

# **Регламент установки и эксплуатации системы «Банк-Клиент».**

## **1. Общие положения.**

- 1.1. Настоящий регламент определяет порядок установки и использования системы «Банк-Клиент» Клиентом Банка.
- 1.2. Настоящий регламент является неотъемлемой частью Договора о расчетном обслуживании с использованием платежных документов в электронной форме.

## **2. Порядок установки ПО системы «Банк-Клиент» на рабочее место Клиента и регистрации Клиента и подключения к СДБО Банка.**

- 2.1. Доступ к ПО, необходимому для функционирования системы «Банк-Клиент» осуществляется согласно Инструкции по установке и эксплуатации системы «Банк-Клиент» (далее Инструкция), которая может быть получена на сайте СДБО Банка. Доступ к сайту СДБО может быть получен с официального сайта Банка (<http://www.ecoprombank.ru>) или с сайта системы Банк-Клиент <https://ibank.ecoprombank.ru>.
- 2.2. Клиент может выбрать любой из двух вариантов ПО «Банк-Клиент»:
  - 2.2.1. Internet-Банкинг – при наличии качественного постоянного Интернет-соединения (выделенная линия, xDSL, ISDN).
  - 2.2.2. PC-Банкинг – при наличии лишь низкоскоростного коммутируемого Интернет-соединения (аналоговый модем).
  - 2.2.3. Каждому варианту ПО «Банк-Клиент» соответствует свой вариант Инструкции.
- 2.3. Установка ПО системы «Банк-Клиент» может производиться на любое количество рабочих мест Клиента.
- 2.4. Для корректной работы ПО системы «Банк-Клиент» рабочие места Клиента должны удовлетворять техническим требованиям, приведенным в Инструкции.
- 2.5. Клиент самостоятельно, действуя согласно Инструкции:
  - 2.5.1. Устанавливает на свое рабочее место ПО системы «Банк-Клиент».
  - 2.5.2. Производит предварительную регистрацию в СДБО.
  - 2.5.3. Во время регистрации или после нее производит генерацию необходимого количества ключей ЭЦП, в двух экземплярах распечатывает и оформляет сертификаты ключа ЭЦП на каждый созданный ключ.
- 2.6. Клиент предоставляет оформленные сертификаты ключей ЭЦП (в двух экземплярах) и Договор (в двух экземплярах) в Банк, передав документы Консультанту юридической службы.
- 2.7. В случае положительного результата проверки всех документов, на следующий день Клиент получает подписанные документы (экземпляры Договора и Сертификаты ключей ЭЦП) у Консультанта юридической службы и приступает к работе по системе «Банк-Клиент».
- 2.8. Работа с системой «Банк-Клиент»: установка на новые рабочие места, работа с ключами ЭЦП, работа с документами, справочниками и т.п. осуществляется согласно Инструкции.
- 2.9. Клиент в любое время может обращаться за технической поддержкой или консультацией по системе «Банк-Клиент» к ответственным сотрудникам Банка. Процедура обращения изложена в Разделе 5 настоящего Регламента.

## **3. Порядок работы с ключами ЭЦП Клиента**

- 3.1. ЭЦП Клиента является аналогом личной подписи, указанной в карточке образцов подписей и оттисков печатей находящейся в Банке (далее - карточка образцов подписей), принадлежащей владельцу сертификата ключа ЭЦП, с помощью которого была создана конкретная ЭЦП.
- 3.2. Клиент имеет право создавать и регистрировать неограниченное количество ключей ЭЦП с правом (группой) подписи соответствующим, указанному в карточке образцов подписей для данного лица. Ключ ЭЦП вступает в действие на следующий рабочий день после предоставления Клиентом оформленного сертификата ключа ЭЦП в Банк.
- 3.3. Клиент обязан при внесении изменений в карточку образцов подписей, внести соответствующие изменения в список активных ключей ЭЦП Клиента
- 3.4. При необходимости Клиент имеет право на создание и регистрацию новых ключей ЭЦП. Для этого Клиент самостоятельно генерирует новые ключи ЭЦП, оформляет сертификаты ключей ЭЦП и

- предоставляет их в Банк. На каждый новый ключ в Банк предоставляется два оформленных экземпляра сертификата ключа ЭЦП.
- 3.5. Смена ключей ЭЦП либо может быть произведена по инициативе Клиента. Для этого Клиент самостоятельно создает (генерирует) новые ключи ЭЦП, оформляет сертификаты ключей ЭЦП и является в с ними в Банк. На каждый новый ключ в Банк предоставляется два оформленных экземпляра сертификата ключа ЭЦП. Заменяемые ключи ЭЦП должны быть аннулированы Клиентом (см. п. 3.10).
  - 3.6. Банк имеет право потребовать от Клиента внеплановую смену ключей ЭЦП, предупредив за неделю с помощью сообщения отправленного по системе «Банк-Клиент».
  - 3.7. Максимальный срок действия сертификата ключа ЭЦП (период времени, в течение которого ключ ЭЦП является легитимным для подписи ЭД) составляет один год с момента регистрации ключа ЭЦП Клиента в СДБО. Средствами системы «Банк-Клиент» Клиент предупреждается об истечении срока действия сертификата ключа ЭЦП за месяц.
  - 3.8. Временная блокировка ключа ЭЦП производится сотрудниками Банка по официальному письму Клиента, представленному в Банк не менее чем за неделю до даты начала блокировки ключа ЭЦП. Письмо должно быть заверено подписью лица с правом первой группы подписи, печатью организации и содержать:
    - 3.8.1. Информацию о владельце сертификата ключа ЭЦП, содержащуюся в сертификате.
    - 3.8.2. Идентификатор ключа ЭЦП, указанный в сертификате ключа ЭЦП
    - 3.8.3. Причину и срок блокировки ключа ЭЦП
  - 3.9. Экстренная блокировка ключа ЭЦП проводится сотрудниками банка по сообщению Клиента переданному по системе «Банк-Клиент». Экстренная блокировка ключа ЭЦП должна быть подтверждена официальным письмом Клиента, заверенным подписью лица с правом первой группы подписи, печатью организации и передано в Банк не позднее 2 рабочих дней с момента экстренной блокировки. Сообщения и письмо должны содержать:
    - 3.9.1. Информацию о владельце сертификата ключа ЭЦП, содержащуюся в сертификате.
    - 3.9.2. Идентификатор ключа ЭЦП, указанный в сертификате ключа ЭЦП.
    - 3.9.3. Причину и срок блокировки ключа ЭЦП.
    - 3.9.4. Письмо должно быть заверено подписью лица с правом первой группы подписи.
  - 3.10. Клиент имеет право аннулировать любой сертификат ключа ЭЦП Клиента (после чего соответствующий сертификату ключ ЭЦП навсегда перестает быть легитимными и его действие прекращается) предоставив в Банк официальное письмо не менее чем за неделю до даты аннулирования ключа ЭЦП. Письмо должно быть заверено подписью лица с правом первой группы подписи, печатью организации и содержать:
    - 3.10.1. Информацию о владельце сертификата ключа ЭЦП, содержащуюся в сертификате.
    - 3.10.2. Идентификатор ключа ЭЦП, указанный в сертификате ключа ЭЦП.
    - 3.10.3. Причину аннулирования сертификата ключа ЭЦП.
  - 3.11. Закрытые ключи ЭЦП Клиента хранятся в зашифрованном электронном виде в файле, называемом хранилищем ключей ЭЦП.
    - 3.11.1. В хранилище ключей может быть сохранено любое количество ключей ЭЦП, каждый из которых имеет свое наименование. Технологически хранилище ключей ЭЦП может содержать ключи ЭЦП созданные и действующие в рамках различных договоров.
    - 3.11.2. Доступ к ключу ЭЦП осуществляется посредством пароля, который задается самим Клиентом при генерации ключа ЭЦП. В последствии пароль может быть сменен Клиентом.
    - 3.11.3. Файл – хранилище ключей ЭЦП, может храниться на любом цифровом носителе информации, с точки зрения безопасности рекомендуется хранить ключи ЭЦП на съемных носителях информации (дискете, флэш-карте, т.п.)
    - 3.11.4. Носитель с ключом ЭЦП должен находиться исключительно у владельца сертификата ключа ЭЦП.
    - 3.11.5. Рекомендуется иметь резервную копию хранилищ ключей ЭЦП, во избежание повторной генерации и смены ключей ЭЦП в случае безвозвратной утери либо поломки носителя с ключам ЭЦП.

#### **4. Порядок работы с документами и выписками**

- 4.1. Все экранные формы документов (поля и их назначения) представленные в системе «Банк-Клиент» соответствуют официальным формам документов, установленным Банком России и действующим законодательством РФ и должны быть оформлены в соответствии с требованиями, предъявляемыми к документам данного типа.
- 4.2. Работа с ЭД в системе «Банк-Клиент» осуществляется согласно Инструкции.
- 4.3. Все ЭД проходят следующие стадии на стороне Клиента в системе «Банк-Клиент»: создание, подписание с помощью ЭЦП, отправка.
- 4.4. Доставленные ЭД на стороне Банка проходят следующие стадии: доставка, обработка, принятие на исполнение, исполнение.
- 4.5. На каждой стадии прохождения ЭД Клиент имеет возможность видеть статусы ЭД отвечающие конкретным стадиям прохождения документа.
- 4.6. ЭД может быть автоматически отвергнут системой:
  - 4.6.1. На этапе отправки документа, в этом случае Клиент получит сообщении об ошибке при отправке.
  - 4.6.2. На стадии обработки документа, статус ЭД сменится на соответствующий отвергнутому документу с указанием причины.
- 4.7. После того как ЭД попал на исполнение, время исполнения будет соответствовать времени исполнения аналогичных документов, переданных в Банк на бумажных носителях.
- 4.8. Временем приема документа является время занесения ЭД в Базу данных СДБО Банка.
- 4.9. Клиент имеет право отказаться от выполнения переданного ЭД только до момента его физического исполнения Банком (до того как статус ЭД сменился на соответствующий исполненному ЭД). Для этого Клиент должен создать и отправить отзыв на соответствующий документ. Отзыв также является ЭД, создаваемым в системе «Банк-Клиент».
- 4.10. В случае невозможности передачи в Банк ЭД Клиент имеет право передать в Банк документы, оформленные на бумажном носителе, в этом случае Клиенту не требуется отправлять ЭД после по системе «Банк-Клиент». Данный документ не будет присутствовать среди отправленных Клиентом ЭД в системе «Банк-Клиент».
- 4.11. Окончательная выписка за определенный день может быть получена после «закрытия» операционного данного дня в Банке, которое выполняется до 12 часов следующего операционного дня. До этого момента Клиент предупреждается, что полученная выписка является предварительной.
- 4.12. В случае расхождений остатков и оборотов по счету Клиента, Клиент должен повторно запросить выписку из Банка, начиная с даты, предшествующей дате начала расхождения.

## **5. Порядок решения вопросов, возникающих в процессе эксплуатации ПО системы «Банк-Клиент»**

- 5.1. Вопросы, касающиеся правил оформления, времени получения и исполнения электронных документов, получения выписок о состоянии счета, решаются с работником операционного зала, закрепленным за Клиентом.
- 5.2. Консультации по техническим вопросам, возникающим в процессе эксплуатации системы, предоставляются Отделом автоматизации Банка
- 5.3. В случае невозможности оперативного решения проблемы Клиент оформляет официальное письмо в Банк с подробным описанием проблемы. Ответ Банка должен быть предоставлен в течение семи рабочих дней со дня получения письма.