификата ключа проверки электронной подписи;

**Криптографический профиль** – техническая учетная запись, содержащая совокупность сведений о сертификате проверки ключа ЭП, его владельце, праве подписи владельца и количестве подписей на ЭД в рамках Системы «Клиент-Банк»;

**Криптографический ключ** – ключ электронной подписи или ключ проверки электронной подписи;

**Логин (интернет-логин)** - учетная запись Клиента участника Системы, создаваемая Банком для входа в сервисы «Интернет-Клиент», «Банк-Клиент» или «Выписка Он-Лайн»;

**Мульти АРМ или Мульти-Клиент** - схема подключения Клиентов к системе «Клиент-Банк», при которой в соответствии с достигнутой между ними договоренности, один Клиент, ранее заключивший договор с Банком, предоставляет свой АРМ для работы другого Клиента. При этом возможно использование одного и того же логина и пароля и/или генератора одноразовых паролей для входа в систему «Клиент-Банк»;

**НЗН** – не защищенный носитель (флэш карта, дискета);

**Обезличенный дистрибутив** - дистрибутив программного обеспечения клиентской части Системы, подготовленный Банком без привязки к конкретной организации и/или физическому лицу и предназначенный для оптимизации подключения Клиентов к Системе «Клиент-Банк»;

**Оператор АРМ «Мульти-Клиент»** - Клиент, предоставивший свой АРМ для работы другого(их) Клиента(ов);

**Право подписи ключа** – роль, предоставляемая криптографическому ключу в системе «Клиент-Банк» в соответствии с карточкой образцов подписей и оттиска печати Клиента. А в случае отсутствия представителя Клиента в карточке образцов подписей и оттиска печати – ключу может быть дана роль создания документов без права их подписи;

**Проверка электронной подписи** - процедура признания электронной подписи, которую проходят подписанные электронной подписью электронные документы, передаваемые участниками электронного обмена системы «Клиент-Банк» друг другу;

**Псевдоним владельца сертификата ключа проверки ЭП** – вымышленное или обезличенное имя владельца сертификата ключа подписи, присваивается в случае отсутствия представителя клиента в карточке подписей и только по заявлению Клиента. Владелец такого обезличенного сертификата не может создавать ЭП на ЭД, вместе с тем имеет право входа в систему «Клиент-Банк», создания документов и обработки входящих документов из Банка;

**Система обмена электронными документами с ЭП по телекоммуникационным каналам связи (далее – Система «Клиент-Банк»)** - совокупность программных и аппаратных средств, обеспечивающих представление Банком Клиенту услуг в электронном виде по телекоммуникационным каналам связи, принадлежащая Участникам Системы, а также совокупность нормативных и организационно-методических документов, регламентирующих взаимоотношения Участников Системы, организованной в соответствии с настоящим Регламентом;

**Сервис «Интернет-Клиент»** - отдельный сервис, вид Клиентской части системы «Клиент-Банк» обеспечивающий работу Клиента посредством сайта Банка <https://www.srbank.ru> ([is.srbank.ru](https://www.srbank.ru)) и позволяющий осуществлять переводы денежных средств, получать выписки по счетам, принимать и отправлять иные электронные документы, в рамках текущей версии системы;

**Сервис «Выписка Он-Лайн»** - отдельный сервис (вид Клиентской части системы «Клиент-Банк»), обеспечивающий работу Клиента посредством сайта Банка <https://www.srbank.ru> ([stm.srbank.ru](https://www.srbank.ru)) и позволяющий получать выписки по счетам, в рамках текущей версии системы. Может быть подключена клиенту как отдельный сервис, так и в дополнение к любой части клиентских сервисов. Для клиентов, использующих сервис «Интернет-Клиент» услуга «Выписка Он-Лайн» предоставляется бесплатно по умолчанию;

**Сервис «Клиент-Банк»** - отдельный сервис (вид Клиентской части системы «Клиент-Банк»), обеспечивающий работу Клиента посредством самостоятельно установленной на его компьютере части Системы, имеющий собственную базу данных, синхронизируемую по каналам связи с сервером Банка, позволяющий осуществлять переводы денежных средств, получать выписки по счетам, принимать и отправлять иные электронные документы, в рамках текущей версии Системы;

**Сертификат ключа проверки электронной подписи (сертификат ключа проверки ЭП)** - электронный документ и/или документ на бумажном носителе, выданные Удостоверяющим центром либо доверенным лицом удостоверяющего центра и подтверждающие принадлежность ключа проверки электронной подписи владельцу сертификата ключа проверки электронной подписи;

**Средства криптографической защиты информации (СКЗИ)** - сертифицированные в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, аппаратные и (или) программные средства, обеспечивающие шифрование, контроль целостности и применение ЭП при обмене электронными документами в Системе «Клиент-Банк» и совместимые с СКЗИ, используемыми Банком;

**Статус электронного документа (статус ЭД)** – стадия (этапы) обработки Банком ЭД;

**Счет** – счет Клиента, открытый в Банке на основании Договора банковского счета;

**Транспортный ключ** – последовательность бит, создаваемая Банком, применяемая для защиты канала при передаче ЭД по каналам связи. Транспортный ключ является обезличенным, не участвует при создании ЭП на ЭПД. На транспортный ключ не оформляется Сертификат ключа проверки электронной подписи;

**Технологический ключ** – создаваемая банком последовательность бит, предназначенная для первичного подключения Клиента к системе «Клиент-Банк» и генерации Клиентом собственных криптографических ключей;

**Удостоверяющий центр** – подразделение Банка, осуществляющее функции по созданию и выдаче сертификатов ключей проверки электронных подписей, по регистрации и управлению сертификатами ключей подписи Клиентов (полномочных представителей клиентов) Банка, а также иные функции, предусмотренные Федеральным законом "Об электронной подписи";

**Участники Системы «Клиент-Банк»** – Банк и его Клиенты, осуществляющие обмен электронными документами с ЭП в Системе «Клиент-Банк», а также организации, предоставляющие услуги по обеспечению и обслуживанию осуществляемого обмена;

**Электронный платежный документ (ЭПД)** - документ в электронной форме, являющийся основанием для совершения операций по счету (счетам) Клиента, подписанный (защищенный) соответствующими электронными подписями и имеющий равную юридическую силу с расчетными (платежными) документами на бумажных носителях, подписанными уполномоченными лицами Клиента и заверенными оттиском печати Клиента (при наличии);

**Электронный информационный документ (ЭИД)** - документ в электронной форме, подписанный (защищенный) ЭП участника Системы и обеспечивающий обмен информацией при совершении расчетов и проведении операций по счету Клиента (запросы, отчеты, выписки из счетов, квитанции и т.п.);

**Электронный документ (ЭД)** – ЭПД или ЭИД;

**Электронная подпись (ЭП)** - информация в электронной форме, полученная в результате криптографического преобразования информации с использованием ключа электронной подписи, позволяющая определить лицо, подписавшее электронный документ и обнаружить факт внесения изменений в электронный документ после момента его подписания;

**ЭП Клиента** - ЭП, владельцем сертификата ключа проверки электронной подписи которой является Клиент (уполномоченное лицо Клиента), использующий средства ЭП в рамках Системы «Клиент-Банк»;

**ЭП Банка** - ЭП, владельцем сертификата ключа проверки электронной подписи которого является Банк;

**eToken** – персональное средство аутентификации и идентификации пользователя, безопасного хранения ключей ЭП в виде USB-брелока, в котором реализованы криптоалгоритмы в соответствии со стандартами Российской Федерации;

**eToken Pass (ОТР-токен)** - аппаратное USB-устройство, предназначенное для генерации одноразовых паролей.

Прочие используемые термины и сокращения соответствуют законодательству Российской Федерации, нормативным актам Банка России, а также заключенным между Сторонами договору банковского счета и договору об обмене электронными документами.

## 1. Общие положения

1.1. Регламент является общедоступным документом, обязательным для исполнения всеми участниками Системы.

1.2. Регламент содержит процедурные вопросы и правила работы в Системе, определяет порядок защиты информации и разбора конфликтных ситуаций при обмене электронными документами, содержит образцы документов, необходимых для подключения и работы в Системе. Регламент начинает действовать между Банком и Клиентом с момента подписания Договора об обмене электронными документами (Приложение №2) и получения Банком от Клиента Заявления на подключение к Системе «Клиент-Банк» (Приложение №2а). При обмене электронными документами в Системе.

1.3. Клиенты должны руководствоваться положениями настоящего Регламента. Клиент принимает порядок и условия электронного документооборота путем присоединения к Регламенту в целом.

1.4. Используемые во взаимоотношениях между Клиентом и Банком электронные документы, заверенные ЭП, имеют юридическую силу, и признаются равнозначными документам на бумажном носителе, подписанным собственноручной подписью, подлежат хранению и могут использоваться в качестве доказательств в суде, а также при рассмотрении споров в досудебном порядке.

1.5. Клиент и Банк признают, что применение в Системе «Клиент-Банк» сертифицированных средств СКЗИ, которые реализуют ЭП и шифрование, достаточно для обеспечения конфиденциальности информационного взаимодействия, а также подтверждения того, что электронный документ:

- исходит от стороны по договору об обмене электронными документами (подтверждение авторства электронного документа);
- не претерпел изменений при информационном взаимодействии в рамках Системы «Клиент-Банк» (подтверждение целостности и подлинности документа).

1.6. Все ЭД (в т.ч. неформализованные сообщения - файлы, созданные в различных форматах), передаваемые в рамках Системы «Клиент-Банк», должны быть заверены ЭП отправителя.

1.7. В случае возникновения конфликтных ситуаций, связанных с подтверждением авторства и/или подлинности электронных документов, заверенных ЭП, или в иных конфликтных ситуациях, связанных с использованием ЭП, Стороны руководствуются Порядком разрешения конфликтных ситуаций, изложенным в настоящем Регламенте.

## **2. Процесс работы в Системе «Клиент-Банк»**

2.1. Для осуществления информационного обмена в рамках Системы «Клиент-Банк» Клиенту необходимо:

- ознакомиться с настоящим Регламентом;
- обеспечить соответствие аппаратного обеспечения требованиям Регламента (Приложение №1);
- подписать с Банком договор об обмене электронными документами (Приложение №2);
- подписать и представить в Банк Заявление на подключение к Системе «Клиент-Банк» (Приложение №2а);
- подписать акт о регистрации и подключении к Системе «Клиент-Банк» (Приложение №3).

2.2. Информационный обмен в рамках Системы «Клиент-Банк» (дистанционного банковского обслуживания) осуществляется по открытым каналам связи, в том числе с использованием сети Интернет.

2.3. Банк выполняет работы по подключению Клиента к Системе «Клиент-Банк» на основании его Заявления (Приложение № 2а). Заявление оформляется Клиентом одновременно с Договором или не позднее 5 (Пяти) рабочих дней со дня заключения Договора.

Банк предоставляет Клиенту возможность использовать один из следующих видов обслуживания:

- Сервис «Клиент-Банк»,**
- Сервис «Интернет-Клиент»,**
- Сервис «Выписка Он-Лайн»**

2.4. В процессе эксплуатации сервисов «Клиент-Банк»/«Интернет-Клиент»/«Выписка Он-Лайн» Стороны самостоятельно выполняют необходимые мероприятия, обеспечивающие на своей территории: работоспособность своих АРМ, каналов связи, защиту ключей электронной подписи (секретных ключей), паролей и ресурсов АРМ от несанкционированного доступа.

2.5. Работа Клиента в Системе «Клиент-Банк» состоит из следующих основных этапов:

- 1) выход на связь с Банком для получения выписки;
- 2) ежедневный контроль остатка по счету и состояния документов, обработанных Банком;

- 3) заполнение электронных бланков документов, подпись платежных документов уполномоченными лицами, обладающими правом подписи электронных документов;
- 4) выход на связь с Банком для отправки электронных документов;
- 5) контроль доставки электронных документов в Банк;
- 6) получение в течение операционного дня отрицательных финансовых квитанций, отправленных Банком, в случае обнаружения ошибок;
- 7) анализ сообщений с причинами отказа, получение телефонных консультаций при возникновении сомнений в правомерности возврата документов;
- 8) создание новых электронных документов с учетом замечаний (обнаруженных ошибок);
- 9) отправка электронных документов в Банк в соответствии с графиком приема электронных документов;
- 10) отзыв направленного в Банк ЭД может быть осуществлен Клиентом путем отправки в Банк заявки на отзыв документа. Исполнение Банком заявки Клиента на отзыв документа возможно только в случае наличия такой технической возможности у Банка.

#### 2.6. График приёма и обработки электронных документов.

Система «Клиент-Банк» принимает ЭД от Клиента с 6.00 до 23.00 часов по Московскому времени. Контрольным временем при приеме документов является время на сервере Банка. Банк может приостановить прием документов для проведения профилактических работ в период с 18.30 до 24.00 часов по Московскому времени. О таких работах Банк не уведомляет Клиента. Банк производит исполнение документов в соответствии с Договором банковского счета.

2.7. Обмен информацией между Банком и Клиентом производится путем передачи в Банк и приема из Банка ЭД или пакета ЭД.

Обмен электронными документами включает:

- формирование ЭД;
- отправку и доставку ЭД;
- проверку ЭД;
- подтверждение получения ЭД;
- отзыв ЭД;
- хранение электронных документов (ведение архивов ЭД);
- создание дополнительных экземпляров ЭД;
- создание бумажных копий ЭД.

2.8. ЭД порождает права и обязанности Сторон по договору(ам) банковского счета, договору об обмене электронными документами, другим договорам, в рамках которых происходит взаимодействие с использованием Системы «Клиент-Банк», если ЭД передающей Стороной оформлен надлежащим образом, заверен корректными ЭП в необходимом количестве и передан, а принимающей Стороной – получен, обработан, ЭП проверены и их проверка дала положительный результат.

#### 2.9 Условия использования ЭП

2.9.1. Все документы, исходящие от Участников Системы, подписываются ЭП Участников. За неправомерное подписание электронного документа ЭП ответственность несет Участник Системы, допустивший это нарушение.

2.9.2. На основании Запроса Клиента Удостоверяющий центр Банка изготавливает и передает Клиенту сертификаты ключей проверки электронной подписи (СКПЭП) в электронном виде посредством системы «Клиент-Банк» или на магнитных носителях.

2.9.3. Удостоверяющий центр использует программные и технические средства генерации ключевой информации в неизменном виде по отношению к сертифицированному эталону и гарантирует отсутствие привнесенных нерегламентированных процедур скрытого копирования индивидуальной секретной ключевой информации в используемых программных и технических средствах.

2.9.4. Выдача ключа ЭП владельцу, указанному в Заявлении на подключение к Системе «Клиент-Банк», осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

Если ключ ЭП получает представитель, он должен предъявить доверенность от владельца ключа ЭП.

2.9.5. Открытый ключ\СКПЭП считается действующим, если на момент получения адресатом электронного документа, подписанного ЭП, не было заявлено о его недействительности.

2.9.6. Участники Системы должны обеспечить сохранность открытых ключей ЭП и их сертификатов в течение всего периода хранения электронных документов в архивном хранилище.

2.9.7. Плановая замена сертификатов проверки ключей ЭП Клиентов производится не реже одного раза в год и 3 месяца, а также при смене уполномоченных лиц.

За 30 дней до окончания установленного срока действия Вашего ключа система начнет оповещать Вас при каждом подключении о необходимости проведения плановой смены (перегенерации) ключа.

Плановую смену (перегенерацию) ключа можно провести в любое время по указанной ниже процедуре, но не позднее 5 рабочих дней до истечения указанного в оповещении срока.

**Примечание:** *Если до указанного срока смена ключа не произведена или не завершена, то дальнейшая полнофункциональная работа в системе со старым ключом будет невозможна.*

Генерация и ввод в действие нового ключа в этом случае проводится аналогично первоначальному подключению, при этом необходимо будет предоставить в Банк оформленное Заявление на изготовление сертификата ключа.

**Примечание:** *В случае своевременного проведения плановой смены ключей (завершения процедуры смены ключей до указанного в оповещении срока) предоставление в Банк каких-либо связанных с этим документов не требуется.*

Плановая смена ключа. Генерация нового ключа и отправка в банк запроса на получение сертификата нового ключа. После входа в систему выберите пункт дерева документов и операций Сервис – Безопасность – Перегенерация комплекта ключей – Профили. В открывшейся таблице появляется статус криптопрофиля (в строке соответствующего абонента), он обозначен как «необходима плановая регенерация». Процедура плановой смены ключа запускается двойным нажатием левой кнопки мыши на строке соответствующего абонента или нажатием на значке «создать запрос на регенерацию» после выделения этой строки. Ключевой носитель, содержащий подлежащий замене ключ должен быть подключен к компьютеру.

2.9.8. В случае компрометации закрытого ключа проверки ЭП, Участник Системы должен немедленно известить об этом Удостоверяющий центр, который должен произвести отзыв и внеплановую замену ключа проверки ЭП и сертификата (Приложение №5).

2.9.9. При проведении операций по счету Клиента, ЭД подписываются ЭП уполномоченных лиц Клиента, указанных в карточке с образцами подписей и оттиска печати, хранящейся в Банке, и зарегистрированными в Системе «Клиент-Банк».

2.9.10. ЭП уполномоченного лица Клиента на ЭД является аналогом первой/второй или единственной подписи<sup>1</sup> в карточке с образцами подписей и оттиска печати Клиента.

2.9.11. Клиент признает, что получение Банком ЭД, подписанного корректной ЭП Клиента, равнозначно получению документов на бумажном носителе, подписанных собственноручной подписью уполномоченных(-ого) лиц(-а) и заверенных оттиском печати Клиента (при наличии таковой).

<sup>1</sup> Лицо, которому предоставляется право единственной подписи электронных документов, является уполномоченным лицом Клиента, у которого руководитель ведет в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, бухгалтерский учет лично (в карточке с образцами подписей и оттиска печати Клиента проставлена собственноручная подпись (подписи) лица (лиц), наделенных правом только первой подписи, а напротив поля «вторая подпись» в полях «Фамилия, имя, отчество» и «образец подписи» указано, что лицо, наделенное правом второй подписи, отсутствует).

2.9.12. Банк признает, что получение Клиентом ЭД, подписанного корректной ЭП Банка, равнозначно получению документов на бумажном носителе, подписанных собственноручной подписью уполномоченных(-ого) лиц(-а) и заверенных штампом Банка.

2.10. Стороны признают, что:

каждая Сторона несет полную ответственность за обеспечение безопасности и сохранность своих секретных ключей ЭП, а также за действия уполномоченных лиц;

выход из строя АРМ «Клиент» в результате вмешательства третьих лиц, в том числе из сети Интернет (взлом, вирусная атака, подключение к локальной сети, др.), рассматривается как выход из строя по вине Клиента и восстановление работоспособности Системы осуществляется в соответствии с действующими тарифами Банка.

2.11. Клиент самостоятельно:

выбирает организацию – провайдера, обеспечивающую доступ к сети Интернет, и осуществляет подключение к сети Интернет за счет собственных средств;

обеспечивает необходимую настройку телекоммуникационного и другого оборудования в своей локальной сети;

обеспечивает защиту собственных вычислительных средств и криптографических ключей от несанкционированного доступа и вирусных атак из сети Интернет и полностью несет все риски, связанные с подключением его вычислительных средств к сети Интернет.

2.12. По окончании работ по установке программного обеспечения Системы «Клиент-Банк» Клиент передает Банку Акт о регистрации и подключении к Системе «Клиент-Банк» (Приложение № 3), подписанный и заверенный оттиском печати Клиента (в двух экземплярах) или сообщает об этом произвольным письмом посредством системы «Клиент-Банк».

2.13. Если у Банка нет замечаний по оформлению и комплектности документов, представленных Клиентом, программное обеспечение установлено Клиентом корректно, вознаграждение Банка оплачено, получено уведомление о завершении Клиентом процесса установки АРМ и/или получения сертификата ключа проверки ЭП, Банк подписывает Акт о регистрации и подключении к Системе «Клиент-Банк» (Приложение №3) и один экземпляр передает Клиенту. С даты подписания Банком Акта о регистрации и подключении к Системе «Клиент-Банк» Клиент считается зарегистрированным в Системе.

2.14. Дата подписания Акта о регистрации и подключении к Системе «Клиент-Банк» является датой подключения АРМ Клиента к Системе «Клиент-Банк» в режиме исполнения ЭД.

2.16. Клиент должен ежедневно сверять поступившую из Банка информацию с собственными данными и незамедлительно информировать Банк о любых обнаруженных расхождениях.

### **3. Перечень используемых в Системе «Клиент-Банк» электронных документов:**

#### **3.1. Электронные Платежные Документы (ЭПД):**

- платежные поручения;
- заявление на перевод в иностранной валюте;
- поручения на покупку иностранной валюты за валюту Российской Федерации;
- поручения на продажу иностранной валюты за валюту Российской Федерации;
- поручения на совершение конверсионной операции;
- распоряжения на списание средств с транзитного валютного счета (распоряжения на перечисление средств без осуществления продажи иностранной валюты).

#### **3.2. Электронные Информационные Документы (ЭИД):**

- паспорта сделок по контракту (договору);
- паспорта сделок по кредитному договору;
- справки о валютных операциях (для резидентов при осуществлении валютных операций в иностранной валюте);
- справки о поступлении валюты Российской Федерации (для резидентов при зачислении средств в валюту Российской Федерации от нерезидентов при осуществлении валютных операций);



- справки о подтверждающих документах (для резидентов при предоставлении подтверждающих документов по паспорту сделки в соответствии с действующим валютным законодательством России);
- заявления о закрытии паспортов сделок и заявления о переводе паспортов сделок на расчетное обслуживание в другой уполномоченный банк;
- запросы на выписки;
- запросы на отзыв документа;
- произвольные документы в Банк (иные документы или письма, составленные в произвольной форме);
- обновления, в том числе: настроек штампов печатных форм, компонентов и настроек АРМ Клиента;
- запросы версий удалённого АРМ Клиента;
- выписки, содержащие информацию о движении средств по счетам;
- сообщения о статусе обработки ЭД (например: «Не принят», «Исполнен», «Удален», «Отозван» и другие).

3.3. Любые документы в электронной форме, предоставляемые в Банк по системе «Клиент-Банк», в том числе для осуществления валютных операций и обмена ЭД между Банком и Клиентом в целях валютного контроля, в том числе, взаимосвязанные документы, предоставляемые пакетом ЭД, присоединенным к сообщениям свободного формата, а также к формам учета и отчетности, заверяются ЭП.

При подписании ЭП клиента сообщения свободного формата, а также указанных выше документов, являющихся формами учета и отчетности, каждый из присоединенных электронных документов (пакета присоединенных взаимосвязанных электронных документов), считается подписанным электронной подписью, которой подписано сообщение свободного формата или документы, являющиеся формами учета и отчетности.

3.4. Клиенту предоставляется право направлять в Банк подписанные ЭП сообщения свободного формата, формы учета и отчетности по валютным операциям, документы, полученные с использованием сканирующих устройств изображения документов, оформленных первоначально на бумажных носителях.

3.5. Предоставляемые Клиентом документы с применением электронных образов (сканированные изображения документов, оформленных первоначально на бумажных носителях) должны быть доступны для чтения без использования специальных устройств. Банк принимает к исполнению документы только при надлежащем качестве предоставляемых в Банк копий оригинальных документов (отражение без искажений всех элементов документа) и доступности для прочтения текста в предоставляемых документах с применением электронных образов, присоединенных к сообщениям свободного формата, а также к формам учета и отчетности, подписанных ЭП.

#### **4. Порядок подключения к системе «Клиент-Банк»**

4.1. Клиент обращается в Банк (Операционный отдел). Сотрудник Операционного отдела должен выяснить, какую конфигурацию ДБО хочет использовать клиент, а также следующую информацию:

4.1.1. Если клиент впервые подключает услуги ДБО:

- Используемый сервис: «Интернет-Клиент», или «Клиент-Банк», или «Выписка Он-Лайн»
- Количество электронных подписей: единственная, первая и вторая, несколько первых и др.
- Для пользователей сервиса «Интернет-Клиент» и двух подписантов предупредить, что для каждого подписанта, по умолчанию, создаётся отдельный логин. Необходимость объединения логинов. Выбрать базовый логин (по умолчанию логин первой подписи)
- Необходимость привязки логина(ов) по IP/MAC адресам
- Порядок хранения ключевой информации (по умолчанию на отдельном eToken для каждого подписанта). При использовании клиентом других ключевых носителей,

предупреждает клиента о рисках хранения ключей на других ключевых носителях и о принятии им всех рисков, связанных с этим.

#### 4.1.2. Иные условия (нестандартные) подключения клиента к Системе «Клиент-Банк»:

- клиент хочет подключить дополнительных пользователей;
- выяснить количество подписантов: один, два
- какие подписанты к каким логинам присоединяются? Нужно ли создание отдельного логина для создания и/или просмотра (мониторинга информации).

4.2. Результаты полученной от клиента информации оформляются в виде таблицы и передаются сотруднику Управления информационных технологий (УИТ) на бумажном носителе или в электронном виде, вместе с заполненными клиентом документами.

Примерная таблица возможных вариантов подключения:

Название фирмы	Реквизиты фирмы	Подписанты, подписи	Логины	Привязка IP/MAC
Фирма 1 ИК	Инн 1111.. Огрн 22222.. ...	Иванов Иван Иванович (eToken), единственная	Логин 1	MAC 1f-45-7a-1a-31-56
		Петров Сидор Владимирович (eToken), единственная	Логин 2	
Фирма 2 ИК	Инн 1122.. Огрн 22233.. ...	Сидоров Иван Иванович (eToken), первая	Логин 3	MAC 1e-45-75-1a-38-96 Внешний IP 77.248.34.162
		Петров Сидор Павлович (НЗН), вторая		
Фирма 3 ИК	Инн 1124.. Огрн 22236.. ...	Сидоров Иван Иванович (НЗН), первая	Логин другой фирмы (который уже есть)	(не заполняется)
		Петров Иннокентий Павлович (НЗН), вторая	Логин другой фирмы (который уже есть)	(не заполняется)
		Просмотровый логин (НЗН), не имеет	Логин 4	MAC 1d-89-7d-26-7c-68

Фирма 4 БК	Инн 1156.. Огрн 22235.. ...	Сидоров Иван Иванович (eToken), первая		MAC 1e-41-75-1d-35-5a
		Петров Сидор Иванович (НЗН), вторая		
Фирма 5 БК	Инн 1356.. Огрн 24535.. ...	Сидоров Иван Иванович (eToken), первая	Подключается к АРМ № 10..04	

#### 4.3. Подготовка комплекта документов, необходимых для подключения в системе ДБО.

##### 4.3.1. Сервис «Интернет-Клиент»:

- При подключении одного клиента (без объединения логинов) с одним и более подписантами заполняется приложение №2а.

- Для объединения логинов нескольких подписантов (внутри фирмы) заполнить приложение №10 (заполняется при условии, что не заполняется приложение №11).
- Для привязки логинов по IP/MAC адресам заполнить приложение №6.
- Для возможности сохранения секретных ключей на НЗН необходимо заполнить приложение №11.

При заполнении приложения 11, все операции (объединение логинов, привязка по IP/MAC и т.д.) можно описать в нём.

- В случае подключения клиента с объединением логинов (или подключении нескольких фирм с объединением логинов) заполняются приложения №№2а, 7а, 7б. Приложение №7а заполняется уполномоченным лицом клиента, к которому подключается новый клиент.

**НЕОБХОДИМО ПОМНИТЬ**, что по умолчанию (при оформлении только приложения №2а) для каждого подписанта выдаётся отдельный ключевой носитель (eToken) и создаётся отдельный логин для доступа к системе.

#### **4.3.2. Сервис «Банк-Клиент»:**

- При подключении одного клиента (без объединения с другим(и) клиентом(ами)) с одним и более подписантами заполняется приложение №2а.
- Для привязки логинов по IP/MAC адресам необходимо заполнить приложение №6.
- Для возможности сохранения секретных ключей первого подписанта на НЗН или сохранения ключей всех подписантов на eToken заполняется приложение №11.
- В случае объединения подключаемого клиента с другим(и) клиентом(ами) (или подключении нескольких объединённых клиентов) заполняются приложения №№2а, 7а, 7б. Приложение №7а заполняется уполномоченным лицом клиента, к которому подключается новый клиент. Клиенту выдаётся один eToken (для единственного или первого подписанта), ключи остальных подписантов сохраняются на НЗН.

**НЕОБХОДИМО ПОМНИТЬ**, что по умолчанию (при оформлении только приложения №2а) eToken выдаётся только для первого подписанта. Остальные подписанты хранят ключи на НЗН.

4.3.3. После получения от клиента подписанных документов на подключение к ДБО, сотрудник Операционного отдела информирует об этом сотрудника УИТ. На основании полученных документов сотрудник УИТ производит необходимую настройку системы ДБО:

#### **4.4. При стандартном подключении (оформлено только приложение №2а).**

##### **Сервис «Интернет-Клиент».**

А) Для каждого подписанта создаётся отдельный логин.

Б) Текстовая информация с реквизитами для входа каждого подписанта, а также ключевые носители (eToken) упаковываются в отдельные конверты, на которых печатаются название (наименование) клиента и ФИО подписанта.

В) В случае единственного или одного подписанта с eToken (второго с НЗН, на пример просмотрный логин), сотрудник может выдать обезличенный комплект (Для двух подписантов, один из которых с НЗН, к обезличенному комплекту добавляется конверт с реквизитами для входа для второго подписанта).

Г) При получении подписанного приложения №10, создаются только те логины, которые не попали в объединение подписантов а также логин подписанта, на базе которого объединяются подписанты, указанные в приложении №10.

##### **Сервис «Банк-Клиент»**

А) На каждого Клиента создается отдельный АРМ.

Б) Каждому Владельцу сертификата ключа проверки ЭП выдается отдельный ключевой носитель:

- при подключении к сервису «Интернет-Клиент» - USB-ключ eToken PRO (выдается лицам, обладающим правом первой подписи, единственной подписи, второй подписи);

- при подключении к сервису «Банк-Клиент» - USB-ключ eToken PRO (выдается лицам, обладающим правом первой подписи, единственной подписи. Для лиц с правом второй

подписи, тип ключевого носителя определяется или по выбору Клиента или на усмотрение Банка).

4.4. При нестандартном подключении (оформлении приложений №7а, №7б, №11)

**Сервис «Интернет-Клиент»**

А) Сотрудник сверяет, указанные клиентом в приложениях логины и подписантов;

Б) Производит соответствующее объединение.

В) В случае необходимости, сотрудник формирует конверты с реквизитами для входа и/или ключевыми носителями. Для каждого подписанта формируется отдельный конверт.

**Сервис «Банк-Клиент»**

А) Сотрудник сверяет, указанные клиентом в приложениях АРМ и подписантов;

Б) Производит соответствующее объединение.

В) В случае необходимости, сотрудник формирует конверты с реквизитами для входа и/или ключевыми носителями. Для каждого подписанта формируется отдельный конверт.

4.5. После применения настроек, сотрудник УИТ передает сотруднику Операционного отдела сформированные конверты (дистрибутив). В случае отсутствия конвертов, сотрудник УИТ сообщает о готовности устно.

Сотрудник Операционного отдела передаёт клиенту (представителю клиента) конверты с ключевыми носителями/реквизитами для входа, если таковые имеются, и заполняет в ДБО реквизиты фирмы.

Клиент генерирует необходимый(е) криптографический(е) ключ(и), направляет в Банк запрос(ы) на регистрацию сертификата(ов), а также предоставляет эти запросы Банк на бумажном носителе, подписанном уполномоченным лицом и заверенном печатью (при наличии).

После получения запроса на регистрацию сертификата на бумажном носителе, сотрудник УИТ сверяет предоставленные данные на бумажном носителе и в электронном виде и регистрирует сертификат (или отказывает в регистрации, в случае несовпадения данных)

Клиент получает ответ из Банка о том, что сертификат(ы) принят(ы) и создаёт произвольный документ в Банк, свидетельствующий о том, что клиент настроил свой АРМ и готов к работе в системе ДБО (Приложение № 3а).

4.6. Банк (сотрудник Операционного отдела), получив уведомление Клиента о технической готовности, при условии получения и регистрации ключей проверки ЭП Клиента подключает АРМ Клиента к Системе «Клиент-Банк» в режиме исполнения ЭД.

4.7. В случае изменения реквизитов Клиент оформляет в произвольной форме заявление и направляет его в Банк на бумажном носителе или с использованием Системы «Клиент-Банк» в виде текстового файла, вложенного в ЭД, с указанием в поле «Тема» - «Изменение реквизитов в Системе «Клиент-Банк».

4.8. Клиенты при условии принятия на себя всех рисков могут быть подключены к АРМ системы «Клиент-Банк», предназначенному для одновременной работы с одного рабочего места (далее по тексту – АРМ «Мульти-Клиент») со счетами нескольких Клиентов, при условии, что соответствующий АРМ «Клиент» установлен на одном компьютере и эксплуатируется одним и тем же персоналом, а владельцы ключей являются полномочными представителями для данных Клиентов.

4.9. Для работы с АРМ «Мульти-Клиент» в системе «Клиент-Банк» необходимо:

зарегистрироваться в Системе «Клиент-Банк» (Приложение № 2а, 3) всем клиентам, Банка, планирующим работать с АРМ «Мульти-Клиент»;

Оператору АРМ «Мульти-Клиент» подписать заявление (Приложение №7а), подтверждающее согласие на подключение к его АРМ других клиентов и оформить Заявку на привязку по MAC/IP адресам (Приложение №6);

Клиентам, подключающимся к АРМ «Мульти-Клиент», подписать заявление (Приложение №7б), предоставляющее право Оператору АРМ «Мульти-Клиент» действовать от их имени.

4.10. По заявке Клиента могут быть объединены логины пользователей сервиса «Интернет-Клиент» (Приложение №10).

4.11. На свое усмотрение в зависимости от конфигурации АРМ Клиента, Банк может не изготавливать для Клиента технологические ключи, генерация собственных криптографических ключей происходит на уже установленном АРМ Клиента. В таком случае Банк производит только соответствующие настройки и создание криптографического профиля с опцией «генерация на стороне Клиента».

На усмотрение Банка технологические ключи могут быть подготовлены, если удаленная генерация по техническим или иным причинам не может быть выполнена без технологических ключей.

4.12. В Системе «Клиент-Банк» при использовании сервиса «Интернет-Клиент» возможно создание визирующего АРМ, в функции которого входит контроль ответственным сотрудником\полномочным представителем\ Клиента, направляемых в Банк платежей. Для создания визирующего АРМ Клиент направляет в Банк соответствующее заявление (Приложение №8). При этом Банк не будет принимать документы с установленных на визируемые счета, на которых не проставлена визирующая электронная подпись ответственного лица\полномочного представителя Клиента.

4.13. В Системе «Клиент-Банк» при использовании сервиса «Интернет-Клиент» возможно предоставление Клиенту услуги по разграничению права доступа к Системе, с предоставлением сотрудникам Клиента права доступа только в режиме «Просмотр», который позволяет получать информацию о состоянии его счета(ов), указанных в Заявлении, в том числе в виде выписки из лицевого счета, без права подачи распоряжений на совершение операций (Приложение №8а).

По Клиентам, подключенным по схеме «Мульти-Клиент», Приложение №8а может быть подписано руководителем Оператора «Мульти-Клиент».

4.14. Клиент при условии принятия на себя всех рисков нетипового подключения Системы «Клиент-Банк» может оформить соответствующую заявку (Приложение № 11). Банк по своему усмотрению вправе удовлетворить заявку Клиента о нетиповой конфигурации Системы «Клиент-Банк» или отказать в подключении нетиповой конфигурации.

#### **4.15. Изменение параметров подключения к Системе «Клиент-Банк»**

4.15.1. При изменении параметров подключения к Системе «Клиент-Банк» (подключение дополнительных счетов, отключении от Системы счетов, выдаче сертификатов ключей проверки ЭП на новых уполномоченных лиц, отзыв криптографических ключей\сертификатов ключей проверки ЭП, добавлении/отключении сервисов, изменении полномочий представителей) Клиент направляет в Банк на бумажном носителе соответствующее Уведомление (Приложение №4). В уведомлении заполняется только часть, подлежащая изменению, остальные части Клиентом не заполняются либо удаляются.

4.15.2. При изменении полномочий представителей Клиента, определяемых доверенностью, Клиент одновременно с Уведомлением (Приложение №4) направляет в Банк новую доверенность. При этом Клиент одновременно с предоставлением новой доверенности обязан отменить ранее выданную доверенность.

4.15.3. В дату согласованного ввода в действие новых параметров подключения администраторы АРМ Банка и АРМ Клиента производят перенастройку Системы, в том числе (при необходимости) системы криптографической защиты информации.

4.15.4. При изменении MAC/IP адреса(ов) Оператор АРМ «Мульти-Клиент» должен направить в Банк заявку по форме Приложение №ба, сформированную в виде документа свободного формата - текстовое сообщение - визируемое и шифруемое отправителем, подписанное ЭП.

4.15.5. При изменении полномочий сотрудников Клиента, имеющих право доступа только в режиме «Просмотр» Клиент должен направить в Банк заявку по форме Приложение №9а, сформированную в виде документа свободного формата - текстовое сообщение - визируемое и шифруемое отправителем, подписанное ЭП.

По Клиентам, подключенным по схеме «Мульти-Клиент», Приложение №9а может быть подписано руководителем Оператора «Мульти-Клиент».

4.15.6. В случае отказа от использования схемы «Мульти-Клиент» Клиент оформляет и представляет в Банк заявку по форме Приложения № 12.

## **5. Порядок электронного документооборота**

5.1. Для передачи в Банк ЭД/приема из Банка ЭД Клиенту необходимо установить соединение с Банком, руководствуясь правилами, приведенными в пользовательской документации.

5.2. Система «Клиент-Банк» автоматически отображает стадию обработки ЭД. Текущая стадия обработки ЭД в Системе «Клиент-Банк» (на АРМ Клиента/на АРМ Банка) отражается статусом документа.

Документам могут быть присвоены следующие статусы:

«Доставлен» - получение Банком электронного документа;

«На обработке» - осуществление проверки документа ответственным сотрудником Банка;

«Исполнен» - прием и подписание документа со стороны Банка;

«Отвергнут» - отказ в исполнении документа со стороны Банка сопровождается комментариями о причинах возврата и срока для исправления;

5.3. Уполномоченный представитель Клиента производит подготовку ЭД, руководствуясь правилами, изложенными в сопроводительной документации к программному обеспечению, а также законодательством РФ и нормативными актами Банка России, и сохраняет подготовленные ЭД в базе данных Системы «Клиент-Банк».

5.4. Уполномоченные представители Клиента, обладающие правом единственной, первой или второй подписи, снабжают ЭД ЭП. Если счет Клиента установлен в режим визирования (при установке визирующего АРМ) должна быть также установлена визирующая ЭП.

5.5. Если ЭД подписан необходимым количеством ЭП, документ отправляется в Банк на обработку. Уполномоченный представитель Клиента выбирает из общего списка документов ЭД, подлежащие отправке, и передает их на обработку в Банк.

5.6. Система «Клиент-Банк» последовательно проводит автоматический контроль корректности ЭП и реквизитов каждого ЭД. ЭД, успешно прошедший проверку, принимается Банком в обработку. Время присвоения ЭД статуса «Принят» считается временем поступления документа в Банк. Присвоение ЭД статуса «Принят» не означает принятия Банком обязательства исполнить ЭД, т.к. документ к этому времени еще не прошел все виды банковского контроля.

5.7. ЭД с некорректными ЭП и/или с ошибками реквизитов и/или неверно оформленные не принимаются Банком в обработку и получают согласно документации к текущей версии Системы «Клиент-Банк» отрицательный статус. При этом АРМ Клиента отображает сообщение с расшифровкой ошибок.

5.8. Поступившие ЭПД, прошедшие все виды контролей, исполняются в сроки, установленные Договором банковского счета, соглашениями и договорами, заключенными между Сторонами.

5.9. Статус «Исполнен» присваивается документу после: получения Банком выписки по корреспондентскому счету, если ЭПД исполнялся через корреспондентский счет; зачисления денежных средств на указанный в ЭПД счет, если это внутрибанковский платеж.

5.10. Клиент самостоятельно контролирует (отслеживает) этапы и результаты обработки отправленных в Банк ЭД в соответствующих разделах Системы «Клиент-Банк».

5.11. При необходимости отозвать документ, Клиент может направить в Банк запрос на отзыв документа, используя предназначенный для этого функционал Системы «Клиент-Банк». Отправленный в Банк запрос на отзыв может быть обработан автоматически (без участия человека). Отзываны могут быть только ЭПД, которые еще не проведены по счету Клиента или не включены Банком в реестр платежей, направленных в МЦИ Банка России. В случае невозможности исполнения запрос на отзыв получит отрицательный статус. В случае, когда невозможно отозвать ЭД в автоматическом режиме, Клиент может обратиться в Банк для решения этого вопроса при помощи ЭД произвольного формата, в котором указывает ЭД,

который требуется отозвать. После этого с целью сократить время реакции Банка обращается в Банк по телефону.

5.12. При любых изменениях статуса ЭД, Банк направляет Клиенту соответствующую квитанцию.

5.13. Банк формирует и передаёт Клиенту по Системе «Клиент-Банк» следующие ЭД: выписки по счетам, обслуживаемым в Системе «Клиент-Банк», справочную и иную информацию (документы по валютным операциям, документы по сделкам на срочном рынке), иные уведомления, извещения, в том числе направление которых в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации является обязательным.

Клиент, подписывая Договор, подтверждает, что направление Банком по Системе «Клиент-Банк» уведомлений об этапах и результатах обработки ЭД, совершении операций является надлежащим уведомлением Клиента.

Информирование Клиента, предусмотренное настоящим пунктом, осуществляется Банком в сроки, установленные действующим законодательством Российской Федерации и договором банковского счета.

5.14. Уведомление Клиента о совершенных операциях,

5.14.1. В случае, если направление уведомлений по операциям является обязательным в силу требований действующего законодательства, то такая обязанность считается исполненной надлежащим образом при направлении Банком уведомления в соответствии с имеющейся у Банка информацией о средствах связи с Клиентом, а именно: по системе «Клиент-Банк» (путем информирования Клиента о статусе документа), при предоставлении Клиентом адреса своей электронной почты для таких уведомлений – на указанный адрес (путем направления выписки по итогам календарного дня), а также иными способами, согласованными участниками обмена в соответствии с условиями настоящего Регламента, в том числе предоставление ежедневных выписок по банковскому счету на бумажном носителе, по направлению (предоставлению) информации по банковскому счету по запросу Клиента. Клиент обязуется самостоятельно не реже чем 1 (Один) раз в день проверять полученные уведомления по вышеуказанным средствам связи для контроля операций по своему банковскому счету. При получении выписок по счету на бумажном носителе клиент самостоятельно получает их в местах обслуживания клиентов.

Выписка, предоставляемая по системе «Клиент-Банк» в электронном виде считается предоставленной Банком с момента, как только она становится доступной для получения в системе «Клиент-Банк». Если вдруг по каким-то причинам работа этой системы нарушается, Клиент может запросить выписку в виде бумажного документа.

Способ направления Клиенту уведомлений определяется в договорах, заключаемых между Банком и Клиентом, и внутренних документах Банка.

5.15. Банк вправе отказать Клиенту в исполнении ЭД, если:

при последующей проверке будет установлено, что исполнение ЭД Клиента противоречит законодательству Российской Федерации, нормативным документам Банка России, Регламенту или Договору между Банком и Клиентом, определяющему порядок осуществления операций по соответствующему счету;

Банком получена информация, что Клиент действует недобросовестно в отношении Банка, нарушает требования Регламента либо условия, заключенных между Банком и Клиентом договоров (соглашений);

выявлены сомнительные операции клиента.

## **6. Порядок разрешения спорных ситуаций**

6.1. Споры и разногласия, связанные с электронным документооборотом, решаются между Банком и Клиентом в процессе переговоров. При возникновении разногласий, возникающих при обмене ЭД с использованием Системы «Клиент-Банк», а также при эксплуатации Системы «Клиент-Банк», обмен ЭД между Сторонами немедленно прекращается.

6.2. Порядок рассмотрения споров и разногласий между участниками Системы «Клиент-Банк», связанных с авторством и/или подлинностью ЭД:

6.2.1. Несогласная Сторона (Сторона-заявитель) должна не позднее третьего рабочего дня после обнаружения причины, повлекшей несогласие, направить другой Стороне письменное заявление (претензию), в котором должны быть изложены причины несогласия.

Заявление (претензия) должно содержать информацию с указанием фамилий, имен, отчеств, должностей и контактной информации лиц Стороны-заявителя, уполномоченных в разрешении конфликтной ситуации, адрес электронной почты для получения уведомления о созыве Комиссии.

6.2.2. Не позднее 5 рабочих дней со дня получения Участником Системы письменного заявления (претензии) Банк созывает Комиссию и направляет участнику Системы уведомление о дате и времени сбора Комиссии, ее составе, контактной информации (телефон, факс, электронная почта). Уведомление составляется и направляется по электронной почте, указанной в заявлении (претензии).

Состав Комиссии формируется минимум из двух представителей от каждой Стороны. Для участия в составе Комиссии в качестве независимой экспертной стороны возможно привлечение представителя разработчика Системы «Клиент-Банк» и/или используемого СКЗИ. Полномочия представителей Банка и Клиента на участие в работе Комиссии должны быть подтверждены соответствующими доверенностями.

6.2.3. Комиссия работает в помещении Банка и на его компьютерном оборудовании, конфигурация которого соответствует требованиям разработчика, используемого СКЗИ.

6.2.4. Комиссия организует экспертизу на основании архивных копий документов, предъявленных сторонами, и/или архивных файлов подтверждений отправки, подписанных ЭП Банка и/или Клиента.

6.2.5. Экспертиза осуществляется в три этапа:

1) подготовка оборудования и программного обеспечения, тестирование их работоспособности;

2) контроль целостности оспариваемого электронного документа путем проверки электронной подписи при помощи сертификата проверки ключа электронной подписи. При этом предварительно сверяется текст открытого ключа в сертификате ключа проверки ЭП и Запросе на выпуск сертификата проверки ключа ЭП, который Клиент предоставляет в Банк на бумажном носителе для выпуска сертификата.

3) аутентификация отправителя оспариваемого электронного документа путем проверки принадлежности, актуальности и целостности сертификата открытого ключа, использованного Комиссией для проверки электронной подписи.

6.3. Подтверждением подлинности оспариваемого электронного документа является одновременное наличие следующих условий:

1) проверка электронной подписи оспариваемого электронного документа с использованием сертификата ключа проверки ЭП, выпущенного для Клиента на основании Запроса на выпуск сертификата ключа проверки ЭП, дала положительный результат;

2) подтверждена принадлежность, актуальность сертификата проверки ключа ЭП Стороны - заявителя, с помощью которого проводится проверка электронной подписи оспариваемого электронного документа, при этом Банк предъявляет оригинал запроса на выпуск этого сертификата проверки ключа ЭП подписанный владельцем сертификата и печатью юридического лица(если имеется), текст открытого ключа которого совпадает с текстом открытого ключа в сертификате проверки ключа ЭП используемого для проверки ЭП для спорного ЭД.

6.4. Комиссия имеет право:

- получать доступ к необходимым для проведения ее работы документальным материалам, на бумажных и электронных носителях;

- получать объяснения от должностных лиц Сторон, обеспечивающих обмен электронными документами;

- получать от Сторон любую иную информацию, относящуюся, по ее мнению, к рассматриваемой конфликтной ситуации.



6.5. Результаты экспертизы в течение 3 рабочих дней оформляются в виде письменного заключения - Акта Комиссии, подписываемого всеми членами Комиссии. Акт составляется в двух экземплярах - по одному для каждой Стороны. Акт является окончательным и пересмотру не подлежит.

Акт, составленный Комиссией, является доказательством при дальнейшем разбирательстве спора в суде (арбитражном суде).

6.6. Если в ходе работы Комиссии один или несколько ее членов не согласны с результатами экспертизы, либо одна из Сторон не согласна с выводами Комиссии, дальнейшее разбирательство спора продолжается в порядке, установленном действующим законодательством.

## **7. Требования по обеспечению Клиентом безопасности при работе по Системе «Клиент-Банк»**

### **7.1. Клиент обязан:**

- соблюдать положения настоящего Регламента;
- немедленно требовать аннулирования сертификата ключа проверки ЭП (далее по тексту СКПЭП) в случае компрометации ключей ЭП, а также в случае изменений сведений, указанных в СКПЭП, либо в случае прекращения действия документа, на основании которого он оформлен;
- использовать программное обеспечение, позволяющее производить информационный обмен между Участниками Системы только в рамках Системы;
- руководствоваться положениями и инструкциями эксплуатационной документации программного обеспечения;
- применять СКЗИ в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и только в рамках Системы;
- хранить в тайне закрытый ключ ЭП и принимать меры для предотвращения его компрометации;
- при уничтожении утративших силу ключей ЭП, обеспечивать расшифровывание зашифрованных этими ключами электронных документов и хранение их в расшифрованном виде в соответствии с требованиями, установленными законодательством Российской Федерации и настоящим Регламентом. Перед уничтожением ключей ЭП необходимо расшифровать все ЭД, зашифрованные с их использованием, иначе в дальнейшем прочитать эти документы будет невозможно.

7.2. Доступ к ПК с установленной Системе «Клиент-Банк» и ее использование должны быть регламентированы внутренними документами Клиента, включая список узлов, доступных для данного ПК. Список внешних узлов должен содержать только список адресов банковских систем «Клиент-Банк» или государственных служб.

7.3. Клиент гарантирует Банку и принимает на себя все риски, связанные с несоблюдением правил хранения секретных ключей (хранить на съемном носителе и держать их в надежном, недоступном для третьих лиц месте (например, сейф); не хранить на жестком диске в каком-либо виде, сетевых каталогах и на прочих общедоступных ресурсах; создавать копии; совмещать ключевые носители разных клиентов (может повлечь множественную компрометацию или утерю криптографических ключей)). Ответственность за безопасное хранение и использование ключа ЭП лежит на Владельце сертификата ключа проверки ЭП.

### **7.4. Для обеспечения безопасности при работе с Системой «Клиент-Банк» Клиент должен:**

- Выделить отдельный компьютер (далее – ПК) для работы с Системой «Клиент-Банк» и определить должностное лицо, ответственное за обеспечение безопасности информации и эксплуатации СКЗИ.

- Не использовать на ПК нелицензионное программное обеспечение (операционную систему, иное программное обеспечение) (далее – ПО). Клиент предупрежден, что оно может заведомо содержать вредоносный код.

- Установить на ПК антивирусную программу с актуальными базами, регулярно обновляемую.

- При первом входе в систему, а так же регулярно (один раз в месяц) менять пароли на Систему «Клиент-Банк»

- Ежегодно производить регенерацию криптографических ключей.

- Использовать секретные ключи (подключение внешнего носителя с ключом) только в момент работы с Системой «Клиент-Банк». Извлекать ключевой носитель из ПК в другое время. Не оставлять внешний носитель с ключом постоянно подключенным к ПК.

- Не оставлять секретные Ключи без присмотра. Клиент предупрежден, что в противном случае он рискует скомпрометировать секретные ключи. Никогда и никому не сообщать логины \ пароли Систем «Клиент-Банк» и тем более не доверять секретные ключи, включая родственников и сотрудников Банка.

- Обеспечить соответствие пароля доступа к ключу ЭП требованиям сложности (пароль должен быть не менее 6 символов, состоять из прописных и\или строчных латинских букв с цифрами и\или символами);

- Избегать использования Системы «Клиент-Банк» на чужих компьютерах или в интернет-кафе, на подобных ПК Вы рискуете скомпрометировать свои ключи \ логин \ пароль.

- Контролировать действия IT-специалистов, особенно внештатных, в момент технического обслуживания, установки программного обеспечения на компьютер с установленной Системой «Клиент-Банк», не сообщать IT-специалистам пароли для проверки работы Системы – делать это самостоятельно.

- Осуществлять постоянный контроль за отправляемыми платежными документами при работе с Системой «Клиент-Банк», а также за состоянием своего банковского счета не реже 3 раз в операционный день с интервалом не более 3 часов и не менее 1 часа.

- Проверять информацию об IP-адресе, с которого осуществлялся предыдущий вход в Систему.

- Не использовать ПК с установленной системой «Клиент-Банк» для работы с электронной почтой. Клиент предупрежден, что электронные письма - это самый популярный способ распространения вредоносного ПО.

- Перед открытием внешнего подключаемого носителя – обязательно проверить его содержимое на вирусы.

#### **7.5. КЛИЕНТ ДОЛЖЕН НЕМЕДЛЕННО СООБЩИТЬ В БАНК в случае, если:**

- Сломался ПК, на котором установлена Система «Клиент-Банк»;

- Зabloкировался логин;

- Невозможно войти в Систему «Клиент-Банк»;

- Потерял контроль над носителем с секретными ключами;

- Потерял контроль над программой «Банк-Клиент»;

- Возникли подозрения в несанкционированном доступе к Системе «Клиент-Банк»:

- Появляются \ *исчезают* документы \ *контрагенты*;

- Остатки на банковском счете в Системе «Клиент-Банк» не соответствуют

Вашим данным;

- Есть проблемы при работе ПК («тормозит»), особенно при работе с Системой «Клиент-Банк»

- Любое другое подозрение

7.6. Примерный сценарий реагирования Банка на инциденты в Системе «Клиент-Банк». При получении информации об инциденте, предусмотренной п.7.5. Регламента, сотрудник Банка:

- Фиксирует полученную информацию от Клиента об инциденте;

- Временно блокирует работу Клиента в Системе «Клиент-Банк»;

- Идентифицирует пострадавшего клиента, Информировывает непосредственное руководство о получении от Клиента информации об инциденте (Приложение №13);

- Дает Клиенту инструкции о совершении необходимых действий, сохранению доказательств;
- Информировывает (при необходимости) официальным письмом банк – получатель денежных средств о факте инцидента и необходимости отменить операцию (транзакцию);
- Направляет (при необходимости) информационное письмо о факте совершения мошенничества в полицию;
- Собирает журналы работы с Системой «Клиент-Банк» пострадавшего Клиента за 2 месяца до инцидента;
- Осуществляет (при необходимости) выезд к пострадавшему Клиенту с целью сбора дополнительной информации об инциденте.

7.7. По письменному заявлению Клиента, при наличии соответствующей технической возможности у Банка, Банк аннулирует ЭД принятые к исполнению до получения информации о компрометации ключа ЭП.

7.8. Банк вправе блокировать работу Клиента в Системе «Клиент-Банк» без уведомления последнего при возникновении подозрений в компрометации ключа ЭП.

## **РИСКИ, СВЯЗАННЫЕ С НЕСВОЕВРЕМЕННЫМ СООБЩЕНИЕМ В БАНК О СЛУЧАЯХ УТРАТЫ ИЛИ КОМПРОМЕТАЦИИ СЕКРЕТНЫХ КЛЮЧЕЙ ЭП, НЕСЕТ КЛИЕНТ.**

### **8. Ответственность Участников Системы «Клиент-Банк»**

8.1. За невыполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств виновный Участник Системы «Клиент-Банк» несет ответственность в порядке и на основаниях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

8.2. Банк не несет ответственности за ущерб, причиненный Клиенту вследствие неисполнения и/или ненадлежащего исполнения им требований настоящего Регламента и/или Договора, включая следующие случаи, но не ограничиваясь ими:

не уведомление Банка или несвоевременное уведомление Банка о компрометации используемых Клиентом ключей ЭП;

возникновения неисправностей, и/или сбоев, и/или отказа в работе оборудования, программного обеспечения, систем связи, используемых при оказании услуг дистанционного банковского обслуживания, а также возникновения неисправностей, или перебоев, или отключении энергоснабжения;

предоставление Клиентом третьим лицам доступа к Системе без соблюдения процедур, предусмотренных настоящим Регламентом;

несвоевременное отслеживание Клиентом статуса и результатов обработки отправленного в Банк ЭД;

иных нарушений требований и положений настоящего Регламента, допущенных Клиентом.

8.3. Банк не исполняет распоряжения Клиента, содержащиеся в ЭД, если исполнение ЭД приведет или может привести к нарушению требований действующего законодательства Российской Федерации и не несет ответственности за такое неисполнение.

8.4. Банк/Удостоверяющий центр не несет ответственности перед владельцами СКПЭП и лицами, использующими СКПЭП, а также перед третьими лицами за любые убытки, потери, иной ущерб, связанный с использованием СКПЭП, независимо от суммы, проведенных с использованием СКПЭП операций и совершения ими иных действий, за исключением случаев нарушения Банком/Удостоверяющим центром обязательств, предусмотренных настоящим Регламентом и действующим законодательством Российской Федерации.

8.5. Участники Системы «Клиент-Банк» освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение условий Регламента, в случае, если такое неисполнение явилось следствием непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и неотвратимых обстоятельств, не зависящих от воли Участников, принятия органами государственной власти законодательных и

нормативных актов, распоряжений, приказов, препятствующих исполнению условий по настоящему Регламенту.

8.6. Участник, ссылающийся на обстоятельства непреодолимой силы, обязан незамедлительно (не позднее, чем в 5-дневный срок с момента наступления) известить другую сторону о наступлении этих обстоятельств. Извещение должно содержать данные о характере обстоятельств и оценку их влияния на возможность исполнения Участником своих обязательств. Несвоевременное извещение Участником о наступлении обстоятельств, освобождающих его от ответственности, влечет за собой утрату права для этого Участника ссылаться на эти обстоятельства.

8.7. Все предоставленные Участниками Системы «Клиент-Банк» данные или любые сведения, отнесенные к конфиденциальной информации в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, являются исключительной собственностью Участников и не подлежат разглашению Участниками или передаче третьим лицам ни при каких обстоятельствах, кроме случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

## **9. Порядок хранения и уничтожения ЭД**

9.1 Все входящие и исходящие электронные сообщения (документы) подлежат обязательной регистрации путем ведения электронных журналов учета. Программно-аппаратные средства ведения электронных журналов являются составной частью программно-аппаратного обеспечения, используемого для организации электронного документооборота.

9.2. Входящие и исходящие ЭД и средства проверки правильности ЭП хранятся у Участников Системы «Клиент-Банк» в течение срока, установленного для хранения расчетных документов на бумажных носителях. Правоотношения по хранению ЭД регулируются действующим законодательством Российской Федерации и настоящим Регламентом.

9.3. При организации учета электронных документов Банк обеспечивает учет данных, позволяющих получить информацию о различных этапах жизненного цикла электронных документов (сообщений) в процессе электронного документооборота, а также обеспечивает возможность изготовления копий электронных документов на бумажных носителях в случаях, установленных законодательством Российской Федерации.

Участники ЭДО должны обеспечить защиту от несанкционированного доступа и непреднамеренного уничтожения и/или искажения учетных данных, содержащихся в электронных журналах учета электронных документов.

9.4. ЭД, установленные сроки хранения которых истекли, могут быть уничтожены. Уничтожение ЭД производится с одновременным уничтожением копий этих ЭД на бумажных носителях.

Срок хранения учетных данных по электронным документам (сообщениям) в части обеспечения расчетного обслуживания составляет не менее 5 лет.

Все учетные электронные документы (сообщения) в части обеспечения расчетного обслуживания должны храниться в электронных архивах в течение не менее 5 лет с даты их приема/передачи.

9.5. Хранение электронных документов должно сопровождаться хранением соответствующих электронных журналов учета, сертификатов ключей проверки электронных подписей и программного обеспечения, обеспечивающего возможность работы с электронными журналами и проверки электронной подписи хранимых электронных документов.

При хранении электронных документов должна быть обеспечена привязка электронных документов к соответствующим сертификатам ключей проверки электронных подписей для проведения процедуры разрешения конфликтных ситуаций.

9.6. Обязанности хранения полученных электронных документов возлагаются на Участников электронного обмена.

9.7. Электронные архивы подлежат защите от несанкционированного доступа и непреднамеренного уничтожения и/или искажения.

## **10. Общие вопросы IP-безопасности.**

10.1. Сервер системы «Клиент-Банк», размещается во внутренней защищенной сети Банка с контролируемым на межсетевом экране (Firewall) доступом из Интернет.

10.2. АРМ Администратора Системы и АРМ сотрудников, работающих с Системой размещаются во внутренней защищенной сети Банка, где расположен сервер АБС.

На межсетевом экране добавлено следующее правило доступа: для обслуживания клиентов разрешаются входящие соединения из Интернет только на TCP-порты Web-сервера Системы (протокол http) и почтового сервера Системы (протокол binkp).

## **11. Предотвращение и устранение сбоев в работе средств электронного взаимодействия**

11.1. Чрезвычайная ситуация (сбой) – ситуация, влекущая за собой изменение регламентов работы с взаимодействующими организациями более чем на 20 минут, к которой относятся:

- нарушение нормального функционирования основных автоматизированных систем, реализующих бизнес-процессы;
- неработоспособность (недоступность) основных каналов связи, в том числе сети Интернет, связи с МЦИ Банка России и других каналов связи с взаимодействующими организациями;
- отсутствие физической возможности нахождения работников Банка на рабочих местах вследствие пожара, наводнения, аварий, актов террора, диверсий, саботажа, стихийных бедствий и других обстоятельств неодолимой силы;
- иные случаи, повлекшие нарушение нормальной работы с взаимодействующими организациями более чем на 20 минут.

11.2. Предотвращение сбоев в работе средств электронного взаимодействия Банк обеспечивается за счет:

- развертывания и поддержания в рабочем состоянии резервного офиса;
- использования дополнительных автономных источников электропитания (электрогенераторов);
- обязательного использования источников бесперебойного электропитания (ИБП) на основе аккумуляторных батарей);
- оптимизации распределения нагрузок на ИБП для обеспечения максимальной продолжительности работы критичных сервисов (контроллеров домена, электронной почты, файловых служб, сетевого оборудования), обеспечивая достаточную продолжительность корректного завершения работы серверов с не критичными сервисами (доступ в интернет, серверы web- и FTP-публикаций). В результате время восстановления работоспособности инфраструктуры после подачи питания равно времени запуска серверов и их сервисов, исключены случаи утери информации в результате некорректного завершения работы оборудования;
- дублирования каналов связи и каналов информационного взаимодействия. Банк обеспечивает прием и обработку поручений клиентов по нескольким каналам, а также представление отчетов о выполненных операциях, как по основному, так и по резервному каналу;
- использования современных средств и методов повышения отказоустойчивости систем энергоснабжения, кондиционирования, пожаротушения, безопасности и других систем обеспечения безотказной работы средств электронного взаимодействия;
- проверки устанавливаемого программного обеспечения, как системного, так и прикладного, на этапе опытной эксплуатации до ввода в промышленную эксплуатацию.

Для хранения информации и документов электронного взаимодействия в Банке используются современные высокопроизводительные и надежные дисковые массивы хранения информации.

11.3. Для устранения сбоев в работе аппаратных средств разработана схема перехода на резервные средства, расположенные в резервном офисе.

Устранение сбоев в работе программных средств во время операционной работы обеспечивается квалифицированным техническим персоналом Банка, контролирующим работоспособность аппаратно-программного комплекса и принимающим меры для оперативного устранения нештатных ситуаций. Заключены договоры на обеспечение технической поддержки с разработчиками программного обеспечения.

## **12. Порядок уведомления о внесении изменений в настоящий Регламент**

12.1. Изменения и дополнения в настоящий Регламент и Приложения к нему, а также сроки и порядок вступления в силу вносимых в настоящий Регламент изменений и дополнений публикуются на официальном сайте Банка в сети Интернет (<http://www.srbank.ru/>) и считаются доведенными до сведения Клиентов со дня такой публикации.

Изменения и дополнения, вносимые в настоящий Регламент, становятся обязательными для Банка и Клиента с даты введения их в действие и размещения на официальном сайте Банка в сети Интернет (<http://www.srbank.ru/>).

12.2. Клиент имеет право запрашивать копии текстов настоящего Регламента и всех изменений и дополнений к нему на бумажном носителе. Указанные в настоящем пункте документы должны быть предоставлены Банком в течение 10 (Десяти) дней с даты получения письменного запроса от Клиента.

**Председатель Правления**

**Н.И. Полхлебова**

**Требования  
к программно-техническим средствам Клиента  
(приобретаются Клиентом за собственный счет):**

Персональный компьютер: IBM PC или 100% совместимый с ним в конфигурации не ниже достаточной для нормального функционирования Операционной системы.

Операционная система не ниже: Windows XP(SP3)

Интернет-браузер MS Internet Explorer версии не ниже 7.0.

Устройство чтения компакт-дисков (CD-ROM) – опционально для установки ПО «Клиент-Банк»;

Доступный для использования в операционной системе USB порт;

Накопитель на гибком магнитном диске 3,5 " – опционально для размещения ключей ЭП на дискете;

Подключение к сети «Интернет» с возможностью подключения на адрес Банка: [srbank.ru](http://srbank.ru) ([ic.srbank.ru](http://ic.srbank.ru), [stm.srbank.ru](http://stm.srbank.ru) по портам 443 и 1675).

Рекомендуемая, гарантированная, минимальная скорость соединения не ниже 256кбит/сек.

**ДОГОВОР № \_\_\_\_\_  
об обмене электронными документами**

г. Москва

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Акционерный коммерческий банк «СЕРВИС-РЕЗЕРВ» БАНК (закрытое акционерное общество), именуемый в дальнейшем «Банк», в лице Председателя Правления Полхлебовой Надежды Ивановны, действующего на основании Устава, с одной стороны, и \_\_\_\_\_,

*(полное официальное наименование юридического лица, Ф.И.О. индивидуального предпринимателя)*

именуемое в дальнейшем «Клиент», в лице \_\_\_\_\_,

*(должность, фамилия, имя, отчество)*

действующего на основании \_\_\_\_\_, с другой стороны, вместе именуемые «Стороны», заключили настоящий договор (далее по тексту – Договор) о нижеследующем:

### **1. Предмет договора**

1.1. Настоящий Договор определяет порядок электронного документооборота между Сторонами с использованием системы дистанционного банковского обслуживания (Система «Клиент-Банк»).

Банк на основании настоящего Договора, Договора(ов) банковского счета и иных договоров (соглашений), заключенных между Сторонами, предоставляет Клиенту услуги по приему и передаче электронных документов (далее по тексту – ЭД) и осуществлению на их основании банковских и иных операций, предусмотренных вышеуказанными договорами (соглашениями), а Клиент принимает оказанные услуги и оплачивает их в соответствии с Тарифами АКБ «СЕРВИС-РЕЗЕРВ» БАНК (ЗАО) (далее – «Тарифы») в порядке, установленном настоящим Договором.

Банк выполняет работы по регистрации Клиента в Системе «Клиент-Банк» на основании его заявления (Приложение № 2а к Регламенту обмена электронными документами по телекоммуникационным каналам связи с использованием технологий дистанционного банковского обслуживания на базе ДБО BS-Client v.3 (далее по тексту – Регламент)).

### **2. Общие условия**

2.1. Для оказания услуг, предусмотренных п.1.1. настоящего Договора, Стороны используют собственные технические средства, телекоммуникационное оборудование и имеющиеся каналы связи. Клиентская часть Системы «Клиент-Банк» устанавливается на компьютере Клиента, оснащенный в соответствии с Приложением № 1 к Регламенту.

2.2. Проведение банковских и иных операций, а также получение информации по Системе «Клиент-Банк» осуществляется Сторонами в режиме онлайн во время сеансов связи в соответствии с Регламентом. Регламент размещен на официальном сайте Банка в сети Интернет по адресу <http://www.srbank.ru>. При подписании настоящего Договора Клиент подтверждает Банку, что он ознакомлен, согласен и обязуется соблюдать правила и процедуры, предусмотренные Регламентом.

2.3. Для обеспечения защиты конфиденциальности электронного документооборота при передаче ЭД по открытым каналам связи, а также для обеспечения авторства и целостности ЭД в Системе «Клиент-Банк» Сторонами используются средства криптографической защиты информации (далее по тексту - СКЗИ). Используемые СКЗИ достаточны для обеспечения конфиденциальности ЭД, подтверждения их авторства и целостности.

2.4. Электронная подпись (далее по тексту – ЭП) в ЭД, сертификат ключа проверки ЭП которой содержит необходимые сведения о его владельце, признается Сторонами равнозначной собственноручной подписи уполномоченного лица в документе на бумажном носителе, заверенном печатью (при наличии).

2.5. Принятые Банком или Клиентом по Системе «Клиент-Банк» ЭД, подписанные ЭП (включая документы свободного формата, в т.ч. вложение в документы свободного формата), имеют равную юридическую силу с документами на бумажном носителе, подписанными уполномоченными представителями Сторон и влекут аналогичные им права и обязанности для Сторон.

Подтверждением принятия ЭД является получение передающей Стороной от принимающей Стороны электронного информационного документа, содержащего положительные результаты проверки ЭП передающей Стороны. В противном случае ЭД считается отвергнутым, о чем принимающая Сторона отправляет уведомление передающей Стороне с указанием причины отказа в принятии ЭД.



2.6. Временем поступления ЭД Клиента в Банк считается время записи документа в базу данных Системы «Клиент-Банк» и последующей положительной, необходимой для принятия документа к обработке проверкой ЭД, на сервере Банка, которое указывается в направляемом Клиенту электронном информационном документе.

2.7. Произведенная внеплановая замена ключей ЭП с соблюдением требований настоящего Договора не влияет на юридическую силу ЭД, если он был подписан рабочим на момент подписания ключом ЭП.

Смена ключей производится каждый раз при изменении состава лиц, работающих с Системой «Клиент-Банк», а также в случаях компрометации ключа одной из Сторон (Приложения № 4, 5 к Регламенту).

2.8. Стороны признают, что вся информация по Системе «Клиент-Банк» считается доведенной до сведения Клиента по истечении 3 (трех) рабочих дней с момента ее размещения на сервере Системы «Клиент-Банк» (не включая день размещения).

2.9. Стороны договариваются, что при невыполнении Клиентом своих обязательств по Договору, при отказе от предоставления запрошенных Банком документов либо предоставлении их позже установленного в запросе срока, а также при выявлении сомнительных операций Клиента Банк отказывается в приеме и /или исполнении принятых ЭД.

2.10. Любой отправленный и полученный ЭД может быть сохранен в файл, имеющий ЭП как Клиента, так и Банка. Стороны признают такие документы в качестве доказательной базы в спорных ситуациях.

2.11. Стороны после введения программно-технических средств в эксплуатацию, генерации собственных криптографических ключей подписывают двусторонний «Акт о регистрации и подключении к Системе «Клиент-Банк», составленный по форме Приложения № 3 к Регламенту.

### **3. Права и обязанности сторон**

3.1. Стороны обязуются при проведении операций с использованием Системы «Клиент-Банк»:

3.1.1. Руководствоваться действующим законодательством Российской Федерации, нормативными актами Банка России, определяющими порядок и правила проведения безналичных расчетов, и настоящим Договором.

3.1.2. Принимать на себя в полном объеме все обязательства, связанные с ЭД, снабженным ЭП.

3.1.3. Приобретать и поддерживать в работоспособном состоянии за счет собственных средств технические средства и программное обеспечение, необходимые для функционирования Системы «Клиент-Банк», а также обеспечивать безопасное функционирование автоматизированных рабочих мест, контролировать сохранность и сроки действия ключей ЭП, не допускать к ним посторонних лиц.

3.1.4. Производить плановую замену ключей не реже одного раза в год.

3.1.5. Предоставлять друг другу по требованию переданные ЭД на бумажном носителе, заверенные собственноручной подписью уполномоченного лица и печатью Стороны.

#### **3.2. Банк обязуется:**

3.2.1. Зарегистрировать Клиента в Системе «Клиент-Банк» при условии выполнения Клиентом требований, предусмотренных настоящим Договором и Регламентом.

3.2.2. Исполнять ЭД Клиента в сроки, установленные Договором банковского счета, если ЭД составлен в соответствии с требованиями настоящего Договора, Договора банковского счета и нормативных документов Банка России, а также снабжен корректными ЭП Клиента.

3.2.3. Не позднее рабочего дня, следующего за днем проведения операций по счету, направлять Клиенту по Системе «Клиент-Банк» выписку по счету Клиента с приложением документов в обоснование произведенных операций.

3.2.4. Не принимать к исполнению ЭД, если они снабжены некорректными ЭП Клиента или снабжены ЭП, сформированными на скомпрометированном ключе (после получения Банком уведомления о компрометации ключа ЭП в порядке, предусмотренном настоящим Договором). А также, если отсутствует визирующая подпись (при установке Визирующего АРМ – Приложения №8 к Регламенту).

3.2.5. Обеспечить конфиденциальность и защиту от несанкционированного доступа к информации о счете (счетах) Клиента и операциям по нему (ним) со стороны Банка при условии выполнения Клиентом условий настоящего Договора.

3.2.6. Направлять Клиенту информацию, необходимую для поддержания в актуальном состоянии автоматизированного рабочего места Клиента Системы «Клиент-Банк».

3.2.7. Поддерживать до помещения в электронные архивы системные журналы и текущие базы переданных и принятых файлов с ЭД и ЭП на аппаратных средствах Системы «Клиент-Банк» в течение

не менее тридцати календарных дней после их получения, а в случае возникновения споров (в течение указанного срока) – до их разрешения. Обеспечить сохранность архивов переданных и принятых ЭД, подписанных ЭП, открытых ключей ЭП Клиента, а также системных журналов в течение срока, установленного действующим законодательством Российской Федерации.

3.2.8. Исключить возможность использования Системы «Клиент-Банк» и ключей ЭП лицами, не имеющими допуска к работе с ней со стороны Банка.

3.2.9. Банк обязан уведомить Клиента не менее чем за 10 календарных дней о необходимости обновления Системы «Клиент-Банк», а Клиент обязан в соответствующий срок выполнить необходимые действия.

### **3.3. Клиент обязуется:**

3.3.1. Организовать рабочее место для работы Системы «Клиент-Банк» в соответствии с Приложением № 1 к Регламенту.

3.3.2. При необходимости предоставлять уполномоченным лицам Банка необходимый доступ к программно-техническим средствам Клиента для выполнения установки и настройки автоматизированного рабочего места Клиента.

3.3.3. Соблюдать порядок совершения электронного документооборота, предусмотренный Регламентом и настоящим Договором.

3.3.4. Контролировать выписки по счету(ам) и статусы ЭД, направленных в Банк; регулярно получать из Банка электронные служебно-информационные документы.

3.3.5. Заблаговременно, до истечения срока действия полномочий лиц, работающих с Системой «Клиент-Банк», предоставить в Банк документы, подтверждающие продление срока их действия или необходимость замены криптографических ключей (Приложение № 4 к Регламенту).

3.3.6. Не вносить изменения в программное обеспечение и техническую документацию, предоставляемые Банком в рамках настоящего Договора, а также не передавать их третьим лицам.

3.3.7. Исполнять требования и рекомендации по обеспечению информационной безопасности автоматизированного рабочего места Клиента, изложенные в Регламенте.

3.3.8. Предоставлять по запросу Банка документы и сведения, необходимые в соответствии с требованиями нормативных документов и Правил внутреннего контроля в области противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма.

3.3.9. Уплачивать Банку вознаграждение за оказание услуги по Системе «Клиент-Банк» в соответствии с Тарифами.

3.3.10. Своевременно, но не позднее следующего рабочего дня, информировать Банк о смене контактного телефона, компрометации ключа ЭП (Приложение № 5 к Регламенту).

3.3.11. Предпринять все необходимые меры для предотвращения «заражения» компьютера с установленной Системой «Клиент-Банк» программными вирусами и другими вредоносными программами.

3.3.12. Обязать уполномоченных лиц хранить ключи ЭП в тайне и предпринимать необходимые меры предосторожности для предотвращения их несанкционированного использования.

3.3.13. При расторжении Договора или окончании срока его действия Клиент обязуется уничтожить все принадлежащие ему закрытые ключи ЭП и пароли, относящиеся к настоящему Договору, и не передавать их третьим лицам. Все другие конфиденциальные сведения хранятся и уничтожаются Сторонами в соответствии с порядком и сроками хранения и уничтожения документов, установленных действующим законодательством Российской Федерации.

### **3.4. Банк имеет право:**

3.4.1. Не принимать к исполнению полученные от Клиента ЭД в случае их несоответствия требованиям, установленным действующим законодательством Российской Федерации, нормативными актами Банка России, настоящим Договором, Договором банковского счета. Об отказе в принятии ЭД Банк сообщает Клиенту не позднее рабочего дня, следующего за днем получения Банком таких документов (если иной срок не установлен действующим законодательством Российской Федерации) при помощи электронного информационного документа с указанием причины отказа.

3.4.2. Приостановить обслуживание Клиента с использованием Системы «Клиент-Банк», предварительно уведомив об этом Клиента:

- при несоблюдении Клиентом действующего законодательства Российской Федерации и/или условий настоящего Договора;

- при возникновении разногласий и конфликтных ситуаций, возникших в рамках настоящего Договора;

- в случае непредставления в Банк надлежащим образом оформленных документов об изменениях в составе уполномоченных лиц Клиента до регистрации новых владельцев сертификатов ключей проверки ЭП;
- для выполнения работ, связанных с обслуживанием Системы «Клиент-Банк», с указанием сроков проведения таких работ;
- при неоплате Клиентом услуг Банка (отсутствия денежных средств на счете Клиента, необходимых для оплаты услуг Банка).

В период приостановки обслуживания с использованием Системы «Клиент-Банк» Банк принимает от Клиента только надлежащим образом оформленные расчетные документы на бумажном носителе.

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

3.4.4. Вводить новые, изменять и дополнять действующие Тарифы на услуги Банка, порядок и сроки взимания платы, уведомив об этом Клиента в порядке, предусмотренном Договором банковского счета, а также с использованием Системы «Клиент-Банк».

3.4.5. Отказывать Клиенту, после предварительного предупреждения, в приеме ЭД, подписанных корректной ЭП, в случае выявления сомнительных операций Клиента. При этом Банк принимает от Клиента только надлежащим образом оформленные расчетные документы на бумажном носителе.

3.4.6. Внедрять новые версии программного обеспечения, инструкций по безопасности и использованию Системы «Клиент-Банк» и предоставлять их Клиенту для последующей установки, обновления и применения.

3.4.7. Потребовать от Клиента представить документы, необходимые Банку для осуществления им функций в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

3.4.8. Отказать Клиенту в отзыве ЭД в случае, если документ прошел проверку и принят Банком к исполнению.

3.4.9. Списывать со счета без распоряжения Клиента вознаграждение за оказание услуги в соответствии Тарифами.

3.4.10. В одностороннем порядке расторгнуть Договор в случае неподключения Клиента к Системе «Клиент-Банк» в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты заключения настоящего Договора.

3.4.11. В одностороннем порядке расторгнуть Договор при задержке уплаты Клиентом в течение 1 (одного) календарного месяца вознаграждения за услуги Банка по Системе «Клиент-Банк».

3.4.12. Рассмотреть заявку Клиента о нетиповой конфигурации сервиса системы «Клиент-Банк» (Приложение №11 к Регламенту) и по своему усмотрению удовлетворить ее или отказать.

### **3.5. Клиент вправе:**

3.5.1. Получать от Банка и отправлять в Банк посредством Системы «Клиент-Банк» ЭД.

3.5.2. Отзывать электронные платежные документы, переданные Банку, до начала их обработки Банком.

3.5.3. В любое время производить замену\регенерацию ключей ЭП, предварительно письменно уведомив об этом Банк не менее чем за 10 календарных дней или согласовав регенерацию действующих ключей с Банком иным способом.

3.5.4. Клиент вправе оплатить услуги Банка по обслуживанию Системы «Клиент-Банк» путем внесения денежных средств в валюте Российской Федерации непосредственно в кассу Банка либо путем безналичного перечисления денежных средств со счетов, открытых в других кредитных организациях.

3.5.5. Обращаться в Банк за технической поддержкой только по вопросам, связанным с работой Системы «Клиент-Банк»

3.5.6. Обращаться в Банк с просьбой о нетиповой конфигурации сервиса системы «Клиент-Банк», оформив соответствующую заявку (Приложение № 11 к Регламенту).

## **4. Оплата услуг**

4.1. За оказание услуг по Системе «Клиент-Банк» Клиент уплачивает Банку вознаграждение в соответствии с действующими Тарифами. Вознаграждение за обслуживание Системы «Клиент-Банк» взимается Банком вне зависимости от наличия или отсутствия операций по счету. Уплата вознаграждения за обслуживание Системы «Клиент-Банк» осуществляется путем списания Банком без распоряжения Клиента банковским ордером денежных средств со счета Клиента № \_\_\_\_\_, открытого в Банке.

4.2. При отсутствии или недостаточности денежных средств на счете Клиента, необходимых для уплаты стоимости обслуживания Системы «Клиент-Банк», он предоставляет Банку право без каких-либо дополнительных распоряжений с его стороны осуществлять продажу за рубли находящейся на его счетах в Банке иностранной валюты по курсу Банка на дату продажи, с зачислением полученных денежных средств в рублях на расчетный счет Клиента.

## **5. Ответственность сторон**

5.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5.2. Стороны не несут ответственность за ущерб, возникший вследствие компрометации ключа ЭП другой стороны и/или несвоевременного сообщения о компрометации ключей ЭП другой Стороне.

5.3. Банк не несет ответственность:

- за ущерб, возникший вследствие компрометации уполномоченными лицами Клиента собственного ключа ЭП, его утраты или его передачи (вне зависимости от причин) неуполномоченным лицам;

- за последствия исполнения ЭД, защищенного корректной ЭП Клиента, в т.ч. в случае использования ключей ЭП и программно-аппаратных средств клиентской части Системы «Клиент-Банк» неуполномоченным лицом;

- в случае реализации угроз несанкционированного доступа неуполномоченных лиц к части Системы «Клиент-Банк», установленной у Клиента, и криптографическим ключам Клиента, включая угрозы со стороны внутренних (локальных) и внешних (глобальных) сетей связи;

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

5.4. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение своих обязательств по настоящему Договору, если такое неисполнение произошло в результате:

- чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств непреодолимой силы, как это определено законодательством Российской Федерации, включая, но не ограничиваясь: вооруженные конфликты, террористические акты, забастовки, стихийные бедствия, пожары, введение чрезвычайного положения уполномоченными органами Российской Федерации и/или субъектов Российской Федерации при условии, что такие обстоятельства непосредственно повлияли на выполнение обязательств по настоящему Договору;

- принятия решений органов государственной власти (законодательной и/или исполнительной) Российской Федерации, которые делают невозможным для одной из Сторон продолжать исполнение своих обязательств по настоящему Договору;

- технических неисправностей, возникших по вине третьих лиц (сбои в подаче электроэнергии, отсутствие компьютерно-модемной связи и т.п.).

При этом срок исполнения обязательств отодвигается соразмерно времени, в течение которого действовали такие обстоятельства, если исполнение обязательств остается возможным.

5.5 Клиент несет все риски, связанные с подключением его вычислительных средств к сети Интернет, самостоятельно обеспечивает защиту собственных вычислительных средств и криптографических ключей от несанкционированного доступа и вирусных атак из сети Интернет.

5.6. Выход из строя программного обеспечения, переданного Клиенту, в результате вмешательства из сети Интернет рассматривается как выход из строя по вине Клиента и восстановление работоспособности Системы осуществляется в соответствии с действующими тарифами Банка.

## **6. Конфиденциальность передаваемой информации**

6.1. Информация, которой обмениваются Стороны в рамках выполнения настоящего Договора, признается Сторонами конфиденциальной, за исключением:

- случаев, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации;

- наличия письменного разрешения предоставившей ее Стороны.

6.2. Стороны обязуются не разглашать конфиденциальную информацию, относящуюся к настоящему Договору.

## **7. Порядок разрешения споров**

7.1. Все разногласия и конфликтные ситуации, возникающие в рамках настоящего Договора, разрешаются с учетом взаимных интересов путем переговоров в порядке, установленном Регламентом и настоящим Договором.

## 8. Срок действия Договора, порядок его изменения и расторжения

8.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента его подписания обеими Сторонами и действует в течение одного календарного года. Если ни одна из Сторон не заявит о своем желании расторгнуть настоящий Договор за 10 (десять) рабочих дней до окончания срока его действия, Договор автоматически продлевается (пролонгируется) на каждый последующий календарный год.

8.2. Настоящий Договор может быть расторгнут в следующих случаях:

- в связи с прекращением деятельности одной из Сторон;
- в связи с закрытием всех банковских счетов Клиента, подключенных к Системе «Клиент-Банк»;
- в иных случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

8.3. Банк вправе в одностороннем порядке расторгнуть Договор при задержке уплаты Клиентом вознаграждения за обслуживание Системы «Клиент-Банк» или в случае нарушения Клиентом сроков подключения к Системе «Клиент-Банк». Банк направляет Клиенту письменное уведомление о расторжении Договора, и Договор считается расторгнутым через 10 (десять) рабочих дней с даты направления Банком Клиенту такого уведомления.

8.4. Клиент вправе расторгнуть Договор, направив в Банк заявление о расторжении Договора в произвольной форме. Заявление должно быть подписано уполномоченным лицом и заверено печатью Клиента. Заявление о расторжении Договора должно содержать подтверждение Клиента об уничтожении всех принадлежащих ему ключей ЭП и паролей.

Обслуживание в Системе «Клиент-Банк» прекращается со дня, следующего за днем получения Банком Заявления о расторжении Договора. Вознаграждение за последний месяц обслуживания Системы «Клиент-Банк» взимается с Клиента в соответствии с действующими Тарифами.

## 9. Прочие условия

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

## 10. Адреса и реквизиты сторон

Банк:  
АКБ «СЕРВИС-РЕЗЕРВ» БАНК (ЗАО)  
  
Адрес: 119071, г. Москва, ул.Орджоникидзе, д.10  
  
Кор.счет 30101810500000000963  
в Отделении № 1 Московского ГТУ  
Банка России БИК 044583963  
ИНН/КПП 6829000290/775001001  
Телефон +7 (495) 649-34-34  
Факс + 7 (495) 649-34-33  
e-mail: [srbank@srbank.ru](mailto:srbank@srbank.ru)

Клиент:  
Наименование (Ф.И.О.) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
Адрес местонахождения: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
Почтовый адрес: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
Банковские реквизиты: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
ИНН/КИО \_\_\_\_\_, БИК \_\_\_\_\_,  
ОКПО \_\_\_\_\_, КПП \_\_\_\_\_,  
ОГРН \_\_\_\_\_,  
(дата и место регистрации)  
Наименование документа, удостоверяющего личность\* :  
\_\_\_\_\_  
серия \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_  
выдан \_\_\_\_\_  
(дата выдачи и орган, выдавший документ)  
Место жительства (регистрации) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
Место пребывания \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
Тел./Факс \_\_\_\_\_ e-mail: \_\_\_\_\_

## Подписи Сторон:

Банк:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
\_\_\_\_\_

Клиент:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
\_\_\_\_\_

\* Реквизиты документа, удостоверяющего личность, заполняются: индивидуальным предпринимателем/физическим лицом, занимающимся частной практикой/лицом, действующим на основании доверенности.

**ЗАЯВЛЕНИЕ**  
**на подключение к системе «Клиент-Банк»**  
от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
(оформляется на одном листе с оборотом)

(полное наименование предприятия/организации, индивидуального предпринимателя)

(сокращенное наименование предприятия/организации, индивидуального предпринимателя)

(наименование на иностранном языке, если имеется)

(адрес местонахождения на русском и иностранном языках)

ИНН/КИО \_\_\_\_\_ ОКПО \_\_\_\_\_ КПП \_\_\_\_\_ резидент РФ/нерезидент РФ  
(ненужное зачеркнуть)

ОГРН \_\_\_\_\_ дата регистрации «\_\_\_» \_\_\_\_\_ г.

в соответствии с условиями Договора № \_\_\_\_\_ об обмене электронными документами от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. для осуществления электронного документооборота с Банком просит:

1. Зарегистрировать в Системе «Клиент-Банк» с использованием сервиса системы дистанционного банковского обслуживания:

**Интернет-Клиент** (работа Клиента происходит на сайте Банка, все документы хранятся в БД Банка).

**или**

**Клиент-Банк** (система устанавливается на ПК Клиента, имеет собственную БД документов, синхронизируемую при помощи канала связи с Банком).

**дополнительно**

**Выписка Он-Лайн** (услуга предоставляется как дополнение к подсистемам «Интернет-Клиент» или «Клиент-Банк» и позволяет получать выписку по счетам без входа на операционный сайт и наличия ключей ЭП).

2. Подключить к Системе «Клиент-Банк» следующие счета:

№ п/п	Номер счета/Наименование счета
1	
2	
...	

3. Изготовить технологические ключи\* для следующих уполномоченных лиц:

№ п/п	Фамилия, имя, отчество (полностью) или псевдоним	Право подписи
1		Единственная
		Первая
		Вторая
		Без права подписи
2		Единственная
		Первая
		Вторая
		Без права подписи

\* На усмотрение Банк создается только криптографический профиль для самостоятельной генерации ключей Клиентом.

Предоставление бумажного дубликата выписки и приложений к ней (нужное отметить):

требуется

Не требуется

Обязуюсь забирать запрошенные в соответствии с настоящим Заявлением документы на бумажных носителях не реже одного раза в неделю. Невостребованные в указанный срок документы могут быть уничтожены Банком.

Ознакомлен, согласен и обязуюсь выполнять Регламент обмена электронными документами по телекоммуникационным каналам связи с использованием технологий дистанционного банковского обслуживания

\_\_\_\_\_ (наименование должности руководителя)

\_\_\_\_\_ (подпись)

\_\_\_\_\_ (фамилия и инициалы)

М.П.

Контактное лицо \_\_\_\_\_

(должность, ФИО, телефон, E-Mail)

-----  
***Заполняется сотрудником Банка***

Заявление на подключение к Системе «Клиент-Банк» получено Банком, предоставленные Клиентом сведения проверил:

\_\_\_\_\_ (наименование должности сотрудника)

\_\_\_\_\_ (подпись)

\_\_\_\_\_ (фамилия и инициалы)

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ г.

**Акт**  
**о регистрации и подключении к Системе «Клиент-Банк»**  
от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Акционерный коммерческий банк «СЕРВИС-РЕЗЕРВ» БАНК (закрытое акционерное общество), именуемый в дальнейшем «Банк», в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании Устава, с одной стороны, и \_\_\_\_\_, (полное официальное наименование) именуемый в дальнейшем «Клиент», в лице \_\_\_\_\_, (должность, фамилия, имя, отчество (при наличии)) действующий на основании \_\_\_\_\_ (Устава, Положения, доверенности и т.д.)

с другой стороны, утвердили настоящий Акт о регистрации и подключении к системе «Клиент-Банк» (далее по тексту «Акт») о нижеследующем:

Банк передал Клиенту следующее специализированное программное обеспечение (далее – «ПО»):

Для подключения сервиса «Клиент-Банк»:

- Электронный носитель, содержащий дистрибутив клиентской части системы BS-Client v.3 ООО«БСС», документацию в электронном виде, с указанием телефона(ов) и e-mail службы поддержки Системы «Клиент-Банк»;
- конверт для каждого уполномоченного лица Клиента, содержащий носитель ключевой информации, на котором указаны фамилия, имя и отчество уполномоченного лица Клиента\*;
- программное средство криптографической защиты информации, реализующее электронную цифровую подпись согласно ГОСТ Р 34-10.2001 в составе дистрибутива;
- Сертификат Банка в электронном виде в составе дистрибутива

Для подключения сервиса «Интернет-Клиент»:

- Электронный носитель, содержащий дистрибутив клиентской части системы BS-Client v.3 ООО«БСС», документацию в электронном виде, с указанием телефона(ов) и e-mail службы поддержки Системы «Клиент-Банк»;
- конверт для каждого уполномоченного лица Клиента, содержащий носитель ключевой информации, на котором указаны фамилия, имя и отчество уполномоченного лица Клиента\*;
- программное средство криптографической защиты информации, реализующее электронную цифровую подпись согласно ГОСТ Р 34-10.2001 в составе дистрибутива;
- Сертификат Банка в электронном виде в составе дистрибутива

Банк подключил

Клиента к сервису:  «Клиент-Банк».  «Интернет-Клиент»  Выписка-Он Лайн

Для хранения ключей ЭП Банк предоставляет Клиенту электронный носитель\*\*:  
eToken  USB flash drive накопитель

Для защиты логина интернет-пользователя:  
Генератор сеансовых ключей eTokenPASS\*\*\*

Настоящий Акт составлен в 2-х экземплярах по одному для каждой из сторон. Стороны подтверждают отсутствие претензий друг к другу.

Банк:  
АКБ «СЕРВИС-РЕЗЕРВ» БАНК (ЗАО)

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/

М.П.

Клиент:

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/

М.П.

\* в случае выдачи обезличенных комплектов ФИО уполномоченных лиц/ наименование организации не указывается.

\*\* в случае подключения по схеме «Мульти-Клиент» носитель может не выдаваться.

\*\*\* Выдается владельцу Логина



**УВЕДОМЛЕНИЕ  
о начале работы с Системой «Клиент-Банк»**

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_ г.

**г.Москва**

\_\_\_\_\_  
(полное наименование предприятия/организации, индивидуального предпринимателя)

ИНН/КИО \_\_\_\_\_ ОКПО \_\_\_\_\_ КПП \_\_\_\_\_ резидент РФ/нерезидент РФ  
(ненужное зачеркнуть)  
ОГРН \_\_\_\_\_ дата регистрации « \_\_\_ » \_\_\_\_\_ г., договор № \_\_\_\_\_ об обмене  
электронными документами от « \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_ г.

настоящим уведомляет АКБ «СЕРВИС-РЕЗЕРВ» БАНК (ЗАО) о завершении технических мероприятий по установке АРМ Клиента и получении сертификата ключа проверки электронной подписи.

Контактное лицо \_\_\_\_\_  
(должность, ФИО, телефон, E-Mail)

\_\_\_\_\_  
(наименование должности руководителя)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(фамилия и инициалы)

М.П.

**УВЕДОМЛЕНИЕ**  
**об изменении параметров подключения к услуге «Клиент-Банк»**  
от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_  
(полное наименование предприятия/организации, индивидуального предпринимателя)

ИНН/КИО \_\_\_\_\_ ОКПО \_\_\_\_\_ КПП \_\_\_\_\_ резидент РФ/нерезидент РФ  
(ненужное зачеркнуть)  
ОГРН \_\_\_\_\_ дата регистрации «\_\_\_» \_\_\_\_\_ г.

в соответствии с условиями Договора № \_\_\_\_\_ об обмене электронными документами от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. для осуществления электронного документооборота с Банком просит:

1. Подключить дополнительно к Системе «Клиент-Банк» следующие счета:

№ п/п	Номер счета/Наименование счета

2. Отключить от Системы «Клиент-Банк» следующие счета:

№ п/п	Номер счета/Наименование счета

3. Изготовить технологические ключи\криптографические профили для следующих уполномоченных лиц:

№ п/п	Фамилия, имя, отчество полностью или псевдоним (если ключи выдаются без права подписи).	Право подписи
		Единственная
		Первая
		Вторая
		Без права подписи

4. Отозвать криптографические ключи, принадлежащие следующим уполномоченным лицам:

№ п/п	Фамилия, имя, отчество полностью или серийный номер ключа\сертификата	Право подписи

Сервис «Интернет-Клиент»        добавить        отключить  
Сервис «Клиент-Банк»            добавить        отключить  
Сервис «Выписка Он-Лайн»       добавить        отключить

Контактное лицо \_\_\_\_\_  
(должность, ФИО, телефон, E-Mail)

\_\_\_\_\_  
(наименование должности руководителя)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(фамилия и инициалы)

М.П.

**Заполняется сотрудником Банка**

Уведомление об изменении параметров подключения к Системе «Клиент-Банк» получено Банком, предоставленные Клиентом сведения проверил:

\_\_\_\_\_  
(наименование должности сотрудника)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(фамилия и инициалы)

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

*Приложение № 5 к Регламенту обмена электронными документами по телекоммуникационным каналам связи с использованием технологий дистанционного банковского обслуживания*

**Уведомление  
о компрометации ключа электронной подписи  
от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ г.**

\_\_\_\_\_ (полное наименование предприятия/организации, индивидуального предпринимателя)

\_\_\_\_\_ (сокращенное наименование предприятия/организации, индивидуального предпринимателя)

\_\_\_\_\_ (наименование на иностранном языке, если имеется)

ИНН/КИО \_\_\_\_\_ ОКПО \_\_\_\_\_ КПП \_\_\_\_\_ резидент РФ/нерезидент РФ  
(ненужное зачеркнуть)

ОГРН \_\_\_\_\_ дата регистрации «\_\_\_» \_\_\_\_\_ г.

в соответствии с условиями Договора № \_\_\_\_\_ об электронном обмене документами от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. уведомляет о компрометации ключей электронной подписи, принадлежащих следующим уполномоченным лицам:

№ п/п	Фамилия, имя, отчество (полностью)	Серийный номер сертификата ключа ЭП	Причина компрометации

Контактное лицо \_\_\_\_\_  
(должность, ФИО, телефон, E-Mail)

\_\_\_\_\_ (наименование должности руководителя)

\_\_\_\_\_ (подпись)

\_\_\_\_\_ (фамилия и инициалы)

М.П.

***Заполняется сотрудником Банка***

Уведомление о компрометации ключа ЭП получено Банком, предоставленные Клиентом сведения проверил:

\_\_\_\_\_ (наименование должности сотрудника)

\_\_\_\_\_ (подпись)

\_\_\_\_\_ (фамилия и инициалы)

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ г.

**З А Я В К А**  
**на привязку адреса ПК АРМ Клиента**  
от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ г.

\_\_\_\_\_  
(полное наименование предприятия/организации, индивидуального предпринимателя)

\_\_\_\_\_  
(сокращенное наименование предприятия/организации, индивидуального предпринимателя)

\_\_\_\_\_  
(наименование на иностранном языке, если имеется)

ИНН/КИО \_\_\_\_\_ ОКПО \_\_\_\_\_ КПП \_\_\_\_\_ резидент РФ/нерезидент РФ  
(ненужное зачеркнуть)

ОГРН \_\_\_\_\_ дата регистрации «\_\_\_» \_\_\_\_\_ г., договор № \_\_\_\_\_ об обмене электронными документами от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Для подключения к сервису (нужное подчеркнуть): «Интернет-Клиент» \ «Клиент-Банк»:  
Прошу выполнить: привязку IP| MAC адресов

№ п/п	Логин или номер АРМ*	Внешний IP*	Локальный IP*	MAC адрес*
1				
2				

\*привязка может быть выполнена как по всем параметрам одновременно, так и по отдельным параметрам.

Контактное лицо \_\_\_\_\_  
(должность, ФИО, телефон, E-Mail)

\_\_\_\_\_  
(наименование должности руководителя)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(фамилия и инициалы)

М.П.

-----  
*Заполняется сотрудником Банка*

Заявку принял:

\_\_\_\_\_  
(наименование должности сотрудника)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(фамилия и инициалы)

**З А Я В К А**  
**на изменение параметров привязки адреса ПК АРМ Клиента**  
от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ г.

Прошу выполнить (нужное заполнить):

1. Привязку IP| MAC адресов

№ п/п	Логин или номер АРМ*	Внешний IP*	Локальный IP*	MAC адрес*
1				
2				

\*привязка может быть выполнена как по всем параметрам одновременно, так и по отдельным параметрам.

2. Удаление привязки IP| MAC адресов

№ п/п	Логин или номер АРМ*	Внешний IP*	Локальный IP*	MAC адрес*
1				
2				

Руководитель \_\_\_\_\_  
(должность, наименование организации, ФИО)  
\_\_\_\_\_  
(подпись)

М.П.

Контактное лицо \_\_\_\_\_  
(должность, ФИО)

Контактный телефон: \_\_\_\_\_

-----  
*Заполняется сотрудником Банка*

предоставленные Клиентом сведения проверил:

\_\_\_\_\_  
(наименование должности сотрудника)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(фамилия и инициалы)



**З А Я В К А**  
**на подключение по схеме «Мульти-Клиент»**  
**от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ г.**  
**(заполняется подключающимся Клиентом)**

Клиент Банка \_\_\_\_\_  
(полное наименование предприятия/организации, индивидуального предпринимателя)  
в лице \_\_\_\_\_,  
(должность, фамилия, имя, отчество)  
действующего на основании \_\_\_\_\_,  
договор № \_\_\_\_\_ об обмене электронными документами от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Прошу осуществить подключение по схеме «Мульти - Клиент» и подключить открытые в Банке счета:

к АРМ \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_ (указывается номер АРМ сервиса «Банк-Клиент», к которому осуществляется подключение счетов или ставится прочерк);

к логину сервиса «Интернет-Клиент» \_\_\_\_\_ \ «Выписка Он-Лайн» (нужное подчеркнуть) \_\_\_\_\_  
(указывается логин интернет-пользователя, к которому требуется подключить счета)

№ п/п	Номер счета/Наименование счета
1	
2	
..	

Я подтверждаю, что предупрежден Банком о рисках, возникающих при:

- 1.2. использовании незащищенных ключевых носителей (дискета, USB DISK и т.п...);
- 1.3. работе по схеме «Мульти-Клиент», и принимаю на себя все возможные риски, включая риски, связанные с компрометацией ключей при работе по схеме «Мульти-Клиент»

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
(подпись, расшифровка подписи)

Контактное лицо \_\_\_\_\_  
(должность, ФИО, телефон, E-Mail)

\_\_\_\_\_  
(наименование должности руководителя) (подпись) (фамилия и инициалы)

М.П.

*Заполняется сотрудником Банка*

предоставленные Клиентом сведения проверил:

\_\_\_\_\_  
(наименование должности сотрудника) (подпись) (фамилия и инициалы)

**З А Я В К А**  
**На подключение визирующего АРМ \ установку счета в режим визирования**  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_  
(сокращенное наименование предприятия/организации, индивидуального предпринимателя)

\_\_\_\_\_  
(наименование на иностранном языке, если имеется)

ИНН/КИО \_\_\_\_\_ ОКПО \_\_\_\_\_ КПП \_\_\_\_\_ резидент РФ/нерезидент РФ

ОГРН \_\_\_\_\_ дата регистрации « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ г., договор об обмене электронными документами от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

Прошу:

- создать отдельный АРМ для визирования счетов
- подключить наши счета к уже имеющемуся визирующему АРМ \_\_\_\_\_

Список счетов для подключения к визирующему АРМ:

№ п/п	Счет

Изготовить отдельные криптографические ключи/криптопрофиль с правом визирования созданных и подписанных к отправке документов для следующих уполномоченных лиц:

№ п/п	Фамилия, имя, отчество

Не принимать к исполнению документы, не имеющие визирующей подписи.

\_\_\_\_\_  
(наименование должности руководителя)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(фамилия и инициалы)

М.П.

-----  
**Заполняется сотрудником Банка**

предоставленные Клиентом сведения проверил:

\_\_\_\_\_  
(наименование должности сотрудника)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(фамилия и инициалы)



**З А Я В К А**  
**на предоставление доступа к системе «Интернет-Клиент» в режиме «Просмотр»**  
«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_ (сокращенное наименование предприятия/организации, индивидуального предпринимателя)

\_\_\_\_\_ (наименование на иностранном языке, если имеется)

ИНН/КИО \_\_\_\_\_ ОКПО \_\_\_\_\_ КПП \_\_\_\_\_ резидент РФ/нерезидент РФ

ОГРН \_\_\_\_\_ дата регистрации «\_\_\_» \_\_\_\_\_ г., договор об обмене электронными документами от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

Прошу предоставить доступ в режиме «Просмотр»:

№ п/п	Логин или номер АРМ*	Внешний IP*	Локальный IP*	MAC адрес*
1				

Список счетов для подключения к режиму «Просмотр»:

№ п/п	Счет

Руководитель \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (должность, наименование организации, ФИО)

\_\_\_\_\_ (подпись)

М.П.

Контактное лицо \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (должность, ФИО)

Контактный телефон: \_\_\_\_\_

-----  
*Заполняется сотрудником Банка*

предоставленные Клиентом сведения проверил:

\_\_\_\_\_ (наименование должности сотрудника)

\_\_\_\_\_ (подпись)

\_\_\_\_\_ (фамилия и инициалы)

**З А Я В К А**  
**На отключение визирующего АРМ \ снятие счета с режима визирования**  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

\_\_\_\_\_  
(сокращенное наименование предприятия/организации, индивидуального предпринимателя)

\_\_\_\_\_  
(наименование на иностранном языке, если имеется)

ИНН/КИО \_\_\_\_\_ ОКПО \_\_\_\_\_ КПП \_\_\_\_\_ резидент РФ/нерезидент РФ

ОГРН \_\_\_\_\_ дата регистрации « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ г., договора об обмене электронными документами от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

Прошу отключить доступ в режиме «Просмотр»:

№ п/п	Логин или номер АРМ*	Внешний IP*	Локальный IP*	MAC адрес*
1				

Список отключаемых счетов:

№ п/п	Номера счетов

Контактное лицо \_\_\_\_\_  
(должность, ФИО, телефон, E-Mail)

\_\_\_\_\_  
(наименование должности руководителя)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(фамилия и инициалы)

М.П.

-----  
*Заполняется сотрудником Банка*

предоставленные Клиентом сведения проверил:

\_\_\_\_\_  
(наименование должности сотрудника)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(фамилия и инициалы)

**З А Я В К А**  
**На отключение доступа к системе «Интернет-Клиент» в режиме «Просмотр»**  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

\_\_\_\_\_ (сокращенное наименование предприятия/организации, индивидуального предпринимателя)

\_\_\_\_\_ (наименование на иностранном языке, если имеется)

ИНН/КИО \_\_\_\_\_ ОКПО \_\_\_\_\_ КПП \_\_\_\_\_ резидент РФ/нерезидент РФ

ОГРН \_\_\_\_\_ дата регистрации « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ г., договора об обмене электронными документами от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

Прошу отключить нижеследующие счета с контроля от визирующего АРМ № \_\_\_\_\_

Список отключаемых счетов:

№ п/п	Номера счетов

Руководитель \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (должность, наименование организации, ФИО)

\_\_\_\_\_ (подпись)

М.П.

Контактное лицо \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (должность, ФИО)

Контактный телефон: \_\_\_\_\_

-----  
*Заполняется сотрудником Банка*

предоставленные Клиентом сведения проверил:

\_\_\_\_\_ (наименование должности сотрудника)

\_\_\_\_\_ (подпись)

\_\_\_\_\_ (фамилия и инициалы)

**З А Я В К А**  
**На объединение логинов интернет-пользователей**  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_  
(сокращенное наименование предприятия/организации, индивидуального предпринимателя)

\_\_\_\_\_  
(наименование на иностранном языке, если имеется)

ИНН/КИО \_\_\_\_\_ ОКПО \_\_\_\_\_ КПП \_\_\_\_\_ резидент РФ/нерезидент РФ

ОГРН \_\_\_\_\_ дата регистрации « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ г., договор № \_\_\_\_\_ об обмене электронными документами от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ г.

Прошу: для обеспечения оперативности и удобства работы в сервисе «Интернет-Клиент», объединить на базе интернет-логина : \_\_\_\_\_

(указать логин интернет-пользователя)

следующие интернет-логины вышеуказанной организации :

№ п/п	Интернет-логин
1.	
2.	
3.	

Я, подтверждаю, что предупрежден Банком о рисках, возникающих при объединении интернет-логинов, и принимаю на себя все риски компрометации секретных ключей ЭП \_\_\_\_\_  
(подпись, расшифровка подписи)

Обязуюсь строго выполнять требования безопасности при работе Клиента с Системой «Клиент-Банк», предусмотренные Регламентом.

Контактное лицо \_\_\_\_\_  
(должность, ФИО, телефон, E-Mail)

\_\_\_\_\_  
(наименование должности руководителя)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(фамилия и инициалы)

М.П.

-----  
**Заполняется сотрудником Банка**

предоставленные Клиентом сведения проверил:

\_\_\_\_\_  
(наименование должности сотрудника)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(фамилия и инициалы)

**З А Я В К А**  
**на нетиповую конфигурацию сервиса системы «Клиент-Банк»**  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_  
(сокращенное наименование предприятия/организации, индивидуального предпринимателя)

\_\_\_\_\_  
(наименование на иностранном языке, если имеется)

ИНН/КИО \_\_\_\_\_ ОКПО \_\_\_\_\_ КПП \_\_\_\_\_ резидент РФ/нерезидент РФ

ОГРН \_\_\_\_\_ дата регистрации « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ г., договор об обмене электронными документами от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

Прошу изменить типовую конфигурацию сервиса «Интернет-Клиент»\«Банк-Клиент» (нужное подчеркнуть) согласно  
нижеследующему: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Я подтверждаю, что предупрежден Банком о рисках (включая финансовые потери), возникающих при проведении операций по банковскому(им) счету(ам) с использованием нетиповой конфигурации сервиса Системы «Клиент-Банк». Я осознаю, что Банк не может раскрыть все возможные виды рисков, связанные с использованием Системы «Клиент-Банк». Я согласен нести все риски, возникающие при проведении операций по банковскому(им) счету(ам) с использованием нетиповой конфигурации сервиса Системы «Клиент-Банк». \_\_\_\_\_

(подпись, расшифровка подписи)

Контактное лицо \_\_\_\_\_  
(должность, ФИО, телефон, E-Mail)

\_\_\_\_\_  
(наименование должности руководителя)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(фамилия и инициалы)

М.П.

-----  
**Заполняется сотрудником Банка**

предоставленные Клиентом сведения проверил:

\_\_\_\_\_  
(наименование должности сотрудника)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(фамилия и инициалы)

**З А Я В К А**  
**на отключение счетов по схеме «Мульти-Клиент» сервиса «Интернет-Клиент»**  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_  
(сокращенное наименование предприятия/организации, индивидуального предпринимателя)

\_\_\_\_\_  
(наименование на иностранном языке, если имеется)

ИНН/КИО \_\_\_\_\_ ОКПО \_\_\_\_\_ КПП \_\_\_\_\_ резидент РФ/нерезидент РФ

ОГРН \_\_\_\_\_ дата регистрации « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ г., договор об обмене электронными документами от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

Прошу отключить счета от АРМ Клиента №/Интернет-логин (нужное подчеркнуть) \_\_\_\_\_

В связи с отключением от схемы «Мульти-Клиент» прошу:

создать отдельные учетные данные и выдать отдельный дистрибутив для установки Клиентской части Системы «Клиент-Банк»;

с « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ аннулировать следующие сертификаты ключа проверки ЭП, выданные Банком (указать SN сертификатов или ФИО их владельцев):

\_\_\_\_\_  
Контактное лицо \_\_\_\_\_  
(должность, ФИО, телефон, E-Mail)

\_\_\_\_\_  
(наименование должности руководителя)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(фамилия и инициалы)

М.П.

Дата подачи заявления в Банк \_\_\_\_\_

-----  
**Заполняется сотрудником Банка**

Дата приема заявления от Клиента \_\_\_\_\_  
предоставленные Клиентом сведения проверил:

\_\_\_\_\_  
(наименование должности сотрудника)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(фамилия и инициалы)

тел: \_\_\_\_\_

### Информационное сообщение об инциденте в Системе «Клиент-Банк»

Адресат: \_\_\_\_\_  
(руководству, службе внутреннего контроля и т.д.)

<b>Описание инцидента</b>			
<b>Тип инцидента (выбор вариантов)</b>	из	<input type="checkbox"/> Зabloкировался логин	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/> Сломался ПК, на котором установлена Система	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/> Невозможно войти в Систему	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/> Потерян контроль над носителем с секретными ключами	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/> Потерян контроль над программой	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/> Возникли подозрения в несанкционированном доступе к Системе	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/> Несанкционированное списание денежных средств	<input type="checkbox"/>
<b>Наименование Клиента – участника инцидента</b>			
<b>Используемый Клиентом сервис</b>	<input type="checkbox"/> Клиент- Банк	<input type="checkbox"/> Интернет- Клиент	<input type="checkbox"/> Выписка Он-Лайн
<b>Дата обнаружения</b>			
<b>Дата получения информации</b>			
<b>Ф.И.О., обнаружившего инцидент</b>			
<b>Дата фиксации/регистрации инцидента</b>			
<b>Дата составления сообщения</b>			
<b>Ф.И.О. сотрудника, составившего сообщение</b>			
<b>Принятые меры по устранению последствий</b>			