

# Профессионал Банк

Акционерное общество «Профессионал Банк» (АО «ПроБанк»)  
 Корреспондентский счет № 30101810845250000203 БИК 044525203 ИНН 7703122164 ОГРН 1037739447350  
 127473, г. Москва, улица Селезневская, д.15а, стр.1, телефон: 8 (495) 347-47-47

## ДОГОВОР № \_\_\_\_\_ НА ОБСЛУЖИВАНИЕ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ СИСТЕМЫ «КЛИЕНТ-БАНК»

г. Москва

\_\_\_\_\_ (дата)

Акционерное общество «Профессионал Банк», именуемое в дальнейшем «Банк», в лице \_\_\_\_\_, действующей/его на основании \_\_\_\_\_, с одной стороны,

и \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (наименование организации)

в дальнейшем «Клиент», от имени которого действует \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (должность и фамилия, имя, отчество (полностью) руководителя организации)

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

### 1. ТЕРМИНЫ, ПРИМЕНЯЕМЫЕ В ДОГОВОРЕ.

Термины, применяемые в Договоре, используются в следующем значении:

1.1. «Система Клиент-Банк» – совокупность программно-аппаратных средств, устанавливаемая на территории Клиента и Банка и согласованно эксплуатируемая Клиентом и Банком в соответствующих частях с целью осуществления переводов денежных средств. Система «Клиент-Банк» относится к электронному средству платежа, а именно к средству и (или) способу, позволяющему Клиенту составлять, удостоверить и передавать распоряжения в целях осуществления перевода денежных средств в рамках применяемых форм безналичных расчетов с использованием информационно-коммуникационных технологий, электронных носителей информации, в том числе платежных карт, а также иных технических устройств.

1.2. «Электронный документ» (далее по тексту – «ЭД») – совокупность байт, содержащая распоряжение в целях осуществления перевода денежных средств или информационное сообщение в Системе «Клиент-Банк».

1.3. «Электронная подпись» (далее по тексту – «ЭП») – информация в электронной форме, которая присоединена к другой информации в электронной форме (подписываемой информации) или иным образом связана с такой информацией и которая используется для определения лица, подписывающего информацию. Применяемая в Системе «Клиент-Банк» ЭП является усиленной неквалифицированной ЭП, соответствует государственным стандартам, формируется в результате криптографического преобразования информации с использованием ключа ЭП, позволяет определить лицо, подписавшее ЭД, а также позволяет обнаружить факт внесения изменений в ЭД после момента его подписания.

1.4. «Ключ ЭП» - уникальная последовательность символов, предназначенная для создания ЭП.

\_\_\_\_\_ Банк

\_\_\_\_\_ Клиент

- 1.5. «Ключ проверки ЭП» – уникальная последовательность символов, однозначно связанная с Ключом ЭП и предназначенная для проверки подлинности ЭП.
- 1.6. «Пара ключей ЭП» – Ключ ЭП и соответствующий ему Ключ проверки ЭП.
- 1.7. «Корректная ЭП» - ЭП в ЭД, проверка которой с использованием соответствующего Ключа проверки ЭП дает положительный результат.
- 1.8. «Активная пара ключей ЭП» – пара ключей ЭП, зарегистрированных Банком в Системе «Клиент-Банк» и используемых работником Клиента для работы в Системе «Клиент-Банк».
- 1.9. «Сертификат ключа проверки ЭП» (далее по тексту – «Сертификат») (Приложение № 8) - документ на бумажном носителе, заверенный подписью владельца ключа проверки ЭП, подписью руководителя и оттиском печати Клиента (при наличии), подтверждающий принадлежность Ключа проверки ЭП владельцу Сертификата Ключа проверки ЭП Клиента.
- 1.10. «Аппаратное средство усиленной ЭП» – специализированное аппаратное средство, реализованное в виде USB-токена, смарт-карты или иной конструкции, предназначенное для генерации Пары ключей ЭП, хранения сгенерированных Ключей ЭП, формирования ЭП в документах в соответствии с утвержденными государственными стандартами с использованием встроенного в устройство сертифицированного средства криптографической защиты информации и обеспечивающее неизвлекаемость Ключей ЭП.
- 1.11. «Средство подтверждения» – электронное или иное средство, используемое для подписи/подтверждения ЭД. В качестве средства подтверждения могут использоваться, включая, но не ограничиваясь: Аппаратное средство усиленной ЭП с ключами ЭП, файловое хранилище ключей ЭП, зарегистрированный в Системе «Клиент-Банк» мобильный телефон.
- 1.12. «Компрометация Средства подтверждения» – утрата или хищение Средства подтверждения, несанкционированное копирование Ключа ЭП, передача Ключа ЭП по открытым каналам связи, любые другие признаки осуществления несанкционированных действий в Системе «Клиент-Банк», а также случаи утраты доверия к тому, что используемый Ключ ЭП обеспечивает безопасность информации.
- 1.13. «Средства криптографической защиты информации» (далее по тексту – «СКЗИ») – совокупность программных и технических средств, реализующих криптографические преобразования с исходной информацией и функцию выработки и проверки ЭП.
- 1.14. «Одноразовый пароль» – динамическая аутентификационная информация в виде случайного набора цифр, генерируемая для единичного использования Системой «Клиент-Банк» с целью подтверждения правомерности конкретного ЭД в рамках текущего соединения с Банком и направляемая Клиенту в тексте SMS-сообщения на указанный им в Приложении № 5 номер мобильного телефона.
- 1.15. «Блокировочное слово» – слово, определяемое уполномоченным лицом Клиента при регистрации в Системе «Клиент-Банк». Блокировочное слово может быть использовано Клиентом (например, в случае компрометации Средства подтверждения) для блокирования ключа проверки ЭП Клиента или работы в Системе «Клиент-Банк» по телефонному звонку в Банк.
- 1.16. «Вредоносный код» (далее по тексту – «ВК») – компьютерная программа, предназначенная для внедрения в автоматизированные системы, программное обеспечение, средства вычислительной техники, телекоммуникационное оборудование Банка и/или Клиента, приводящая к уничтожению, созданию, копированию, блокированию, модификации и (или) передаче информации, а также к созданию условий для такого уничтожения, создания, копирования, блокирования, модификации и (или) передачи.
- 1.17. «Удостоверяющий центр» - совокупность технических и организационных средств, позволяющая осуществлять функции по созданию Пар ключей ЭП и регистрации Сертификатов (Приложение № 8) с целью обеспечения юридически значимого электронного документооборота.

## 2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

- 2.1. Банк обязуется оказывать Клиенту услуги по дистанционному распоряжению средствами на открытых в Банке счетах Клиента с использованием Системы «Клиент-Банк», а также по обмену ЭД между Сторонами Договора, а Клиент обязуется оплачивать такие услуги в соответствии с Договором и Тарифами Банка.
- 2.2. Банк предоставляет Клиенту конверт(ы), содержащий(е) установочный(е) комплект(ы), на основании акта приема-передачи (Приложение № 1 к Договору). Передача Клиенту Аппаратного средства усиленной ЭП, необходимого для работы с системой «Клиент-Банк» осуществляется на основании акта приема-передачи (Приложение № 2 к Договору).
- 2.3. Банк в рамках Договора выполняет функции Удостоверяющего центра.

## 3. СОГЛАШЕНИЯ СТОРОН

- 3.1. Стороны признают, что применяемая в Системе «Клиент-Банк» криптографическая защита информации, обеспечивающая шифрование, контроль целостности и создание ЭП с применением Аппаратных средств усиленной ЭП достаточна для защиты информации от несанкционированного доступа, подтверждения подлинности и авторства ЭД и соответствует требованиям, установленным государственными стандартами.

---

Банк

---

Клиент

3.2. Стороны признают, что применяемая в Аппаратных средствах усиленной ЭП технология генерации и хранения Ключа ЭП, формирования ЭП под документом с использованием Аппаратного средства усиленной ЭП полностью исключает возможность получения прямого доступа к Ключу ЭП с целью его копирования, переноса на внешний носитель или использования для формирования ЭП вне устройства.

3.3. Стороны признают, что при произвольном изменении ЭД, подписанного корректной ЭП Клиента, ЭП становится некорректной, то есть проверка ЭП Клиента дает отрицательный результат.

3.4. Стороны признают, что подделка ЭП Клиента, то есть создание корректной ЭП в ЭД от имени Клиента, невозможна без знания ключа ЭП Клиента.

3.5. Стороны признают, что электронные документы, создаваемые Системой «Клиент-Банк», подписанные корректной ЭП Клиента, юридически эквивалентны соответствующим документам на бумажном носителе, имеющим оттиск печати Клиента (при наличии) и подписанным лицами, имеющими право распоряжаться денежными средствами, находящимися на счете(ах), обладают юридической силой и подтверждают наличие правовых отношений между Сторонами. ЭД без корректной ЭП Клиента не имеют юридической силы, Банком не рассматриваются и не исполняются.

3.6. Стороны признают, что ЭД, созданные Системой «Клиент-Банк» и подписанные корректными ЭП Клиента в корректном сочетании, являются доказательным материалом для решения спорных вопросов в соответствии с Приложением № 3. ЭД, не подписанные корректными ЭП, в количестве и сочетании, соответствующем карточке с образцами подписей и оттиском печати Клиента, при наличии спорных вопросов, не являются доказательствами при разрешении спорной ситуации.

3.7. Стороны признают, что Ключ проверки ЭП Клиента, указанный в Сертификате (Приложение № 8), принадлежит Клиенту.

3.8. Стороны признают в качестве единой шкалы времени при работе с Системой «Клиент-Банк» Московское поясное время. Контрольным является время Системных часов аппаратных средств Банка.

3.9. Стороны признают, что применяемые в Системе «Клиент-Банк» механизмы дополнительного подтверждения документов с помощью Одноразового пароля, являются надежными. Документы, требующие подтверждения Одноразовым паролем, принимаются Банком к исполнению только в случае надлежащего подтверждения Одноразовым паролем.

3.10. Стороны признают, что подделка Одноразового пароля, то есть подтверждение ЭД от имени Клиента, невозможна без владения Средством подтверждения.

3.11. Стороны признают, что ЭД должны быть подписаны тем количеством ЭП различных групп подписи, которые необходимы для заверения аналогичного документа на бумажном носителе в соответствии с карточкой с образцами подписей и оттиском печати Клиента.

3.12. Стороны признают, что возможность воспроизведения в электронном виде и на бумажных носителях принятого к исполнению и исполненного расчетного документа с отметками Банка осуществляется с использованием Системы «Клиент-Банк». Получение расчетного документа на бумажном носителе с отметками Банка возможно в Банке в соответствии с графиком его работы и согласно Тарифам Банка.

3.13. Стороны признают надлежащим уведомление Клиента о совершенных операциях с использованием Системы «Клиент-Банк» хотя бы одним из способов, установленных в разделе 7 Договора.

3.14. Стороны признают свойство юридической значимости протоколов операций, выполняемых посредством Системы «Клиент-Банк». Регистрация действий Клиентов, выполняемых с использованием Системы «Клиент-Банк», производится в журнале событий. Регистрации подлежит следующая информация о действиях Клиентов:

- дата (день, месяц, год) и время (часы, минуты, секунды) осуществления действия Клиента;
- идентификатор Клиента;
- код, соответствующий выполняемому действию;
- идентификационная информация, используемая для адресации устройства, с использованием которого осуществлен доступ к автоматизированной системе, программному обеспечению с целью осуществления переводов денежных средств.

3.15. Стороны признают, что датой ввода Системы «Клиент-Банк» в эксплуатацию является дата регистрации первого Сертификата (Приложение № 8), оформленного после подписания Сторонами Договора.

## **4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ БАНКА**

### **4.1. Банк обязуется:**

4.1.1. осуществить в течение 1 (Одного) рабочего дня регистрацию Клиента в Системе «Клиент-Банк» при условии выполнения Клиентом требований по обеспечению безопасности при использовании Системы «Клиент-Банк», указанных в Приложении № 6 к Договору;

4.1.2. заблокировать в Системе «Клиент-Банк» существующий Ключ проверки ЭП Клиента в следующих случаях:

- по письменному уведомлению Клиента (Приложение № 4 к Договору);
- при регистрации нового Ключа проверки ЭП Клиента;
- при компрометации Ключа проверки ЭП Клиента по направленному по Системе «Клиент-Банк» сообщению с темой «компрометация ключа» или иной темой, однозначно описывающей возникшую проблему;
- при окончании срока полномочий владельца Ключа проверки ЭП Клиента;

---

**Банк**

---

**Клиент**

4.1.3. по телефонному звонку Клиента после произнесения Клиентом Блокировочного слова, впредь до письменного уведомления, временно (на срок не более 5 (Пяти) рабочих дней) блокировать работу Клиента в Системе «Клиент-Банк», в том числе не исполнять принятые, но не исполненные (не оплаченные) ЭД Клиента. При непредставлении Клиентом последующего письменного уведомления, указанного в п. 4.1.2. Договора, по истечении 5 (Пяти) рабочих дней Банк возобновляет работу Клиента в Системе «Клиент-Банк» в полном объеме;

4.1.4. консультировать Клиента по вопросам работы Системы «Клиент-Банк»;

4.1.5. начиная со дня регистрации первого Сертификата (Приложение № 8), оформленного после подписания Сторонами Договора, принимать по Системе «Клиент-Банк» и исполнять ЭД Клиента, сумма которых не превышает фактический остаток на счете Клиента на начало операционного дня, и по возможности с учетом поступлений денежных средств текущим днем в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ;

4.1.6. исполнять ЭД, переданные Клиентом по Системе «Клиент-Банк», в соответствии с режимом работы Банка и Тарифами Банка;

4.1.7. информировать Клиента о совершении операций с использованием Системы «Клиент-Банк» в соответствии с разделом 7 Договора;

4.1.8. в 9.30 часов рабочего дня, следующего за днем совершения операции по счету, подготовить для Клиента по Системе «Клиент-Банк» выписки по всем операциям, совершенным за предыдущий день, и подтверждающие документы. Выписки и подтверждающие документы на бумажном носителе являются дубликатами и предоставляются Клиенту только по его отдельному письменному запросу, за исключением случаев отсутствия у Банка технической возможности предоставления таких документов по Системе «Клиент-Банк». В иных случаях выписки и подтверждающие документы на бумажных носителях не предоставляются;

4.1.9. предоставить Клиенту, по его заявлению, документы и информацию, не связанную с возникновением спорных ситуаций (Приложение № 3 к Договору), в течение 5 (Пяти) рабочих дней с момента получения заявления;

4.1.10. возместить Клиенту сумму операции, совершенной без согласия Клиента после получения Банком уведомления Клиента об утрате средства подтверждения и (или) его использования без согласия Клиента в соответствии с п. 5.1.13. Договора;

4.1.11. возместить Клиенту сумму операции, о которой Клиент не был проинформирован, и которая была совершена без согласия Клиента в случае, если Банк не исполняет обязанность по информированию Клиента о совершенной операции в соответствии с разделом 7;

4.1.12. проинформировать Клиента о совершенных операциях с использованием Системы «Клиент-Банк» незамедлительно, но не позднее, чем через 24 (Двадцать четыре) часа после совершения соответствующей операции.

## **4.2. Банк имеет право:**

4.2.1. в одностороннем порядке изменять Тарифы. При этом Банк обязан не позднее, чем за 5 (Пять) рабочих дней до даты введения в действие изменений в Тарифы и/или новых Тарифов, поместить соответствующие объявления в своем операционном зале, на WEB-сайте Банка и уведомить Клиента по Системе «Клиент-Банк»;

4.2.2. не возмещать Клиенту сумму операции, совершенной без согласия Клиента, если Банк исполняет обязанность по информированию Клиента о совершенной операции в соответствии с разделом 7, и Клиент не направил Банку уведомление об утрате средства подтверждения и (или) его использования без согласия Клиента в соответствии с п. 5.1.13. Договора;

4.2.3. не принимать к регистрации Сертификат (Приложение № 8), который был выработан:

- без использования Аппаратного средства усиленной ЭП, полученного в Банке;
- с использованием Аппаратного средства усиленной ЭП, полученного в Банке, но закрепленного за другим Клиентом;

4.2.4. при наличии подозрений в компрометации ключей или неправильном их использовании, ином нарушении Требований по обеспечению безопасности при использовании Системы «Клиент-Банк» (Приложение № 6 к Договору) затребовать от Клиента оформленный в надлежащем порядке расчетный документ на бумажном носителе и не производить исполнения ЭД, сообщив (по телефону, по электронной почте или иным способом) об этом Клиенту не позднее следующего рабочего дня со дня получения соответствующего ЭД;

4.2.5. после предварительного предупреждения отказать Клиенту в приеме ЭД на списание денежных средств со счета и (или) приостановить использование Клиентом Системы «Клиент-Банк» в следующих случаях:

- выявление в расчетах Клиента операций (сделок), классифицируемых в соответствии с законодательством о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, как необычные, подозрительные операции (сделки), или иных операций, в отношении которых возникли подозрения, что они осуществляются в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, и финансирования терроризма;
- недостаточная расшифровка или непредставление Клиентом по запросу Банка информации в письменной форме, разъясняющей характер и/или экономической смысл расчетов с контрагентом по вышеуказанным операциям (сделкам), а также подписанных подписью уполномоченного лица и заверенных печатью копий документов, на основании которых расчеты по этим операциям (сделкам) должны быть произведены;
- непредставление Клиентом в соответствии с заключенными Сторонами договорами или по запросу Банка любой иной информации или документов;
- неявка руководителя Клиента в установленный срок по запросу Банка для подтверждения информации, имеющейся в юридическом досье Клиента.

Предупреждение, указанное в настоящем пункте, направляется Клиенту по Системе «Клиент-Банк»;

4.2.6. не исполнять поступившие от Клиента ЭД, оформленные с нарушением условий Договора, а также при отсутствии или некорректности ЭП Клиента;

4.2.7. списывать на основании предоставленного Клиентом права (п. 8.6. Договора) денежные средства со счета Клиента в российских рублях в Банке, а при отсутствии денежных средств или ограничении по списанию денежных средств на указанном счете с любых иных счетов Клиента в Банке в целях оплаты оказываемых Банком услуг по Договору, погашения задолженности Клиента, иных платежей по Договору и направлять полученные денежные средства на исполнение обязательств Клиента по Договору;

4.2.8. осуществлять проверки соблюдения Клиентом Требований по обеспечению безопасности при использовании Системы «Клиент-Банк» (Приложение № 6 к Договору);

4.2.9. использовать услуги третьих лиц (операторов сотовой связи, интернет-провайдеров и т.д.) для направления Клиенту SMS-уведомлений в соответствии с п. 7.4. Договора;

4.2.10. при нарушении Клиентом обязанности по предоставлению Банку достоверной информации для связи с Клиентом или обновленной информации в случае ее изменения, Банк вправе приостановить использование Клиентом Системы «Клиент-Банк» до получения от Клиента достоверной информации. При этом Банк прекращает обработку всех ЭД, полученных от Клиента.

## 5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИЕНТА

### 5.1. Клиент обязан:

5.1.1. получить в Банке Аппаратное средство усиленной ЭП и СКЗИ для самостоятельного подключения к Системе «Клиент-Банк» и выработки и хранения Ключей ЭП Клиента;

5.1.2. для генерации Ключей ЭП использовать только Аппаратные средства усиленной ЭП, полученные в Банке, идентификаторы которых зафиксированы в Приложении № 2 к Договору, использовать их только в Системе «Клиент-Банк» без права их продажи или передачи каким-либо способом третьим лицам;

5.1.3. обеспечивать сохранность и целостность программного комплекса Системы «Клиент-Банк», включая предоставленные Средства усиленной ЭП;

5.1.4. заполнять ЭД в Системе «Клиент-Банк» в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ и нормативных документов Банка России;

5.1.5. следовать порядку обмена ЭД, закрепленному в разделе 9 Договора, контролируя изменение статуса ЭД вплоть до достижения им статуса «на исполнении» или «отвергнут». Если после передачи ЭД состояние документа не изменилось, в кратчайшие сроки связаться с Банком для уточнения причины. Свидетельством принятия Банком к исполнению ЭД является присвоение ему в Системе «Клиент-Банк» статуса «на исполнении»;

5.1.6. хранить в секрете пароли к Ключам ЭП и Блокировочное слово и не передавать третьим лицам Средство подтверждения, используемое в Системе «Клиент-Банк», а также обеспечить защиту Ключа ЭП и Средства подтверждения от несанкционированного использования третьими лицами;

5.1.7. обеспечивать информационную безопасность (в том числе защиту от ВК) рабочих мест ответственных работников, уполномоченных использовать Систему «Клиент-Банк» для взаимодействия с Банком согласно Приложению № 6 к Договору;

5.1.8. обеспечить использование Ключей ЭП только их владельцами (ответственными сотрудниками) в соответствии с установленными правами подписи;

5.1.9. по требованию Банка прекратить использование указанного Банком Ключа ЭП, сгенерировать новый ключ ЭП Клиента и предоставить сертификат ключа проверки ЭП (Приложение № 8) в Банк для регистрации;

5.1.10. по истечении срока действия ключа ЭП Клиента сгенерировать новый ключ ЭП Клиента и предоставить Сертификат (Приложение № 8) в Банк для регистрации;

5.1.11. при замене карточки с образцами подписей и оттиска печати, связанной с изменением наименования Клиента или со сменой должностных лиц Клиента, имеющих право подписи расчетных документов и Сертификатов (Приложение № 8), сгенерировать новые Ключи ЭП Клиента и предоставить новые Сертификаты (Приложение № 8) в Банк для регистрации;

5.1.12. предотвращать доступ неуполномоченных лиц к компьютеру, который используется для работы с Системой «Клиент-Банк»;

5.1.13. в случае компрометации или утраты Средства подтверждения и (или) его использования без согласия Клиента незамедлительно после обнаружения факта компрометации или утраты Средства подтверждения и (или) его использования без согласия Клиента, в кратчайшие сроки, но не позднее дня, следующего за днем получения от Банка уведомления о совершенной операции уведомить Банк и принять меры по блокировке скомпрометированного(ых) Ключа(ей): позвонить в Банк, назвав Блокировочное слово, или проинформировать Банк, направив по Системе «Клиент-Банк» сообщение, подписанное без использования скомпрометированного Средства подтверждения, с темой «компрометация ключа» или иной темой, однозначно описывающей возникшую проблему, далее в кратчайшие сроки направить в Банк письменное

---

**Банк**

---

**Клиент**

Уведомление о блокировке Пары ключей ЭП Клиента по форме Приложения № 4 к Договору и Уведомление об утрате средства подтверждения и (или) его использования без согласия Клиента по форме Приложения № 7 к Договору;

5.1.14. ежедневно осуществлять прием и просмотр ЭД, переданных Банком по Системе «Клиент-Банк». Информация считается доведенной до сведения Клиента на следующий рабочий день после ее передачи Клиенту по Системе «Клиент-Банк» независимо от фактического восприятия такой информации Клиентом;

5.1.15. предоставлять Банку достоверную информацию для связи и информирования о совершенных операциях и надлежащим образом оформленные документы, необходимые для идентификации Клиента (включая актуальные телефонные номера), а также уведомлять Банк об изменении информации (в том числе подтверждающей продление полномочий, либо досрочное прекращение таких полномочий лица (лиц) уполномоченного распоряжаться денежными средствами, находящимися на счете, используя аналог собственноручной подписи, либо полномочия новых лиц), содержащейся в документах, предоставленных для открытия счета и идентификации Клиента, путем предоставления в Банк надлежащим образом оформленных документов, подтверждающих произошедшие изменения, в течение 3 (Трех) банковских дней с даты произошедших изменений;

5.1.16. уведомить Банк о номере мобильного телефона, на который будут направляться Одноразовые пароли и информирование о совершении операций (Приложение № 5 к Договору);

5.1.17. исполнять обязательства, возникшие до момента приостановления или прекращения использования Клиентом Системы «Клиент-Банк»;

5.1.18. не производить самостоятельно или через третьих лиц никаких изменений в технические и программные средства, а также в средства связи Системы «Клиент-Банк» без согласования с Банком;

5.1.19. самостоятельно обеспечить поддержку функции приема SMS-сообщений на своем мобильном телефоне;

5.1.20. за свой счет поддерживать баланс средств на лицевом счете у оператора мобильной связи, необходимый для обеспечения непрерывности получения SMS-сообщений о совершении операций;

5.1.21. самостоятельно обеспечить доступность получения SMS-сообщений у своего оператора мобильной связи при нахождении мобильного телефона в междугороднем или международном роуминге;

5.1.22. в течение дня регулярно заходить в Систему «Клиент-Банк» для оперативного реагирования на информационные сообщения и создаваемые Системой «Клиент-Банк» отчеты, просматривать список ЭД, проверять информацию о совершенной операции, просматривать выписки для принятия мер защиты от несанкционированного списания денежных средств. Просмотр необходимо осуществлять с рабочего места, отличного от рабочего места, с которого производится подписание ЭД.

## 5.2. Клиент имеет право:

5.2.1. досрочно прекратить действие своей Активной пары ключей ЭП и потребовать от Банка заблокировать эту Пару ключей ЭП, передав в Банк уведомление по форме Приложения № 4 к Договору;

5.2.2. по своему усмотрению генерировать новые пары ключей ЭП, используя Аппаратное средство усиленной ЭП, полученное в Банке, и регистрировать в Банке новые Ключи проверки ЭП;

5.2.3. позвонив в Банк и произнеся Блокировочное слово, до письменного уведомления по форме Приложения № 4 к Договору, временно (на срок не более 5 (Пяти) рабочих дней) заблокировать ключ проверки ЭП Клиента или работу в Системе «Клиент-Банк»;

5.2.4. направив письменное уведомление по форме Приложения № 4 к Договору заблокировать ключ проверки ЭП Клиента в Системе «Клиент-Банк»;

5.2.5. направив по Системе «Клиент-Банк» сообщение, подписанное без использования скомпрометированного ключа ЭП, заблокировать работу в Системе «Клиент-Банк»;

5.2.6. требовать от Банка информацию о причинах неисполнения ЭД;

5.2.7. получать от Банка необходимую информацию и консультационные услуги по вопросам использования Системы «Клиент-Банк»;

5.2.8. получать от Банка необходимые подтверждения выполненных операций;

5.2.9. осуществлять эксплуатацию предоставленных Банком сертифицированных ФСБ РФ Аппаратных средств усиленной ЭП и СКЗИ в Системе «Клиент-Банк» на основании имеющейся у Банка лицензии ФСБ РФ;

5.2.10. изменить Блокировочное слово, направив по Системе «Клиент-Банк» сообщение, подписанное корректной ЭП;

5.2.11. изменить номер телефона, на который осуществляется информирование и направление Одноразовых паролей, предоставив Банку обновленную информацию для связи с Клиентом и направления ему уведомлений установленным Банком способом.

## 6. СОВМЕСТНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

6.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, предусмотренных Договором, Стороны несут ответственность, установленную действующим законодательством РФ.

6.2. Банк и Клиент несут ответственность за достоверность информации, предоставляемой друг другу.

---

Банк

---

Клиент

- 6.3. Стороны самостоятельно несут ответственность за обеспечение сохранности, неразглашение и нераспространение своих паролей, ключей ЭП и другой конфиденциальной информации.
- 6.4. Банк не несет ответственности за ущерб, причиненный Клиенту в результате использования третьими лицами ключа ЭП Клиента.
- 6.5. Банк не несет ответственности за исполнение ЭД Клиента, подготовленных и переданных без участия уполномоченных лиц Клиента, если эти документы имели все необходимые для установления их подлинности реквизиты.
- 6.6. Банк не несет ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение ЭД Клиента, произошедшее из-за невыполнения Клиентом требований по обеспечению безопасности при использовании Системы «Клиент-Банк» (Приложение № 6 к Договору).
- 6.7. Банк не несет ответственности за ущерб, причиненный Клиенту в результате нарушения или ненадлежащего исполнения Клиентом требований по защите от ВК компьютера, на котором установлена Система «Клиент-Банк».
- 6.8. Ответственность за полноту и правильность составления ЭД несет Сторона, составившая и подписавшая документ своей ЭП. Банк не несет ответственности за сбои в работе Системы «Клиент-Банк» по причине изменений, вносимых Клиентом в свою часть Системы «Клиент-Банк» (изменение настроенной конфигурации, занесение ВК и др.).
- 6.9. Банк не несет ответственность за списание средств со счета Клиента, если Банк не был своевременно информирован об обстоятельствах, предусмотренных п.п. 5.1.5., 5.1.13. Договора.
- 6.10. Банк не несет ответственность за списание средств со счета Клиента, произошедшего в результате несанкционированного проникновения в Систему «Клиент-Банк» (с рабочего места Клиента) третьих лиц, в результате незаконных действий которых были изменены какие-либо реквизиты или суммы платежа, если установлено, что такие изменения были произведены в результате оборудования и содержания рабочего места Клиента с нарушениями требований, изложенных в Приложении № 6 к Договору или по другим причинам, возникшим не по вине Банка.
- 6.11. Банк не несет ответственность за качество и работоспособность каналов связи, используемых Клиентом для обмена информацией. Банк не несет ответственность за работоспособность внешнего, по отношению к нему, оборудования.
- 6.12. Банк не несет ответственность за действия третьих лиц, указанных в п. 4.2.9. Договора (операторов сотовой связи, интернет-провайдеров и т.д.), в том числе за сбои в работе операторов сетей связи, за сбои в работе сети Интернет, возникшие по независящим от Банка причинам и повлекшие за собой несвоевременное получение или неполучение Клиентом уведомления о совершении операции по счету.
- 6.13. Банк не несет ответственности:
- за неполучение Клиентом SMS-сообщения о совершенной операции;
  - за неосуществление просмотра Клиентом в Системе «Клиент-Банк» списка ЭД и(или) не формирования выписок за текущий и предыдущий день по открытым в Банке счетам;
  - за не ознакомление или несвоевременное ознакомление Клиента с информационными сообщениями, направленными ему Банком в Системе «Клиент-Банк», если это произошло по обстоятельствам, не зависящим от Банка;
  - за не ознакомление или несвоевременное ознакомление Клиента со статусами ЭД, если это произошло по обстоятельствам, не зависящим от Банка.
- 6.14. Банк не несет ответственности за неисполнение или не обработку ЭД, который не был получен Банком (которому не был присвоен соответствующий статус, определенный в Порядке обслуживания клиента в разделе 9).
- 6.15. В случае непредставления Клиентом достоверных данных, необходимых Банку для направления Клиенту информации об операциях, совершенных по счету(ам) Клиента с использованием Системы «Клиент-Банк», Банк считается исполнившим свои обязательства по информированию Клиента. В таком случае, Клиент не вправе предъявлять Банку претензии, связанные с ненадлежащим исполнением Банком своих обязательств по информированию Клиента об операциях, совершенных по счету Клиента.
- 6.16. Ответственность за правильность оформления первичных документов несет Клиент, Банк несет ответственность за сохранность ЭД и своевременную передачу ЭД в МЦОИ Банка России или в другие банки.
- 6.17. Клиент самостоятельно обеспечивает сохранность, неразглашение и нераспространение своих ЭП. Ответственность за все возможные последствия использования ЭП Клиента неуполномоченными лицами несет Клиент.
- 6.18. При расторжении Договора Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ по всем ЭД с ЭП Клиента, сформированным в период действия Договора.
- 6.19. Каждая из Сторон обязуется:
- поддерживать целостность данных и работоспособность находящейся в ведении Стороны функциональной части Системы «Клиент-Банк»;
  - при выявлении признаков или фактов нарушения Системы безопасности немедленно приостанавливать обмен ЭД до ликвидации возникшей ситуации;
  - в срок не более 1 (Одного) рабочего дня с момента получения запроса другой Стороны предоставлять ей на электронном носителе и/или в бумажной форме любую связанную с ЭД информацию, если другая Сторона имеет отношение к данному ЭД;
  - не разглашать конфиденциальной информации, полученной от другой Стороны в процессе исполнения Договора;
  - в случае возникновения конфликтных ситуаций при использовании Системы «Клиент-Банк» участвовать в рассмотрении конфликтов в соответствии с Приложением № 3 к Договору, выполнять требования указанного

Положения и нести ответственность согласно выводам разрешительной комиссии по рассмотрению конфликтной ситуации;

- при разрешении споров, которые могут возникнуть в связи с использованием Системы «Клиент-Банк», предоставлять другой Стороне по запросу в письменном виде свои оценки, доказательства и выводы.

6.20. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение взятых по Договору обязательств вследствие воздействия обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор), к которым относятся: стихийные бедствия, пожары, аварии, отключения электроэнергии, повреждение линий связи, массовые беспорядки, забастовки, военные действия, противоправные действия третьих лиц, вступление в силу законодательных актов, актов органов федеральных или местных органов власти (включая Банк России) и обязательных для исполнения одной из Сторон, прямо или косвенно запрещающих указанные в Договоре виды деятельности или препятствующие выполнению Сторонами своих обязательств по Договору, если Сторона, пострадавшая от их влияния, доведет до сведения другой Стороны известие о случившемся в возможно короткий срок после возникновения этих обстоятельств.

## 7. ИНФОРМИРОВАНИЕ КЛИЕНТА О СОВЕРШЕНИИ ОПЕРАЦИЙ

7.1. Банк осуществляет информирование Клиента о совершении каждой операции с использованием Системы «Клиент-Банк» путем предоставления Клиенту выписки в Системе «Клиент-Банк». Появление в выписке информации об операции по счету Клиента подтверждает исполнение Банком распоряжения Клиента.

Обязанность Банка по информированию Клиента считается исполненной Банком в момент появления в выписке информации об операции по счету. Уведомление считается полученным Клиентом по истечении 1 (Одного) часа с момента появления в выписке информации об операции по счету.

7.2. Банк осуществляет информирование Клиента о совершении операции по счету путем изменения статуса, соответствующего ЭД в Системе «Клиент-Банк». Присвоение ЭД в Системе «Клиент-Банк» статуса «Доставлен» подтверждает получение Банком распоряжения Клиента. Присвоение ЭД в Системе «Клиент-Банк» статуса «На обработке» или «На исполнении» подтверждает прием Банком распоряжения Клиента к исполнению. Присвоение ЭД статуса «Исполнен» подтверждает исполнение Банком распоряжения Клиента. Присвоение ЭД статуса «Отвергнут» подтверждает аннулирование Банком распоряжения Клиента.

Обязанность Банка по информированию Клиента считается исполненной Банком при изменении статуса ЭД в Системе «Клиент-Банк». Уведомление считается полученным Клиентом по истечении 1 (Одной) минуты с момента изменения статуса ЭД в Системе «Клиент-Банк».

7.3. Банк осуществляет информирование Клиента о приеме к исполнению распоряжения (в том числе расчетного документа) Клиента путем изменения статуса в соответствии с п. 7.2. Договора в Системе «Клиент-Банк».

7.4. В случае перевода денежных средств получателю, не включенному в список «Доверенных получателей», Банк осуществляет информирование Клиента о подготовке ЭД одновременно с направлением одноразового пароля путем отправки SMS-сообщения, содержащего номер и сумму платежного поручения, наименование и реквизиты получателя на указанный Клиентом номер мобильного телефона, зарегистрированный в РФ и указанный в Приложении № 5 к Договору.

Обязанность Банка по информированию Клиента считается исполненной Банком при направлении SMS-сообщения о совершении операции на номер мобильного телефона, указанный Клиентом в Приложении № 5 к Договору. Уведомление считается полученным Клиентом по истечении 1 (Одной) минуты с момента отправки Банком SMS-сообщения.

В случае не уведомления Клиентом Банка о смене телефонного номера, указанного Клиентом для информирования и направления Одноразовых паролей, Банк, направивший информацию об операции на телефонный номер, указанный в Приложении № 5 к Договору, считается исполнившим надлежащим образом свое обязательство по информированию Клиента в соответствии с настоящим разделом.

## 8. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ И ОПЛАТЫ УСЛУГ

8.1. Клиент осуществляет подключение к Системе «Клиент-Банк» самостоятельно, руководствуясь Краткой инструкцией по подключению к Системе «Клиент-Банк», находящейся на официальном сайте Банка и Договором.

8.2. После самостоятельной регистрации Клиента в Системе «Клиент-Банк» и генерации Клиентом необходимого количества Ключей ЭП Клиент обязан:

- распечатать в 2 (Двух) экземплярах Сертификаты (Приложение № 8);
- заверить Сертификаты (Приложение № 8) подписью руководителя и оттиском печати (при наличии);
- предоставить Сертификаты (Приложение № 8) в Банк не позднее 30 (Тридцати) календарных дней с даты подписания Акта приема-передачи (Приложение № 2 к Договору).

8.3. Для осуществления окончательной регистрации Клиента Банк проверяет данные, указанные в Сертификате (Приложение № 8) на предмет их соответствия и в течение 1 (Одного) рабочего дня проводит окончательную регистрацию Клиента в Системе «Клиент-Банк».

8.4. Банк взимает комиссионное вознаграждение с Клиента в соответствии с Тарифами Банка.

8.5. Клиент обязан обеспечить остаток денежных средств на счетах, достаточный для списания комиссионного вознаграждения, предусмотренного Тарифами.

8.6. Настоящим Клиент предоставляет Банку право списывать денежные средства со счета Клиента в российских рублях в Банке, а при отсутствии денежных средств или при ограничении по списанию денежных средств на указанном



счете со счета Клиента в иностранной валюте в Банке в целях оплаты оказываемых Банком услуг по Договору, погашения задолженности Клиента, иных платежей по Договору и направлять полученные денежные средства на исполнение обязательств по Договору.

## 9. ПОРЯДОК ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТА

9.1. Активной стороной в установлении соединения и в процессе приема-передачи ЭД, их статусов, выписок и сообщений является Клиент. При невозможности передачи документов в Банк с использованием Системы «Клиент-Банк», документы могут поступить от Клиента в виде подлинника на бумажном носителе.

9.2. ЭД Клиента, подписанные необходимым количеством ЭП Клиента, считаются доставленными в Банк и им присваивается статус «доставлен».

9.3. Доставленные по Системе «Клиент-Банк» ЭД проходят дальнейшую автоматическую проверку в Банке. По результатам этой проверки Клиенту выдается окончательное решение о принятии в обработку или об отбраковке документа.

9.4. При получении ЭД, Банк производит проверку корректности ЭП Клиента, проверку правильности заполнения реквизитов документа, проверку на возможность возникновения дебетового сальдо на расчетном счете Клиента. В случае отбраковки ЭД Банком не принимается и ему присваивается статус «отвергнут» с указанием причины.

9.5. ЭД, полностью прошедшим автоматическую проверку в Банке, присваивается статус «на исполнении». Окончательное решение о приеме документа к исполнению принимает уполномоченный работник Банка.

9.6. ЭД, поступивший в Банк и имеющий статус «доставлен», «на обработке», «на исполнении», может быть отозван Клиентом путем формирования специального ЭД «Отзыв» при условии, что он ко времени отзыва не исполнен (не оплачен) Банком. ЭД «Отзыв» должен быть подписан ЭП Клиента. В случае успешного отзыва отозванному документу присваивается статус «отвергнут».

9.7. Документы, исполненные Банком и проведенные по выписке Клиента, принимают статус «исполнен».

9.8. Банк устанавливает следующие параметры операций, которые могут осуществляться Клиентом с использованием Системы «Клиент-Банк»:

- максимальная сумма перевода денежных средств с использованием Системы «Клиент-Банк» за одну операцию устанавливается в размере суммы остатка на счете с учетом предоставленного овердрафта;
- перечень возможных получателей денежных средств, в адрес которых могут быть совершены переводы денежных средств с использованием Системы «Клиент-Банк» без подтверждения, заносится Клиентом в базу «Доверенных получателей»;
- перечень устройств, содержащий идентификаторы указанных устройств, с использованием которых может осуществляться доступ к Системе «Клиент-Банк» с целью осуществления переводов денежных средств, указывается в Акте приема-передачи (Приложение № 2 к Договору);
- перечень услуг, предоставляемых с использованием Системы «Клиент-Банк» определяется в зависимости от наличия расчетного счета в иностранной валюте у Клиента;
- переводы денежных средств с использованием Системы «Клиент-Банк» совершаются в соответствии с Графиком обслуживания Клиентов в АО «ПроБанк».

## 10. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

10.1. Договор вступает в силу с момента его подписания обеими Сторонами и заключается на неопределенный срок. С даты подписания Договора прекращает действие (за исключением Приложений к нему, в том числе подписанных Сторонами актов приема-передачи USB-токенов, а также Сертификатов (Приложение № 8), которые сохраняют свою силу и являются Приложениями к Договору с сохранением нумерации) ранее заключенный Договор на обслуживание с использованием Системы «Клиент-Банк» (в случае если такой Договор был заключен между Сторонами).

10.2. Договор составлен в 2 (Двух) экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой Стороны. Договор считается действительным при наличии подписей уполномоченных представителей на каждой странице и печатей Сторон на последней странице.

10.3. Все Приложения, изменения, дополнения и особые условия к Договору оформляются в письменном виде, подписываются уполномоченными представителями Сторон и являются неотъемлемой его частью.

10.4. Договор может быть расторгнут по соглашению Сторон или в одностороннем порядке по желанию любой из его Сторон, если расторгающая Договор Сторона в письменной форме предупредила другую Сторону о расторжении Договора за 10 (Десять) рабочих дней до даты расторжения, при этом дополнительного оформления расторжения Договора не требуется.

10.5. Банк в случае выявления ситуаций, указанных в п. 4.2.5. Договора, в одностороннем порядке расторгает Договор, предупредив об этом Клиента в сроки, указанные в п. 10.4. Договора.

10.6. Договор автоматически расторгается при закрытии Клиентом всех счетов в Банке.

10.7. После расторжения Договора Банк принимает от Клиента к исполнению расчетные документы, оформленные в соответствии с требованиями законодательства РФ, только на бумажном носителе.

---

**Банк**

---

**Клиент**

10.8. После расторжения Договора Клиент обязуется незамедлительно уничтожить все принадлежащие ему Аппаратные средства усиленной ЭП и СКЗИ, относящиеся к Договору, и не передавать их третьим лицам. Все другие конфиденциальные сведения хранятся и уничтожаются Сторонами в соответствии с порядком и сроками хранения и уничтожения финансовых документов.

10.9. Споры по Договору решаются путем переговоров в соответствии с Положением о процедуре разбора конфликтной ситуации в рамках использования электронного средства платежа (Приложение № 3 к Договору), а при не достижении соглашения – в судебном порядке в Арбитражном суде г. Москвы. Срок получения Клиентом информации о результате рассмотрения его заявления составляет не более 30 (Тридцати) дней со дня получения заявления Банком.

## 11. МЕСТО НАХОЖДЕНИЯ И БАНКОВСКИЕ РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

### Банк:

**Акционерное общество «Профессионал Банк»**

Россия, 127473, г. Москва, ул. Селезневская, д. 15А, стр. 1

ИНН 7703122164

SWIFT-code: NDOMRUMM

к/с 30101810845250000203 в ГУ Банка России по Центральному федеральному округу г. Москва, БИК 044525203

тел.: (499) 973-14-14, факс: (499) 973-95-60.

Телефон службы технической поддержки: (495) 609-23-01

**Клиент:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

тел. \_\_\_\_\_

E-mail \_\_\_\_\_

## 12. ПОДПИСИ СТОРОН

**Банк**

**Клиент**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

М.П.

М.П.

к Договору на обслуживание с использованием Системы «Клиент-Банк» № \_\_\_\_\_

**АКТ**  
приема – передачи

г. Москва

\_\_\_\_\_  
(дата)

Акционерное общество «Профессионал Банк», именуемое в дальнейшем «Банк», в лице \_\_\_\_\_, действующей/его на основании \_\_\_\_\_, с одной стороны, и \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(наименование организации)

в дальнейшем «Клиент», от имени которого действует \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(должность и фамилия, имя, отчество (полностью) руководителя организации)

на основании \_\_\_\_\_, с другой стороны, в дальнейшем именуемые «Стороны», заключили настоящий акт о том, что Банк передал, а Клиент принял: конверт(ы), содержащие установочный комплект, в количестве \_\_ шт.

Конверты переданы Клиенту в запечатанном виде, без надрывов и повреждений. При их передаче приняты меры по обеспечению конфиденциальности.

Банк

Клиент

\_\_\_\_\_

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

М.П.

к Договору на обслуживание с использованием Системы «Клиент-Банк» № \_\_\_\_\_

**АКТ**  
приема – передачи

г. Москва

\_\_\_\_\_ (дата)

Акционерное общество «Профессионал Банк», именуемый в дальнейшем «Банк», в лице \_\_\_\_\_, действующей/его на основании \_\_\_\_\_, с одной стороны, и \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_,  
(наименование организации)

в дальнейшем «Клиент», от имени которого действует \_\_\_\_\_,  
(должность и фамилия, имя, отчество (полностью) руководителя организации)

на основании \_\_\_\_\_, с другой стороны, в дальнейшем именуемые «Стороны», заключили настоящий акт о том, что Банк передал, а Клиент принял:

1. Аппаратное средство усиленной ЭП: USB-токен - \_\_\_\_ штук(а).

Идентификатор(ы) USB-токена:

\_\_\_\_\_

Настоящий акт подписан в двух экземплярах равной юридической силы – по одному для каждой из Сторон.

Банк

Клиент

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

М.П.

М.П.

к Договору на обслуживание с использованием Системы «Клиент-Банк» № \_\_\_\_\_

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о процедуре разбора конфликтной ситуации в рамках использования**  
**электронного средства платежа**

Настоящее Положение о процедуре разбора конфликтной ситуации в рамках использования электронного средства платежа (далее по тексту — «Положение») в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным Законом «О национальной платежной системе» и Федеральным законом «Об электронной подписи», устанавливает порядок досудебного урегулирования споров между Банком и Клиентом, возникающих из заключенного Сторонами Договора на обслуживание с использованием Системы «Клиент-Банк», приложением к которому является Положение.

**1. Термины, применяемые в Положении**

1.1. В рамках Положения используются понятия Электронное средство платежа (далее по тексту — «ЭСП»), Перевод денежных средств в соответствии с Федеральным Законом от 27 июня 2011 года № 161-ФЗ «О национальной платежной системе».

1.2. В рамках Положения используются понятия Электронная подпись (далее по тексту — «ЭП»), Ключ электронной подписи (далее по тексту — «Ключ ЭП»), Ключ проверки электронной подписи (далее по тексту — «Ключ проверки ЭП»), Электронный документ (далее по тексту — «ЭД»), Сертификат ключа проверки электронной подписи (далее по тексту — «Сертификат»), Пара ключей электронной подписи (далее по тексту — «Пара ключей ЭП») в соответствии с Договором на обслуживание с использованием Системы «Клиент-Банк».

1.3. В качестве электронного средства платежа в Банке используется Система электронного банкинга «iBank 2» разработки ОАО «БИФИТ» (далее по тексту — «Система «iBank 2»»).

1.4. Термины, применяемые в рамках Положения, используются в следующих значениях:

- Конфликтная ситуация - спор между Клиентом и Банком по причине перевода денежных средств, в рамках которого Клиентом оспаривается подлинность ЭП в ЭД и (или) факт уведомления о переводе денежных средств, возникший в результате воздействия ВК или по иным причинам.
- Разрешительная комиссия - орган, формируемый в соответствии с Положением с целью разбора Конфликтной ситуации по существу и документального оформления результатов работы.

**2. Состав Разрешительной комиссии**

2.1. В обязательном порядке в состав Разрешительной комиссии включаются представители Клиента и представители Банка.

2.2. По требованию Клиента и (или) Банка к работе Разрешительной комиссии может быть привлечен эксперт.

2.3. Эксперт может участвовать в работе Разрешительной комиссии непосредственно (лично). При этом эксперт включается в состав Разрешительной комиссии.

2.4. При невозможности непосредственного (личного) участия эксперта в работе Разрешительной комиссии, эксперт на основании полученных от Банка материалов проводит экспертизу подлинности ЭП или анализ архивов на предмет подтверждения факта уведомления Клиента. При этом эксперт не включается в состав Разрешительной комиссии.

2.5. Требования к эксперту определены в разделе 8 Положения.

2.6. В качестве эксперта к работе Разрешительной комиссии может быть привлечен представитель разработчика Системы «iBank 2».

**3. Порядок формирования Разрешительной комиссии**

3.1. При возникновении Конфликтной ситуации, Клиент направляет в Банк заявление в письменном виде в свободной форме, которое должно содержать:

- дату и номер заявления;
- дату и номер Договора на обслуживание с использованием Системы «Клиент-Банк»;
- реквизиты Клиента (ИНН, адрес места нахождения, номер банковского счета);
- суть претензии с подробным изложением обстоятельств, на которых основана претензия, и сведений о подтверждающих ее доказательствах;
- обоснованный расчет заявленных в претензии требований;
- нормы законодательных и иных нормативных правовых актов, на которых основывается претензия;
- перечень прилагаемых к заявлению документов, составляющих доказательную базу (при наличии);
- список лиц, выступающих от имени Клиента в качестве членов Разрешительной комиссии.
- требование о привлечении к работе Разрешительной комиссии эксперта (при необходимости).

3.2. В случае привлечения по требованию Клиента к работе Разрешительной комиссии эксперта, Банк не позднее 2 (Двух) рабочих дней высылает в экспертную организацию запрос, содержащий:

- требования к экспертной организации;
- требования к эксперту;
- вопросы, поставленные перед экспертом;
- требуемый срок проведения экспертизы.

3.2.1. Экспертная организация в срок не позднее 2 (Двух) рабочих дней дает ответ Банку. В случае получения в указанный срок ответа от экспертной организации о соответствии предъявленным требованиям и возможности проведения экспертизы в указанный срок, Банк привлекает к работе Разрешительной комиссии указанного эксперта.

3.2.2. В случае неполучения от экспертной организации положительного ответа в указанный срок, Банк привлекает к работе Разрешительной комиссии представителя разработчика Системы «iBank 2».

3.3. Банк в течение 5 (Пяти) рабочих дней с момента получения заявления Клиента:

- определяет дату, время и место работы Разрешительной комиссии;
- формирует состав Разрешительной комиссии с учетом требований Клиента;
- информирует Клиента о назначенной дате, времени, месте работы Разрешительной комиссии и о ее составе.

3.4. Заседание Разрешительной комиссии должно быть организовано Банком не позднее 10 (Десяти) рабочих дней с момента получения заявления Клиента. В случае привлечения к работе Разрешительной комиссии эксперта, срок организации заседания Разрешительной комиссии продлевается на срок, необходимый эксперту для проведения экспертизы подлинности ЭП или анализа архивов на предмет подтверждения факта уведомления Клиента.

3.5. В случае, если Клиент не направит своих представителей для участия в работе Разрешительной комиссии, разбор Конфликтной ситуации осуществляется без представителей Клиента.

#### ***4. Разбор Конфликтной ситуации, в рамках которой оспаривается подлинность электронной подписи***

4.1. При возможности доступа в ходе работы Разрешительной комиссии к базе данных Системы «iBank 2», описанные ниже действия осуществляются с использованием штатного программного обеспечения Системы «iBank 2» АРМ «Операционист» и/или АРМ «Администратор».

4.2. При невозможности доступа в ходе работы Разрешительной комиссии к базе данных Системы «iBank 2», описанные ниже действия осуществляются с использованием материалов, предварительно полученных (распечатанных, выгруженных) Банком из базы данных Системы «iBank 2».

##### ***Этап 1:***

4.3. Банк предъявляет на обозрение Разрешительной комиссии выписку по счету Клиента.

4.4. Клиент с помощью выписки по счету определяет оспариваемый перевод денежных средств.

4.5. Банк предъявляет ЭД, на основании которого совершен оспариваемый перевод денежных средств.

4.6. Разрешительная комиссия делает запись о факте предъявления/не предъявления Банком ЭД, при этом:

- Если Банк предъявляет ЭД, Конфликтная ситуация рассматривается далее по существу. Разрешительная комиссия переходит к Этапу 2 настоящего раздела.
- Если Банк не предъявляет ЭД, Конфликтная ситуация далее по существу не рассматривается. Разрешительная комиссия переходит к разделу 6 Положения.

##### ***Этап 2:***

4.7. Разрешительная комиссия определяет Ключ ЭП, посредством которого был подписан ЭД.

4.8. Банк предъявляет на обозрение Разрешительной комиссии Сертификат, соответствующий вышеуказанному Ключу ЭП Клиента.

4.9. Разрешительная комиссия делает запись о факте предъявления/не предъявления Банком Сертификата, при этом:

- Если Банк предъявляет Сертификат, Конфликтная ситуация рассматривается далее по существу. Разрешительная комиссия переходит к Этапу 3 настоящего раздела.
- Если Банк не предъявляет Сертификат Конфликтная ситуация далее по существу не рассматривается. Разрешительная комиссия переходит к разделу 6 Положения.

##### ***Этап 3:***

4.10. Разрешительная комиссия просматривает Ключ проверки ЭП, использующийся при проверке ЭП в ЭД, на основании которого совершен оспариваемый перевод денежных средств.

4.11. Разрешительная комиссия производит сверку шестнадцатеричного представления Ключа проверки ЭП, содержащегося в Сертификате, с шестнадцатеричным представлением Ключа проверки ЭП, использующегося при проверке ЭП.

4.12. Разрешительная комиссия делает запись о факте наличия/отсутствия расхождения между шестнадцатеричным представлением Ключа проверки ЭП в Сертификате, и шестнадцатеричным представлением Ключа проверки ЭП, использующегося при проверке ЭП, при этом:

- Если между шестнадцатеричными представлениями Ключей проверки ЭП расхождение не обнаружится, Конфликтная ситуация рассматривается далее по существу. Разрешительная комиссия переходит к Этапу 4 настоящего раздела.
- Если обнаружится расхождение между шестнадцатеричными представлениями Ключей проверки ЭП, Конфликтная ситуация далее по существу не рассматривается. Разрешительная комиссия переходит к разделу 6 Положения.

##### ***Этап 4:***

4.13. Клиент предъявляет на обозрение Разрешительной комиссии уведомление о прекращении действия средства подтверждения и (или) об утрате средства подтверждения и (или) об использовании ЭСП без согласия Клиента (при наличии).

4.14. Разрешительная комиссия определяет действительность Сертификата на момент получения Банком перевода денежных средств:

- Определяются даты начала и окончания действия Сертификата и дата получения Банком от Клиента распоряжения на

- осуществление перевода денежных средств. При необходимости может учитываться и время указанных событий.
  - Определяются дата отметки о принятии (об исполнении) Банком уведомления о прекращении действия средства подтверждения и (или) об утрате средства подтверждения и (или) его использования без согласия Клиента и дата получения Банком от Клиента распоряжения на осуществление перевода денежных средств. При необходимости может учитываться и время указанных событий, а также время, необходимое Банку на исполнение указанного уведомления.
- 4.15. Разрешительной комиссией делается запись о действительности/недействительности Сертификата на момент получения Банком от Клиента распоряжения на перевод денежных средств, при этом:
- В случае действительности Сертификата на момент получения Банком от Клиента распоряжения на осуществление перевода денежных средств, Конфликтная ситуация рассматривается далее по существу. Разрешительная комиссия переходит к Этапу 5 настоящего раздела.
  - В случае недействительности Сертификата на момент получения Банком от Клиента распоряжения на осуществление перевода денежных средств, Конфликтная ситуация далее по существу не рассматривается. Разрешительная комиссия переходит к разделу 6 Положения.

**Этап 5:**

- 4.16. Разрешительная комиссия проводит проверку подлинности ЭП в ЭД.
- 4.17. Разрешительной комиссией может использоваться специализированная утилита от разработчика Системы «iBank 2» для автономной проверки подлинности ЭП.
- 4.18. Разрешительной комиссией делается запись о подлинности/нарушении подлинности ЭП в ЭД, при этом Разрешительная комиссия переходит к разделу 6 Положения.

**5. Разбор Конфликтной ситуации, в рамках которой оспаривается факт уведомления о переводе денежных средств (о совершенной операции)**

**Этап 1:**

- 5.1. Банк предъявляет на обозрение Разрешительной комиссии выписку по счету Клиента.
- 5.2. Клиент с помощью выписки по счету определяет оспариваемый перевод денежных средств.
- 5.3. Банк предъявляет Разрешительной комиссии архивы уведомлений, переданных в период, включающий дату получения Банком от Клиента распоряжения на осуществление перевода денежных средств. Банком могут по его усмотрению и в зависимости от технической возможности использоваться архивы уведомлений, хранящиеся в базе данных и журналах Системы «iBank 2», и (или) архивы уведомлений, полученные от оператора связи, предоставляющего услугу по передаче уведомлений.
- 5.4. Банк определяет в архиве уведомление, соответствующее рассматриваемому переводу денежных средств.
- 5.5. Разрешительная комиссия определяет реквизиты, по которым было направлено уведомление. При использовании для информирования Клиента изменения поля «Статус» и выписки в Системе «iBank 2» по счету Клиента, данный пункт не рассматривается.
- 5.6. Банк предъявляет действовавший на момент осуществления перевода и подписанный Клиентом документ, в котором указаны реквизиты для информирования Клиента (информация для связи с Клиентом).
- 5.7. Клиент предъявляет действовавший на момент осуществления перевода документ с отметкой Банка, в котором указаны реквизиты для информирования Клиента (информация для связи с Клиентом) при наличии такого документа.
- 5.8. Разрешительная комиссия делает запись о факте соответствия/не соответствия реквизитов, по которым было отправлено уведомление, реквизитам, указанным Клиентом для осуществления информирования:
- Если реквизиты, по которым было совершено информирование Клиента, соответствуют реквизитам, указанным Клиентом для осуществления информирования, Конфликтная ситуация рассматривается далее по существу. Разрешительная комиссия переходит к Этапу 2 настоящего раздела.
  - Если реквизиты не соответствуют, Конфликтная ситуация далее по существу не рассматривается. Разрешительная комиссия переходит к разделу 6 Положения.

**Этап 2:**

- 5.9. Комиссия определяет срок отправки уведомления. При рассмотрении архивов, хранящихся в базе данных Системы «iBank 2», может использоваться АРМ «Операционист».
- 5.10. В случае использования для информирования Клиента изменения поля «Статус», по истории документа определяется момент присвоения ЭД статуса «На обработке» или «На исполнении».
- 5.11. В случае использования для информирования Клиента выписки в Системе «iBank 2» по счету Клиента, по распечатанной проводке определяется момент подписи проводки (информации об операции), который соответствует моменту появления данной информации в выписке по счету Клиента.
- 5.12. В случае использования для информирования Клиента извещения о приеме к исполнению ЭД в Системе «iBank 2», по истории извещения определяется момент появления извещения о приеме к исполнению ЭД в Системе «iBank 2».
- 5.13. Разрешительная комиссия делает запись о соблюдении/не соблюдении срока отправки уведомления (информирования Клиента), при этом Разрешительная комиссия переходит к разделу 6 Положения.

**6. Подведение итогов разбора Конфликтной ситуации**

- 6.1. По результатам работы Разрешительной комиссии составляется акт, в котором содержится краткое изложение выводов комиссии и решение комиссии по рассматриваемому разногласию.

6.2. Помимо изложения выводов и решения Разрешительной комиссии в акте должны содержаться:

- состав Разрешительной комиссии;
- дата и место составления акта;
- дата, время начала и окончания работы Разрешительной комиссии;
- фактические обстоятельства, послужившие основанием возникновения претензии;
- краткий перечень мероприятий, проведенных Разрешительной комиссией;
- реквизиты оспариваемого ЭД;
- вывод о подлинности/нарушении подлинности ЭП в оспариваемом ЭД и его обоснование - в случае оспаривания Клиентом подлинности ЭП;
- вывод об уведомлении/не уведомлении Клиента о совершенной операции - в случае оспаривания Клиентом факта уведомления о переводе денежных средств;
- указание на особое мнение члена Разрешительной комиссии (при наличии);
- собственноручные подписи членов Разрешительной комиссии.

6.3. Если проводилась экспертиза подлинности ЭП или анализ архивов на предмет подтверждения факта уведомления Клиента, к акту прилагается подготовленное экспертом заключение о подлинности ЭП или результат анализа архивов соответственно.

6.4. Акт составляется непосредственно после завершения оценки всех обстоятельств, подлежащих установлению Разрешительной комиссией, в двух экземплярах по экземпляру для Клиента и Банка и подписывается всеми членами Разрешительной комиссии. В случае включения в состав Разрешительной комиссии эксперта, акт составляется в трех экземплярах.

6.5. Решение Разрешительной комиссии по результатам разбора Конфликтной ситуации, в рамках которой оспаривается подлинность электронной подписи:

6.5.1. Разрешительная комиссия признает Банк исполнившим платеж без согласия Клиента, и Банк несет ответственность перед Клиентом в случае, когда имела место хотя бы одна из следующих ситуаций:

- Банк не предъявляет ЭД, подписанный Клиентом, на основании которого Банк совершил перевод денежных средств Клиента.
- Банк не предъявляет Сертификат, соответствующий Ключу ЭП Клиента, которым был подписан ЭД.
- В случае обнаружения расхождения между шестнадцатеричным представлением Ключа проверки ЭП в Сертификате, и шестнадцатеричным представлением Ключа проверки ЭП, использующегося при проверке ЭП.
- Сертификат был недействительным на момент получения Банком от Клиента распоряжения на осуществление перевода денежных средств.
- Хотя бы одна ЭП Клиента в ЭД оказалась не подлинной.

6.5.2. В иных случаях, за исключением определенных в п. 6.5.1. Положения, Банк не несет ответственности перед Клиентом за совершение перевода денежных средств.

6.6. Решение Разрешительной комиссии по результатам разбора Конфликтной ситуации, в рамках которой оспаривается факт уведомления о переводе денежных средств (о совершенной операции):

6.6.1. Разрешительная комиссия признает Банк не исполнившим обязанность по информированию Клиента о совершенной операции, и Банк несет ответственность перед Клиентом в случае, когда имела место хотя бы одна из следующих ситуаций:

- Банк осуществил информирование Клиента о платеже (операции) по реквизитам, не соответствующим реквизитам, указанным Клиентом для осуществления информирования.
- Банк осуществил информирование Клиента о платеже (операции) в срок, превышающий срок, установленный в Договоре.

6.6.2. В иных случаях, за исключением определенных в п. 6.6.1. Положения, Банк признается Разрешительной комиссией исполнившим обязанность по информированию Клиента не несет ответственности перед Клиентом за совершение перевода денежных средств.

6.7. Расходы по формированию и работе Разрешительной комиссии, исключая расходы Клиента, связанные с привлечением им в одностороннем порядке независимых экспертов, возлагаются на Банк. В случае признания Разрешительной комиссией требований Клиента необоснованными, Клиент обязан в течение 7 (Семи) рабочих дней с даты составления Акта возместить Банку все указанные расходы. При нарушении Клиентом указанного выше условия, Банк имеет право взыскать указанные расходы на основании предоставленного Клиентом права с любого счета Клиента, открытого в Банке.

### ***7. Проверка подлинности электронной подписи экспертом***

7.1. По требованию Клиента и (или) Банка проведение проверки подлинности ЭП в ЭД может быть поручено экспертной организации.

7.2. При наличии требования о проверке подлинности ЭП в ЭД экспертной организацией Банк в течение (Пяти) рабочих дней с момента получения заявления Клиента или с момента принятия решения о проведении экспертизы по собственной инициативе, направляет эксперту следующие материалы:

- файлы, полученные в результате выгрузки спорного ЭД из базы данных Системы «iBank 2»;
- заверенную копию Сертификата;
- в случае проведения экспертизы по инициативе Клиента - копию заявления Клиента, указанного в пункте 3.1 Положения.

7.3. По результатам экспертизы подлинности ЭП организация формирует заключение о подлинности ЭП в предоставленном ЭД и высылает его в адрес Банка.

7.4. Срок проведения экспертизы подлинности ЭП не должен превышать 10 (Десяти) рабочих дней с момента получения



экспертной организацией всех необходимых материалов.

#### **8. Требования к эксперту, экспертной организации и экспертному заключению**

8.1. Экспертная организация должна:

- использовать на законных основаниях для проверки ЭП сертифицированные ФСБ РФ шифровальные (криптографические) средства, реализующие криптографические процедуры проверки ЭП и криптографическую процедуру вычисления хеш-функции по действующим ГОСТам Российской Федерации;
- использовать на законных основаниях для проверки ЭП программное обеспечение, разработанное организацией, имеющей лицензию ФСБ РФ на разработку защищенных с использованием шифровальных (криптографических) средств информационных систем, если для проверки ЭП используется Программное обеспечение разработанное сторонней организацией, и (или) иметь лицензию ФСБ России на разработку защищенных с использованием шифровальных (криптографических) средств информационных систем, если для проверки ЭП используется программное обеспечение собственной разработки.

8.2. Эксперт должен:

- иметь высшее профессиональное образование в области информационной безопасности или пройти переподготовку по одной из специальностей этого направления в объеме не менее 500 часов;
- иметь стаж работы в области информационной безопасности не менее 5 (Пяти) лет.

8.3. Заключение о проверке подлинности должно:

- быть оформленным в форме экспертного заключения;
- содержать сведения об Экспертной организации: фирменное наименование, место нахождения, ИНН, КПП, ОГРН;
- содержать контактные данные Экспертной организации: телефон, факс, e-mail;
- содержать дату оформления (составления);
- содержать время и дату проведения исследования, адрес места проведения исследования, основание проведения исследования;
- содержать перечень вопросов, поставленных на разрешение эксперту;
- содержать перечень объектов исследования представленных эксперту;
- содержать методику исследования;
- содержать результаты исследования;
- содержать выводы эксперта;
- быть заверенным подписью эксперта, подписью единоличного исполнительного органа экспертной организации и печатью экспертной организации.

Банк

Клиент

---



---



---



---

М.П.

М.П.

к Договору на обслуживание с использованием Системы «Клиент-Банк» № \_\_\_\_\_

**УВЕДОМЛЕНИЕ**  
о блокировке пары ключей ЭП Клиента

г. Москва

**Образец .** \_\_\_\_\_

(дата)

**НЕ заполнять и**

(наименование организации)

уведомляет Акционерное общество «Профессионал Банк» о необходимости с « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
\_\_\_\_\_ часов \_\_\_\_\_ минут заблокировать ключ проверки ЭП

Клиента со следующим идентификатором: \_\_\_\_\_  
(из поля «Идентификатор ключа» в сертификате ключа проверки ЭП)

Соответствующий ему ключ ЭП Клиента заблокирован с вышеуказанного момента времени.

Клиент

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

М.П.

**ОТМЕТКИ БАНКА**

Ключ проверки ЭП Клиента с идентификатором \_\_\_\_\_

Заблокирован в Системе «Клиент-Банк» с \_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_ часов \_\_\_\_\_ минут.  
(дата)

Администратор безопасности Системы  
«Клиент-Банк»

\_\_\_\_\_   
подпись

\_\_\_\_\_   
Ф.И.О.

к Договору на обслуживание с использованием Системы «Клиент-Банк» № \_\_\_\_\_

**УВЕДОМЛЕНИЕ**

о номере мобильного телефона для направления одноразовых паролей и информирования о совершении операций

г. Москва

\_\_\_\_\_  
(дата)\_\_\_\_\_  
(наименование организации)

расчетный счет в валюте РФ № \_\_\_\_\_  
уведомляет, что одноразовые пароли для подтверждения правомерности электронных документов и уведомления о совершении операций в Системе «Клиент-Банк» необходимо направлять по следующему номеру мобильного телефона:

+	7											
---	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Клиент проинформирован и согласен со следующим порядком:

1. Доступ к вышеуказанному мобильному телефону будут иметь только уполномоченные Клиентом лица;
2. Клиент принимает меры для исключения несанкционированного доступа к вышеуказанному мобильному телефону;
3. Банк не несет ответственности за несвоевременное получение или неполучение Клиентом одноразового пароля или уведомления о совершении операции по причине технических проблем у провайдера или оператора сотовой связи или ненадлежащего исполнения ими своих обязанностей;
4. Банк не несет ответственности за ущерб, причиненный Клиенту в результате доступа неуполномоченных лиц к вышеуказанному мобильному телефону;
5. Мне известно, что доставка сообщений по SMS каналам является не защищенной и за убытки, причиненные вследствие несанкционированного доступа третьих лиц к информации в указанных сообщениях, Банк ответственности не несет.

Клиент

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

М.П.

**ОТМЕТКИ БАНКА**

Уведомление принял

По доверенности

\_\_\_\_\_  
(дата)

к Договору на обслуживание с использованием Системы «Клиент-Банк» № \_\_\_\_\_

### **ТРЕБОВАНИЯ** **по обеспечению безопасности при использовании Системы «Клиент-Банк»**

Для работы Системы «Клиент-Банк» Клиент должен быть обеспечен следующим оборудованием и программным обеспечением:

1. Персональный компьютер с операционной системой из семейства MS Windows версии 7 и выше.
2. Установленными драйверами USB-токена
3. Любой графический браузер с поддержкой 128-битного шифрования SSL.
4. Соединение с сетью «Интернет» на скорости не менее 128КБ/с, с возможностью доступа к сайту Банка по адресу <https://ibank2.probank.pro> по порту: 443 (https).
5. На этапе регистрации требуется наличие принтера для печати ЭП.

#### **Клиент Системы обязан:**

- Выделить отдельный компьютер, который будет использоваться только для работы с Системой «Клиент-Банк» и не выполнять на этом компьютере никакие другие задачи.
- Содержать компьютер, на котором установлена Система «Клиент-Банк» в исправном состоянии, в охраняемом служебном помещении, обеспечивающем невозможность несанкционированного доступа к нему.
- Использовать только лицензионное базовое программное обеспечение (операционную систему, офисный пакет, межсетевой экран, антивирус, антишпионское ПО и т.п.).
- Исключить возможность установки программного обеспечения, полученного из ненадежных источников.
- Регулярно устанавливать пакеты обновления безопасности операционной системы.
- Не допускать появления в компьютере, на котором установлена Система «Клиент-Банк» ВК (компьютерных вирусов, программ-шпионов и т.п.).
- На компьютерах, используемых для работы с Системой «Клиент-Банк», исключить посещение Интернет-сайтов, загрузку и установку различного программного обеспечения и т.п. По возможности, полностью запретить все соединения (входящие и исходящие) с сетью Интернет, разрешив только доступ к Системе «Клиент-Банк».
- В качестве Аппаратных средств усиленной ЭП использовать **специализированные устройства - USB-токены** или смарт-карты. Для предотвращения несанкционированного доступа к защищаемой информации рекомендуется хранить USB-токен в сейфе.
- Не допускать работу под учетной записью, имеющей права администратора. Необходимо использовать учетную запись с ограниченными правами в операционной системе, установленной на компьютере.
- Отключить учетные записи, позволяющие анонимный (гостевой) вход в операционную систему, установленную на компьютер.
- Исключить возможность автоматической регистрации пользователя в операционной системе без ввода им паролей или парольных фраз, предъявления аппаратных устройств (электронных ключей или смарт-карт), средств достоверного опознавания биометрических характеристик пользователя, или использования иных аутентификационных механизмов.
- Отключить режимы отображения окна всех зарегистрированных в операционной системе пользователей и быстрого переключения пользователей (ОС из семейства MS Windows).
- Для всех учетных записей в операционной системе и для Ключа ЭП использовать пароли, удовлетворяющие следующим требованиям:
  - Пароль должен содержать не менее 8 различных символов;
  - Пароль обязательно меняется, если он стал известен постороннему лицу;
  - В качестве пароля не используются:
    - последовательности, состоящие из одних цифр;
    - последовательности повторяющихся букв или цифр;
    - идущие подряд в раскладке клавиатуры или в алфавите символы;
    - имена и фамилии, день рождения и другие памятные даты, номер телефона, автомобиля, адрес местожительства и другие данные, которые могут быть подобраны злоумышленником путем анализа информации об администраторе или пользователе;
    - ИНН или другие реквизиты Клиента.
- Для защиты от несанкционированного доступа из внешней или локальной сети использовать специализированное ПО для защиты информации — антивирусное ПО с регулярно обновляемыми базами, персональные межсетевые экраны, средства защиты от несанкционированного доступа.
- Не оставлять без контроля компьютер, на котором установлена Система «Клиент-Банк», после ввода ключевой информации либо иной конфиденциальной информации;
- Не передавать USB-токен лицам, не допущенным к работе с Системой «Клиент-Банк»;
- Не оставлять USB-токен в компьютере после завершения работы с Системой «Клиент-Банк»;
- Запрещать использование любых средств удаленного (дистанционного) доступа, которые обычно используются IT-специалистами для удаленной поддержки. Заблокировать возможность использования таких средств с помощью межсетевого экрана (программного и/или аппаратного) и отключением такой функциональности.
- Не вносить никаких изменений в программные средства Системы «Клиент-Банк», не передавать их третьим лицам.
- По требованию Банка передавать ему письменное изложение обстоятельств, связанных с приемом и отправкой документов, ЭП под которыми не была подтверждена как подлинная.
- Немедленно сообщать Банку обо всех случаях, свидетельствующих о попытках посторонних лиц получить доступ к Системе «Клиент-Банк», а также о любой, даже кратковременной потере контроля над носителями ЭП. При подтверждении этих случаев Клиент обязан немедленно поменять все пароли и ЭП лиц, уполномоченных распоряжаться счетом, и зарегистрировать их в Банке.

- Хранить в тайне от посторонних лиц пароли для получения доступа к программным средствам Системы «Клиент-Банк». Эти пароли должны меняться не реже одного раза в месяц и каждый раз при смене состава лиц, уполномоченных распоряжаться счетом Клиента.
- В случае подозрения на компрометацию, а также при утрате (потере, хищении) USB-токена необходимо немедленно заблокировать ключи. Для этого нужно позвонить в Банк и сообщить «блокировочное слово».
- Периодически просматривать раздел «Важная информация о безопасной работе в Системе», расположенный в сети Интернет по адресу <https://ibank2.probank.pro>. В этом разделе содержится регулярно обновляемая информация о мерах по защите от вредоносных программ и действий злоумышленников, угрожающих безопасной работе с Системой «Клиент-Банк».
- При появлении подозрений на заражение компьютера ВК или возникновении странностей в поведении компьютера, а также в случае обнаружения неизвестных программ или нарушения целостности операционной системы, если Клиент заметил проявление необычного поведения программного обеспечения Системы «Клиент-Банк» или какие-то изменения в интерфейсе программы, следует позвонить в Банк и выяснить, не связаны ли такие изменения с обновлением версии программного обеспечения. Если нет - заблокировать ключи ЭП.

В целях снижения возможного ущерба от несанкционированного доступа к Системе «Клиент-Банк», **Банк обязан:**

- Немедленно заблокировать операции по счету при получении сообщения (Блокировочного слова) Клиента по телефону о хищении или утрате носителей ЭП, совершении или попытке совершения несанкционированных переводов, и иных фактов, дающих основание полагать о возможных хищениях денежных средств Клиента. В течение 5 (Пяти) рабочих дней сообщение должно быть подтверждено письменным Уведомлением о блокировке пары ЭП (Приложение № 3).
- При непредставлении Клиентом последующего письменного Уведомления, по истечении 5 (Пяти) рабочих дней Банк возобновляет работу Клиента в Системе «Клиент-Банк» в полном объеме.

Банк напоминает Клиенту о том, что:

- Не имеет доступа к ЭП Клиента и не может от имени Клиента сформировать корректную ЭП под ЭД;
- Не осуществляет рассылку электронных писем с просьбой прислать ЭП Клиента, пароль или иную информацию о Системе «Клиент-Банк». Не допускается отвечать на подозрительные письма с просьбой выслать ключ ЭП, пароль и другие конфиденциальные данные;
- Банк не рассылает по электронной почте программы для установки на компьютеры Клиента. Если Клиент получил подобное письмо от имени Банка, содержащее программу для установки или запрос на предоставление паролей, ЭП, необходимо незамедлительно сообщить об этом по телефону технической поддержки Клиентов Банка. Не допускается запускать на исполнение или сохранять в файловой системе компьютера подозрительные файлы, полученные из ненадежных источников, скачанные с неизвестных WEB-сайтов, присланные по электронной почте, полученные в телеконференциях;
- Не допускается открывать сайт Системы «Клиент-Банк» по ссылкам (особенно баннерным или полученным через почту);
- Не рекомендуется посещать непроверенные сайты в сети Интернет, особенно те, которые распространяют пиратское программное обеспечение, музыкальные и видеофайлы, так как при входе на такие сайты можно заразить компьютер ВК;
- Информация, обрабатываемая в Системе «Клиент-Банк», является конфиденциальной и требует защиты от несанкционированного доступа к ней в соответствии с действующим законодательством;
- В сети «Интернет» возможно появление ложных (фальсифицированных) ресурсов и программного обеспечения, имитирующих программный интерфейс используемой Банком Системы «Клиент-Банк», и (или) использующих зарегистрированные товарные знаки и наименование Банка, поэтому Пользователю рекомендуется обращать внимание на любые отличия от привычного интерфейса и незамедлительно информировать об этом Банк, использовать антифишинговые возможности браузеров и средств обнаружения ВК;
- Если Клиент использует более одной группы ключей ЭП (для отправки документов требуется по одной ЭП из каждой группы), то ключи разных групп рекомендуется хранить на разных Аппаратных средствах усиленной ЭП и использовать на разных компьютерах. Это позволит существенно снизить риск негативных последствий в случае заражения ВК одного из компьютеров Клиента;
- Ни один антивирус не гарантирует полную защиту от ВК, которые постоянно совершенствуются их авторами. Необходимо максимально серьезно относиться к поступающим из Банка предупреждениям, о новых разновидностях ВК, о способах защиты от их воздействия, устранения последствий такого воздействия, о возможном заражении компьютера Клиента ВК и следовать рекомендациям уполномоченных работников Банка;
- При использовании средств подтверждения платежей, важно обращать внимание на присылаемые в SMS вместе с Одноразовым паролем и отображаемые на экране реквизиты подтверждаемого платежа. Это позволит избежать подмены платёжных реквизитов ВК.

***После ознакомления с Приложением № 6 Клиент подтверждает, что ему известны последствия несоблюдения вышеуказанных требований безопасности, и он полностью берет на себя ответственность за такие последствия в случае нарушения требований безопасности. Банк освобождается от ответственности за несанкционированное списание денежных средств со счета Клиента вследствие воздействия ВК из-за несоблюдения Клиентом вышеуказанных требований безопасности.***

Банк

Клиент

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

М.П.

М.П.

к Договору на обслуживание с использованием Системы «Клиент-Банк» № \_\_\_\_\_

**УВЕДОМЛЕНИЕ**

об утрате средства подтверждения и (или) его использования без согласия Клиента

г. Москва

\_\_\_\_\_ (дата)

\_\_\_\_\_ (наименование организации)  
уведомляет Акционерное общество «Профессионал Банк» о факте утраты  использования без согласия Клиентасредства подтверждения: USB-токен / мобильный телефон  
(ненужное зачеркнуть)

Идентификатор USB-токена: \_\_\_\_\_

Номер мобильного телефона: \_\_\_\_\_

Инцидент произошел в \_\_\_\_\_ часов \_\_\_\_\_ минут «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Устное уведомление о блокировке пары ключей ЭП Клиента направлено в Банк

 Да \_\_\_\_\_ часов \_\_\_\_\_ минут «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  Нет

Письменное уведомление о блокировке пары ключей ЭП Клиента направлено в Банк

 Да \_\_\_\_\_ часов \_\_\_\_\_ минут «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  Нет

Обстоятельства утраты / использования без согласия Клиента средства подтверждения, включая место инцидента: \_\_\_\_\_

Было ли несанкционированное списание  Да  Нет

Реквизиты операции, совершенной без согласия Клиента:

1. \_\_\_\_\_  
(номер и дата платежного документа)2. \_\_\_\_\_  
(сумма платежа)3. \_\_\_\_\_  
(наименование получателя денежных средств)Заявление в полицию:  Да  Нет

Клиент

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

М.П. \_\_\_\_\_

**ОТМЕТКИ БАНКА**

Информация принята в \_\_\_\_\_ часов \_\_\_\_\_ минут «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Ключ проверки ЭП заблокирован с \_\_\_\_\_ часов \_\_\_\_\_ минут «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Администратор безопасности Системы  
«Клиент-Банк»

\_\_\_\_\_ подпись

\_\_\_\_\_ Ф.И.О.

**СЕРТИФИКАТ КЛЮЧА ПРОВЕРКИ ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСИ СОТРУДНИКА КЛИЕНТА  
В СИСТЕМЕ "iBank 2"  
АО «ПроБанк»**

1. Наименование организации \_\_\_\_\_
2. Место нахождения юр. лица \_\_\_\_\_
3. ОГРН\* \_\_\_\_\_ дата внесения в ЕГРЮЛ (ЕГРИП)\* " \_ " \_\_\_\_\_ года
4. Тел. \_\_\_\_\_ 5. ИНН (КИО) \_\_\_\_\_ 6. КПП\* \_\_\_\_\_
7. Факс\* \_\_\_\_\_ & E-mail\* \_\_\_\_\_
9. Сведения о владельце ключа  
Фамилия, имя, отчество \_\_\_\_\_  
Должность \_\_\_\_\_  
Документ, удостоверяющий личность \_\_\_\_\_  
серия \_\_\_\_\_ номер \_\_\_\_\_ дата выдачи " \_ " \_\_\_\_\_ года  
кем выдан \_\_\_\_\_
10. Примечания\* \_\_\_\_\_

\* обязательно для заполнения

Настоящим подтверждаю согласие на обработку банком моих персональных данных \_\_\_\_\_  
подпись

Ключ проверки ЭП сотрудника клиента

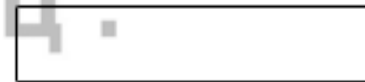
Идентификатор ключа проверки ЭП \_\_\_\_\_ Идентификатор устройства \_\_\_\_\_ Наименование криптосредств \_\_\_\_\_

Алгоритм ГОСТ Р 34.10-2001 (1.2.643.2.2.19) ID набора параметров алгоритма 1.2.643.2.2.35.1

Представление ключа проверки ЭП в шестнадцатеричном виде

00  
00  
00  
00 00 00 00 00 00 00 00 00 00 00 00 00 00 00 00 00 00 00 00

Личная подпись владельца ключа проверки ЭП



Срок действия (заполняется банком):

с " \_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
по " \_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Сертификат ключа проверки ЭП сотрудника клиента действует в рамках Договора № от на обслуживание с использованием системы «Клиент-Банк»

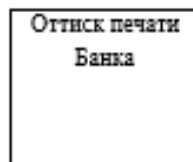
Достоверность приведенных данных подтверждаю

Руководитель организации

Уполномоченный представитель банка

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
подпись / Ф.И.О.

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
подпись / Ф.И.О.



Дата приема сертификата  
ключа проверки ЭП  
" \_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Администратор безопасности системы

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
подпись / Ф.И.О.

Дата регистрации сертификата  
ключа проверки ЭП

" \_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.