

Приложение №1  
к Приказу № \_\_\_\_\_  
от «09» июня 2022 г.

УТВЕРЖДАЮ:  
Председатель Правления  
ПАО «СПБ Банк»  
Ионова И.Б.  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2022 г.

**УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ  
ПАО «СПБ Банк»  
УСЛУГИ «ДИСТАНЦИОННОЕ БАНКОВСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ»**

**(РЕДАКЦИЯ 8)**

**Москва, 2022 г.**

## **СОДЕРЖАНИЕ**

- 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**
- 2. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ И ИХ ОПРЕДЕЛЕНИЯ**
- 3. ПОРЯДОК ПОДКЛЮЧЕНИЯ КЛИЕНТА К УСЛУГЕ «ДИСТАНЦИОННОЕ БАНКОВСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ»**
- 4. ИЗМЕНЕНИЕ ПАРАМЕТРОВ ПОДКЛЮЧЕНИЯ К УСЛУГЕ «ДИСТАНЦИОННОЕ БАНКОВСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ»**
- 5. ПОДКЛЮЧЕНИЕ УСЛУГИ «АКЦЕПТ»**
- 6. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ПЛАНОВОЙ СМЕНЫ КЛЮЧА ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСИ**
- 7. ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ В СЛУЧАЕ КОМПРОМЕТАЦИИ КЛЮЧЕЙ ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСИ**
- 8. СОПРОВОЖДЕНИЕ КЛИЕНТОВ**
- 9. ПОРЯДОК ВОЗОБНОВЛЕНИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТА/АБОНЕНТОВ КЛИЕНТА ПРИ ВРЕМЕННОМ ПРИОСТАНОВЛЕНИИ ЕГО/ИХ ОБСЛУЖИВАНИЯ В СИСТЕМЕ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**
- 10. ПОРЯДОК РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА**
- 11. ПОРЯДОК СОВЕРШЕНИЯ ЭЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБОРОТА**
- 12. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ, СВЯЗАННЫХ С ПОДЛИННОСТЬЮ ЭЛЕКТРОННЫХ ДОКУМЕНТОВ**
  - 12.1. Общие положения
  - 12.2. Порядок разрешения спора в связи с отказом Стороной от факта направления/подписания электронного документа
  - 12.3. Порядок разрешения спора в связи с отказом Стороной от факта получения электронного документа
  - 12.4. Порядок проверки корректности электронной подписи на электронном документе
  - 12.5. Порядок проверки принадлежности сертификата абоненту
- 13. ПРИЛОЖЕНИЯ:**
  - 13.1. Приложение №1 – «Перечень технических средств автоматизированного рабочего места Клиента для установки системы дистанционного банковского обслуживания»
  - 13.2. Приложение №2 – «Перечень электронных документов, используемых в системе дистанционного банковского обслуживания»
  - 13.3. Приложение №3 – «Требования и рекомендации по обеспечению информационной безопасности АРМ Клиента»
  - 13.4. Приложение №4 – «Заявление на подключение к услуге «Дистанционное банковское обслуживание»
  - 13.5. Приложение №5 – «Уведомление об изменении параметров подключения к услуге «Дистанционное банковское обслуживание»
  - 13.6. Приложение №6 – «Акт приема – передачи ключевых носителей, программного обеспечения и реквизитов подключения к системе ДБО»
  - 13.7. Приложение №7 – «Акт о вводе в действие услуги «Дистанционное банковское обслуживание»
  - 13.8. Приложение №8 – «Форма доверенности на получение документов и USB-носителя Рутокен»
  - 13.9. Приложение №9 – «Форма доверенности на право подписания электронных документов в системе Дистанционного банковского обслуживания».
  - 13.10. Приложение № 10 – «Форма доверенности на подписание Акта признания открытого ключа (сертификата) для обмена сообщениями».
  - 13.11. Приложение №11 – «Уведомление о компрометации ключа электронной подписи».

- 13.12. Приложение №12 – «Дополнительное соглашение к Договору о предоставлении услуги «Дистанционное банковское обслуживание».
- 13.13. Приложение №13 – «Акт о вводе в действие услуги Акцепт с использованием системы Дистанционного банковского обслуживания».
- 13.14. Приложение №14 – «Дополнительное соглашение к Договору банковского счета в валюте Российской Федерации».
- 13.15. Приложение №14/1 – «Дополнительное соглашение к Договору банковского счета в иностранной валюте».
- 13.16. Приложение №15 – «Заявление на подключение услуги Акцепт».
- 13.17. Приложение №16 – «Памятка по информационной безопасности в системе Дистанционного банковского обслуживания ПАО «СПБ Банк».
- 13.18. Приложение №17 – «Регламент разрешения спорных ситуаций».
- 13.19. Приложение №18 – «ЗАЯВЛЕНИЕ о расторжении договора о предоставлении услуги «Дистанционное банковское обслуживание».
- 13.20. Приложение №19 – Заявление на установление ограничений по параметрам операций в системе ДБО «Интернет Клиент-Банк».

## 1. Общие положения

- 1.1. Настоящие Условия предоставления ПАО «СПБ Банк» услуги «Дистанционное банковское обслуживание» (далее – «Условия») являются неотъемлемой частью Договора о предоставлении услуги «Дистанционное банковское обслуживание» (далее – «Договор») и регламентируют порядок и условия:
- подключения и предоставления корпоративным клиентам (кроме кредитных организаций) услуги «Дистанционное банковское обслуживание»;
  - электронного документооборота в системе дистанционного банковского обслуживания;
  - рассмотрения конфликтных ситуаций, связанных с подлинностью электронных документов.
- Банк осуществляет предоставление услуги «Дистанционное банковское обслуживание» в соответствии с Договором и Условиями, действующими на момент оказания услуги.
- 1.2. Информационный обмен в рамках системы дистанционного банковского обслуживания осуществляется по открытым каналам связи, в том числе с использованием сети Интернет.
- 1.3. В рамках услуги «Дистанционное банковское обслуживание» Клиент может использовать следующий сервис системы дистанционного банковского обслуживания:
- 1.3.1. **Сервис «Интернет-Клиент».** В сервисе «Интернет-Клиент» справочники Клиента находятся на сервере Банка. Электронные документы Клиента формируются на сервере Банка удаленно через сеть Интернет. Специализированное программное обеспечение, устанавливаемое на автоматизированном рабочем месте Клиента в соответствии с настоящими Условиями, служит только для безопасного подключения к серверу Банка и обеспечения работоспособности USB-носителей ключевой информации Рутокен Клиента.
- 1.4. Для подключения к услуге «Дистанционное банковское обслуживание» Клиент должен организовать рабочее место в соответствии с Перечнем технических средств автоматизированного рабочего места Клиента для установки системы дистанционного банковского обслуживания (Приложение 1 к настоящим Условиям).
- 1.5. Для оказания в соответствии с Договором услуги «Дистанционное банковское обслуживание» при подключении сервиса «Интернет-Клиент» Банк предоставляет Клиенту следующее специализированное программное обеспечение (далее – «ПО») и носители ключевой информации:
- Устройство Рутокен с записанным на него пин-кодом для доступа к устройству;
  - Карточку пользователя подсистемы «Интернет-Клиент» с логином и идентификатором пароля;

- Карточку с реквизитами персонального пароля Клиента и пин-кодом доступа к устройству Рутокен.
- 1.6. В процессе эксплуатации системы дистанционного банковского обслуживания Стороны самостоятельно выполняют необходимые мероприятия, обеспечивающие работоспособность своих автоматизированных рабочих мест, каналов связи и защиту закрытых ключей электронной подписи, паролей и ресурсов автоматизированных рабочих мест от несанкционированного доступа, на своей территории.
- 1.7. Обмен информацией между Банком и Клиентом производится путем передачи в Банк и приема из Банка электронных документов.
- 1.7.1. Каждый электронный документ, передаваемый в Банк или принимаемый из Банка, подписан необходимым количеством электронных подписей.
  - 1.7.2. Контроль прав абонентов, подписавших своей электронной подписью электронный документ, производится в процессе обработки этого электронного документа в Банке.
- Перечень электронных документов, используемых в системе дистанционного банковского обслуживания, указан в Приложении №2 к настоящим Условиям.
- 1.8. Электронный документ (в том числе вложение в электронный документ, составленный в произвольной форме) порождает права и обязанности Сторон по Договору, Договорам банковского счета, другим соглашениям, в рамках которых происходит взаимодействие с использованием системы дистанционного банковского обслуживания, если передающей Стороной электронный документ оформлен надлежащим образом, заверен корректными электронными подписями в необходимом количестве (в соответствии с пунктом 1.9 настоящих Условий) и передан по системе дистанционного банковского обслуживания, а принимающей Стороной – получен.
- 1.9. Порядок использования электронной подписи при подписании электронного документа:
- 1.9.1. Электронные документы, необходимые для проведения операций по счету Клиента, подписываются абонентами Клиента, указанными в карточке с образцами подписей и оттиска печати, хранящейся в Банке, и зарегистрированными в системе дистанционного банковского обслуживания.
  - 1.9.2. Электронная подпись каждого абонента Клиента в электронном документе по конкретному счету является аналогом первой/второй или единственной подписи в карточке с образцами подписей и оттиска печати Клиента в соответствии с Заявлением о лицах, уполномоченных на распоряжение денежными средствами по счету и наделенных правом подписи.
  - 1.9.3. Лица, которым предоставлено право первой/второй подписи или единственной подписи в электронном документе, должны предоставить в Банк Доверенность на право подписания электронных документов в системе Дистанционного банковского обслуживания (Приложение №9 к настоящим Условиям), копию документа, удостоверяющего личность, а в случае, если данные лица являются иностранными гражданами или лицами без гражданства, копию документа, подтверждающего право на пребывание (проживание) на территории Российской Федерации, и миграционную карту. Документы, позволяющие идентифицировать указанных лиц, должны быть заверены нотариально или Сотрудником Банка при представлении оригиналов.
  - 1.9.4. Предоставление указанной Доверенности не требуется в случае, если ключи электронной подписи будут изготавливаться на абонента Клиента, действующего на основании учредительных документов Клиента в соответствии с предоставленной в Банк карточкой образцов подписей и оттиска печати.
- 1.10. В рамках Условий предоставления услуги «Дистанционное банковское обслуживание» Банк может предоставить услугу Акцепт. Условиями предоставления услуги Акцепт является одновременное наличие следующих документов:
- действующего Договора о предоставлении услуги «Дистанционное банковское обслуживание» с Клиентом;

- заключенного дополнительного соглашения к договору ДБО с Клиентом, определяющим порядок предоставления услуги Акцепт, составленный в соответствии с Приложением № 12 к настоящим Условиям;

- заключенного с Клиентом дополнительного соглашения к договору банковского счета в валюте Российской Федерации/договору банковского счета в иностранной валюте, определяющего порядок предоставления услуги Акцепт по Счету Клиента, составленный в соответствии с Приложением № 14/Приложением №14/1 к настоящим Условиям или соответствующего договора банковского счета в валюте Российской Федерации или в иностранной валюте, определяющего порядок предоставления услуги Акцепт по Счету Клиента, формы которых размещены на сайте Банка.

- копий документов, позволяющих идентифицировать Организацию, заверенных нотариально или Сотрудником Банка при предоставлении оригиналов;

- копий документов, удостоверяющих личность лиц, имеющих право акцептовать Платежные поручения и указанные в карточке с образцами подписей и оттиска печати Организации, а в случае, если указанные лица являются иностранными гражданами или лицами без гражданства - копий документа, подтверждающего право на пребывание (проживание) на территории Российской Федерации, и миграционной карты. Копии указанных документов должны быть заверены нотариально или Сотрудником Банка при представлении оригиналов;

-копий документов (Доверенность, Протокол о назначении /Приказ о предоставлении полномочий), подтверждающих сроки полномочий лиц, указанных в Карточке с образцами подписей и оттиска печати Организации. Копии указанных документов должны быть заверены нотариально или Сотрудником Банка при представлении оригиналов.

В случае отсутствия одного из документов, перечисленных выше, услуга Акцепт Банком не предоставляется.

В целях минимизации риска несанкционированного списания и/или попыток несанкционированного списания денежных средств Клиента, Банк считает необходимым соблюдение Клиентом рекомендаций, приведенных в Памятке по информационной безопасности в системе Дистанционного банковского обслуживания ПАО « СПБ Банк» (Приложение 16 к настоящим Условиям), а также направлять уведомление Клиенту о совершении операций по списанию денежных средств с расчетного счета с использованием электронного средства платежа в форме SMS по указанному Клиентом телефону (Приложения № 4, № 5).

## 2. Основные термины и их определения

**Абонент системы ДБО (абонент)** – зарегистрированное в системе ДБО ответственное лицо Банка, Клиента, и Организации владеющее ключами ЭП и уполномоченное осуществлять некоторые или все перечисленные действия: подписание ЭД, прием и передача ЭД, шифрование и расшифровывание ЭД.

**Автоматизированное рабочее место (АРМ) Клиента/Банка** – аппаратно-программный комплекс, в состав которого входит программное обеспечение, предназначенное для:

- передачи ЭД с АРМ Клиента на АРМ Банка и с АРМ Банка на АРМ Клиента;
- создания Клиентом запросов на генерацию ключей ЭП и запросов на получение сертификатов открытых ключей ЭП;
- обработки и хранения сертификатов открытых ключей ЭП Клиента.

**Администратор АРМ Банка/АРМ Клиента** – уполномоченный сотрудник Банка/Клиента, отвечающий за функционирование и работоспособность системы ДБО.

**Акцепт** – авторизованное подтверждение возможности проведения Платежного документа, совершенное в системе ДБО.

**Акцептант** – абонент системы ДБО, являющийся ответственным лицом Организации, имеющий право акцептовать Платежные поручения в системе ДБО. Акцептант должен быть подключен к сервису «Интернет-Клиент» системы ДБО.

**ДБО** - система Дистанционного банковского обслуживания.

**Акт признания открытого ключа (сертификата) для обмена сообщениями** – документ на бумажном носителе, идентичный по содержанию сертификату открытого ключа ЭП абонента, заверенный подписью абонента, печатью организации абонента, подписью руководителя Банка и печатью Банка.

**Закрытый ключ ЭП** – ключ электронной подписи в значении, установленном законодательством Российской Федерации, представляющий собой уникальную последовательность символов, доступную для использования абонентом системы ДБО и предназначенную для создания в ЭД ЭП с использованием СКЗИ.

**Запрос на сертификат открытого ключа ЭП (запрос на сертификат)** - электронный файл, содержащий открытый ключ ЭП абонента системы ДБО, информацию об этом абоненте, а также вспомогательную информацию, на основе которой Удостоверяющим центром формируется сертификат открытого ключа ЭП.

**Иницирующий документ** – документ, на основании которого Банк выполняет работы по подключению Клиента к системе ДБО. В качестве такого документа могут рассматриваться:

- Заявление на подключение к услуге «Дистанционное банковское обслуживание» (форма заявления для Клиентов приведена в Приложении № 4 к настоящим Условиям);
- Уведомление об изменении параметров подключения к услуге «Дистанционное банковское обслуживание» (форма уведомления приведена в Приложении № 5 к настоящим Условиям).
- Заявление на подключение услуги Акцепт (форма заявления приведена в Приложении № 15 к настоящим Условиям).

**Клиент** – клиент Банка, заключивший с Банком договор о предоставлении услуги «Дистанционное банковское обслуживание».

**Ключ ЭП** – совокупность закрытого ключа ЭП и соответствующего ему открытого ключа ЭП. Ключ ЭП предназначен для обеспечения авторства, целостности и конфиденциальности ЭД, передаваемых в системе ДБО.

**Компрометация ключа ЭП** – событие, в результате которого возможно несанкционированное использование неуполномоченными лицами закрытого ключа ЭП (в том числе несанкционированное списание или попытка списания денежных средств со счета Клиента).

К таким событиям относятся, включая, но не ограничиваясь, следующие:

- утрата или порча носителя ключевой информации;
- утрата носителя ключевой информации с последующим обнаружением;
- утрата ключей от сейфа (в том числе с последующим обнаружением) в момент нахождения в нем носителя ключевой информации;
- временный доступ посторонних лиц к носителям ключевой информации либо подозрение, что такой доступ имел место;
- иные обстоятельства, прямо или косвенно свидетельствующие о наличии возможности доступа к носителям ключевой информации посторонних лиц.

**Конфиденциальная информация** – информация, доступ к которой ограничивается в соответствии с законодательством Российской Федерации, Договором и настоящими Условиями.

**Корпоративные клиенты** – юридические лица, индивидуальные предприниматели и физические лица, занимающиеся в установленном законодательством РФ порядке частной практикой (резиденты/нерезиденты).

**Корпоративный справочник системы ДБО** – справочник, содержащий информацию, общую для всех пользователей системы ДБО и обновляемую Банком централизованно.

**Корректная ЭП** – ЭП на ЭД, подлинность которой подтверждена СКЗИ и программным обеспечением АРМ Банка, АРМ Клиента или автоматизированного рабочего места, предназначенного для разбора конфликтных ситуаций, с использованием сертификата ключа ЭП, принадлежащего абоненту.

**Носитель ключевой информации** – Электронный USB-ключ Рутокен, на который записана ключевая информация абонента.

**Организация** - Подразделение Клиента или иная организация, получившая от Клиента или на основании действующего Законодательства Российской Федерации право акцептовать электронные платежные документы, направляемые Клиентом в Банк.

**Открытый ключ ЭП** – ключ проверки электронной подписи в значении, установленном законодательством Российской Федерации, представляющий собой уникальную последовательность символов, соответствующую закрытому ключу ЭП, предназначенную для подтверждения с использованием СКЗИ подлинности ЭП для ЭД.

**Платежное поручение** – платежное поручение ф.0401060 (утверждено Положением Центрального Банка №383-П от 19.06.2012г. «О правилах осуществления переводов денежных средств»), сформированное в системе ДБО.

**Подтверждение подлинности ЭП в ЭД** – положительный результат проверки СКЗИ с использованием сертификата ключа ЭП принадлежности ЭП в ЭД абоненту системы ДБО и отсутствия искажений в подписанном данной ЭП ЭД.

**Пользовательская документация** – документ и/или совокупность документов, определяющий(их) порядок работы с использованием системы ДБО, размещенный(ых) на WEB-сайте Банка в сети Интернет. Пользовательская документация может быть изменена Банком в одностороннем порядке. Информация об изменениях и новой редакции Пользовательской документации доводится до сведения Клиента путем размещения соответствующей информации с полным текстом изменений на WEB-сайте Банка в сети Интернет **сертификат ключа ЭП (сертификат)** – ЭД Удостоверяющего центра, включающий в себя открытый ключ ЭП, который выдается абоненту для подтверждения подлинности ЭП в ЭД и идентификации абонента.

**Система дистанционного банковского обслуживания (система ДБО)** – совокупность программных средств, устанавливаемых в помещениях Сторон и согласованно эксплуатируемых Сторонами с целью предоставления Клиенту услуги «Дистанционное банковское обслуживание».

**Средства криптографической защиты информации (СКЗИ)** – аппаратные и/или программные средства криптографической защиты информации, обеспечивающие реализацию следующих функций:

- создание ЭП в ЭД с использованием закрытого ключа ЭП;
- шифрование и расшифрование ЭД;
- подтверждение подлинности ЭП в ЭД;
- создание закрытых и открытых ключей ЭП и запросов на сертификаты ключей ЭП;
- обработка и хранение сертификатов ключей ЭП.

**Справочник Клиента** – справочник в системе ДБО, содержащий информацию, используемую и обновляемую только Клиентом.

**Счет** – счет Клиента, открытый на основании Договора банковского счета.

**Услуга «Дистанционное банковское обслуживание»** – предоставление Клиенту возможности проведения операций, предусмотренных Договором и настоящими Условиями с использованием системы ДБО.

**Удостоверяющий центр** - Некоммерческое партнерство развития финансового рынка РТС, обеспечивающее управление Сертификатами ключей ЭП в системе Дистанционного банковского обслуживания.

**Электронный документ (ЭД)** – документ, в котором информация представлена в электронной форме, подписанный ЭП и имеющий равную юридическую силу с аналогичным документом на бумажном носителе, подписанным собственноручными подписями уполномоченных лиц и заверенным (при необходимости) оттиском печати. Достоверность и конфиденциальность ЭД обеспечивается средствами ЭП, защитой от несанкционированного доступа и соблюдением установленного режима эксплуатации АРМ.

**Электронный платежный документ (ЭПД)** – ЭД, подписанный необходимым количеством ЭП уполномоченных абонентов Клиента и являющийся основанием для совершения операций по счетам Клиента.

**Электронный служебно-информационный документ (ЭСИД)** – ЭД, подписываемый ЭП уполномоченных абонентов передающей Стороны и применяемый в системе ДБО для контроля процесса обработки ЭД или ЭПД на АРМ Банка и Клиента, контроля проведения операций по банковским счетам Клиента, а также для передачи информации произвольного формата.

**Электронная подпись (ЭП)** – реквизит ЭД, предназначенный для защиты данного ЭД от искажения или подделки, полученный в результате криптографического преобразования информации с использованием закрытого ключа ЭП и позволяющий идентифицировать абонента системы ДБО, подписавшего ЭД, а также установить отсутствие искажения информации в ЭД.

Прочие термины и сокращения, используемые в настоящих Условиях, соответствуют законодательству Российской Федерации, нормативным актам Банка России, а также заключенным между Сторонами Договорам банковских счетов.

### **3. Порядок подключения Клиента к услуге «Дистанционное банковское обслуживание»**

3.1. Клиент представляет в структурное подразделение Банка, обслуживающее Клиента: Договор ДБО, Заявление на подключение к услуге «Дистанционное банковское обслуживание» по форме Приложения № 4 к настоящим Условиям (далее – Заявление на подключение), а также при необходимости/наличии потребности Заявление на установление ограничений по параметрам операций в Системе ДБО «Интернет Клиент-Банк» по форме Приложения №19 к настоящим условиям.

Копия Заявления на подключение и Заявления на установление ограничений по параметрам операций в Системе ДБО «Интернет Клиент-Банк» (в случае представления) с отметкой Банка возвращается Клиенту.

3.2. При оформлении Заявления на подключение необходимо учитывать следующее:

- в Заявлении должен быть указан подключаемый сервис: «Интернет-Клиент»;
- лица, которым предоставляется право первой/второй подписи или единственной подписи в ЭД, должны быть указаны в карточке с образцом подписей и оттиска печати, представленной в Банк, в соответствии с Заявлением о лицах, уполномоченных на распоряжение денежными средствами по счету и наделенных правом подписи;
- лица, которым предоставлено право приема/передачи информации, должны быть указаны в карточке с образцами подписей и оттиска печати, представленной в Банк, или иметь доверенность на получение в Банке корреспонденции по счетам;
- лица, которым предоставлено право первой/второй подписи или единственной подписи в ЭД и право приема/передачи информации, должны предоставить в Банк копии документов, предусмотренных пунктом 1.9.3 настоящих Условий. Доверенность на право подписания электронных документов в системе Дистанционного банковского обслуживания по форме Приложения № 9 к настоящим Условиям, при этом предоставление указанной Доверенности не требуется в случае, если от имени Клиента будет выступать лицо, действующее на основании учредительных документов Клиента;
- Договор банковского счета/Дополнительное соглашение к Договору банковского счета должны содержать условия о возможности Банком осуществлять списание денежных средств со счета Клиента без его распоряжения (за исключением случаев, когда в соответствии с требованиями законодательства РФ Клиенту не могут быть открыты счета, предусматривающие условие о возможности списания с них денежных средств без распоряжения Клиента) при наступлении срока взимания вознаграждения, определенного в Тарифах;
- счета, подключаемые к системе ДБО, не должны иметь на дату их подключения решений налогового или судебного органа о взыскании денежных средств (приостановлении операций по счетам) в полном объеме или на сумму, в результате взыскания которой свободный остаток денежных средств будет недостаточен для списания Банком без распоряжения Клиента (при наличии соответствующих условий в Договоре банковского счета/Дополнительном соглашении к Договору банковского счета) вознаграждения за подключение Клиента к системе ДБО в соответствии с Тарифами.

3.3. Банк имеет право не принимать к исполнению Заявление на подключение Клиента, заполненное неразборчиво, содержащее ошибки или не полностью заполненное. Необходимые консультации по заполнению Заявления на подключение Клиент может



получить по телефону службы поддержки системы ДБО, указанному в сети Интернет по адресу: <https://spbbank.ru>.

- 3.4. Банк осуществляет взимание комиссионного вознаграждения в соответствии с действующими тарифами Банка.
- 3.5. В течение 2 (двух) рабочих дней после получения иницирующего документа сотрудник Банка связывается с уполномоченным представителем Клиента для согласования срока передачи материалов, указанных в пункте 3.7 настоящих Условий.
- 3.6. В согласованный Сторонами срок уполномоченный представитель Клиента, действующий на основании надлежащим образом оформленной доверенности (Приложение №8 к настоящим Условиям), прибывает в Банк для получения материалов, указанных в пункте 3.7 настоящих Условий.
- 3.7. Сотрудник Банка передает запечатанный пакет уполномоченному представителю Клиента. В состав пакета входят:
  - USB-носитель типа Рутокен с записанным пин-кодом доступа;
  - карточка пользователя с указанием логина и идентификатора пароля;
  - карточка с реквизитами персонального пароля пользователя и пин-кодом доступа к носителю ключевой информации.
- 3.8. Представитель Клиента и представитель Банка подписывают Акт приема-передачи ключевых носителей, программного обеспечения и реквизитов подключения к системе ДБО по форме Приложения № 6 к настоящим Условиям в 2 (двух) экземплярах. Один остается в Банке, другой передается Клиенту. На экземпляре Банка представитель Клиента ставит отметку о получении документа.
- 3.9. Клиент осуществляет самостоятельную установку средств СКЗИ для генерации ключей ЭП. Абоненты Клиента самостоятельно иницируют процесс генерации собственных ключей ЭП, отправки запросов на сертификат в Удостоверяющий центр, получения и загрузки сертификатов. В процессе генерации ключа ЭП и запроса на сертификат абонент Клиента распечатывает два экземпляра Акта признания открытого ключа (сертификата) для обмена сообщениями в форме, генерируемой системой ДБО, и подписывает их собственноручной подписью. После подписания абонентом Клиента Акты признания открытого ключа (сертификата) для обмена сообщениями заверяются подписью руководителя организации либо лица, действующего на основании надлежащим образом оформленной доверенности на подписание Акта признания открытого ключа (сертификата) для обмена сообщениями (Приложение 10 к настоящим Условиям), и оттиском печати организации (если она имеется). В случае, если абонентом Клиента является руководитель организации, Акты признания открытого ключа (сертификата) для обмена сообщениями подписываются и заверяются его собственноручной подписью.
- 3.10. После формирования собственных ключей ЭП Клиент проверяет работоспособность системы ДБО, и по результатам подписывает в 2 (двух) экземплярах Акт о вводе в действие услуги «Дистанционное банковское обслуживание» (Приложение № 7 к настоящим Условиям). В течение 5 (пяти) рабочих дней после установки системы ДБО (если установка АРМ Клиента производилась представителем Банка), или в течение 10 (десяти) рабочих дней после передачи материалов, указанных в пункте 3.7 настоящих Условий (во всех остальных случаях), Клиент представляет в Банк 2 (два) подписанных экземпляра Акта признания открытого ключа (сертификата) для обмена сообщениями и 2 (два) подписанных экземпляра Акта о вводе в действие услуги «Дистанционное банковское обслуживание» (в случае если установка АРМ Клиента производилась силами Клиента).
- 3.11. После генерации Клиентом комплекта ключей абонент Клиента получает доступ к своему счету через систему ДБО только в информационном режиме. Подключение АРМ Клиента к системе ДБО в режиме полного распоряжения счетом и исполнения ЭД производится Банком не позднее рабочего дня, следующего за днем получения Банком Актов признания открытого ключа (сертификата) для обмена сообщениями и оплаты Клиентом вознаграждения за подключение к системе ДБО согласно Тарифам.

- 3.12. Банк передает представителю Клиента по одному экземпляру Акта признания открытого ключа (сертификата) для обмена сообщениями и Акта о вводе в действие услуги «Дистанционное банковское обслуживание». Представитель Клиента ставит отметку на указанных Актах о получении документа.
- 3.13. В случае изменения реквизитов Клиента (КПП и другое), Клиентом оформляется в произвольной форме заявление с направлением его в Банк на бумажном носителе или с использованием системы ДБО в виде текстового файла, вложенного в ЭД, с указанием в поле «Тема» - «Изменение реквизитов в системе ДБО».

#### **4. Изменение параметров подключения к услуге «Дистанционное банковское обслуживание»**

- 4.1. При изменении параметров подключения к системе ДБО, Клиент на бумажном носителе, или по системе ДБО, направляет в Банк Уведомление об изменении параметров подключения к услуге «Дистанционное банковское обслуживание» в соответствии с Приложением № 5 к настоящим Условиям (далее – «Уведомление об изменении параметров подключения»), вложением в ЭД с указанием в поле «Тема» - «Уведомление об изменении параметров подключения». Копия указанного Уведомления, предоставленного на бумажном носителе, с отметкой Банка возвращается Клиенту.
- 4.2. Для исключения ошибок обработки ЭД Клиент должен заблаговременно направить в Банк все подписанные ЭД, а непосредственно перед началом периода ввода в действие новых параметров подключения получить из Банка подготовленные в его адрес ЭД.
- 4.3. При изменении полномочий абонента Клиента (прав), удостоверенных доверенностью, Клиент одновременно с Уведомлением об изменении параметров подключения направляет в Банк новую доверенность. В этом случае Банк не позднее рабочего дня, следующего за днем получения данных документов, вводит в действие в системе ДБО соответствующий сертификат с учетом новых полномочий (прав). При этом Клиент одновременно с предоставлением новой доверенности на абонента Клиента обязан отменить ранее выданную доверенность на этого же абонента Клиента.
- 4.4. При подключении к системе ДБО новых абонентов Клиента сотрудник Банка в течение 2 (двух) рабочих дней после получения Уведомления об изменении параметров подключения связывается с уполномоченным представителем Клиента для согласования сроков передачи пакета документов и ключевого носителя.  
Процедура передачи пакета документов и подключение новых абонентов производится аналогично процедуре подключения абонентов, описанной в разделе 4 настоящих Условий.
- 4.5. Банк и Клиент согласовывают дату и время ввода в действие новых параметров подключения.
- 4.6. Подключение новых счетов и телефона для SMS сообщения происходит в течение следующего рабочего дня после дня приема Уведомления об изменении параметров подключения.

#### **5. Подключение услуги Акцепт**

- 5.1. Для подключения услуги Акцепт, Клиент подает в Банк по месту обслуживания иницирующий документ – Заявление на подключение услуги Акцепта по форме Приложения № 15 к настоящим Условиям (далее – Заявление на подключение услуги Акцепт). Копия Заявления на подключение услуги Акцепт с отметкой Банка возвращается Клиенту. Заявление на подключение услуги Акцепт подписывается тремя сторонами: Банк, Клиент, Организация.
- 5.2. Лица, которым предоставлено право Акцепта, должны представить в Банк Доверенность на право подписания электронных документов в системе Дистанционного банковского обслуживания по форме Приложения № 9 к настоящим Условиям, копию документа, удостоверяющего личность, а в случае, если данные лица являются иностранными гражданами или лицами без гражданства, также копию документа, подтверждающего право

на пребывание (проживание) на территории Российской Федерации, и миграционную карту. Документы, позволяющие идентифицировать указанных лиц, должны быть заверены нотариально или сотрудником банка, при представлении оригиналов.

При этом предоставление указанной Доверенности не требуется в случае, если ключи ЭП будут изготавливаться на абонента Организации, действующего на основании учредительных документов.

Организация предоставляет в банк оформленную карточку с образцами подписей и оттиска печати с указанием лиц, имеющих полномочия акцептовать документы Клиента, которая должна быть заверена нотариально или Сотрудником Банка при предоставлении оригиналов документов.

- 5.3. Банк имеет право не принимать к исполнению Заявление на подключение услуги Акцепта, заполненное неразборчиво, содержащее ошибки или не полностью заполненное.
- 5.4. Подключение услуги Акцепт в рамках услуги «Дистанционное банковское обслуживание» производится Банком только в случае выполнения условий, указанных в п.1.10.
- 5.5. Подключение услуги Акцепт в рамках услуги «Дистанционное банковское обслуживание» производится Банком не позднее третьего рабочего дня, следующего за днем получения Банком иницирующего документа
- 5.6. Началом предоставления Банком услуги Акцепт является дата, указанная в подписанном Акте о вводе в действие услуги Акцепт, составленном по форме Приложения № 13 к настоящим Условиям.

## **6. Порядок проведения плановой смены ключа электронной подписи**

- 6.1. За 30 дней до истечения срока действия сертификата ЭП абонента Клиента система ДБО начинает при каждом входе в систему предлагать абоненту произвести регенерацию ключа и сертификата ЭП. Если абонент Клиента соглашается произвести смену, то система ДБО осуществляет следующие действия:
  - генерация нового закрытого ключа ЭП абонента Клиента и сохранение его на носителе ключевой информации;
  - формирование запроса на сертификат и отправка его через систему ДБО на сертификацию в Удостоверяющий центр.
- 6.2. В случае если запрос на сертификат подписан корректной ЭП абонента Клиента, Удостоверяющим центром создается сертификат нового ключа ЭП абонента Клиента, который пересылается Клиенту через систему ДБО.
- 6.3. Полученный на стороне Клиента его новый электронный сертификат становится рабочим для абонента Клиента.
- 6.4. Банк за 1 (один) месяц до окончания срока действия своих ключей ЭП формирует новые ключи ЭП Банка
- 6.5. Если Клиент не произвел своевременную плановую смену своих ключей ЭП, то у него прекращается возможность использования ключей ЭП для подписи ЭД. В случае необходимости предоставления указанным абонентам Клиента права подписания ЭД с использованием ключей ЭП Клиент должен заново осуществить действия по получению и генерации ключей в соответствии с разделом 4 настоящих Условий.

## **7. Порядок действий в случае компрометации ключей электронной подписи**

- 7.1. При выявлении одной из Сторон признаков несанкционированного использования неуполномоченными лицами ключа ЭП (в том числе несанкционированного списания или попытки списания денежных средств со счета), Сторона, выявившая признаки несанкционированного использования неуполномоченными лицами ключа ЭП должна незамедлительно уведомить другую Сторону о данном факте.
- 7.2. Действия в случае компрометации ключа ЭП Клиента.

- 7.2.1. Решение о компрометации ключа ЭП может быть принято абонентом Клиента, на имя которого выпускался ключ ЭП, либо руководителем Клиента.
- 7.2.2. Работа на скомпрометированном ключе ЭП должна быть приостановлена Клиентом немедленно после обнаружения факта компрометации ключа ЭП.
- 7.2.3. В случае принятия решения о компрометации ключа ЭП Клиент незамедлительно должен уведомить Банк по телефону о факте его компрометации. При этом Клиент должен сообщить в Банк следующую информацию: номер Договора, дату его заключения, ФИО абонента Клиента-владельца скомпрометированного ключа. Получив предварительное сообщение по телефону о компрометации ключа ЭП, сотрудник Банка немедленно приостанавливает обработку электронных документов, подписанных скомпрометированным ключом ЭП, до получения уведомления о компрометации ключа ЭП в форме документа на бумажном носителе или по системе ДБО.
- 7.2.4. В течение 2 (Двух) рабочих дней, следующих за датой предварительного сообщения по телефону о компрометации ключа ЭП, Клиент должен предоставить в подразделение Банка по месту обслуживания **Уведомление о компрометации ключа ЭП** по форме Приложения № 11 к настоящим Условиям (далее – Уведомление о компрометации). Уведомление о компрометации может быть направлено в Банк:
- на бумажном носителе, подписанное руководителем Клиента либо лицом, действующим на основании надлежащим образом оформленной доверенности в рамках предоставленных ему полномочий, и заверенное оттиском печати Клиента;
  - с использованием системы ДБО путем направления Уведомления о компрометации как вложение в ЭД типа «Произвольный документ в банк» с указанием в поле «Тема» сообщения «Уведомление о компрометации ключей ЭП» (уведомление направляется с использованием действующих (нескомпрометированных) ключей, при их наличии у Клиента).
- 7.2.5. После получения сообщения о компрометации ключей ЭП Банк блокирует в системе ДБО распоряжение счетом Клиента с использованием указанного комплекта ключей.
- 7.2.6. При необходимости, Стороны проводят в соответствии с разделом 4 настоящих Условий процедуру создания и сертификации нового ключа ЭП абонента Клиента, ключ ЭП которого был скомпрометирован. В согласованный Сторонами срок уполномоченный представитель Клиента, действующий на основании надлежащим образом оформленной доверенности, прибывает в Банк для получения:
- копии иницирующего документа с необходимыми отметками Банка;
  - USB-носителя с записанным пин-кодом доступа для проведения генерации собственного ключа ЭП.
- 7.2.7. Далее Стороны осуществляют действия в порядке, описанном в пунктах 3.10, 3.12 и 3.13 (в части предоставления в Банк распечаток Акта признания открытого ключа (сертификата) для обмена сообщениями абонента Клиента) настоящих Условий.
- 7.2.8. Банк начинает приём и обработку ЭД, подписанных новым ключом ЭП абонента Клиента, не позднее рабочего дня, следующего за днем получения от Клиента заверенных распечаток сертификата открытого ключа ЭП абонента Клиента.

## **8. Сопровождение Клиентов**

- 8.1. При возникновении вопросов по работе с системой ДБО или в случае сбоев в работе программного обеспечения системы ДБО Клиента (в том числе баз данных хранения документов) Клиент обращается в Банк за консультацией по телефону 8-495-899-01-70 (доб. 34143) или адресу электронной почты службы технической поддержки системы ДБО [support@spbbank.ru](mailto:support@spbbank.ru). Оплата услуг по сопровождению системы ДБО производится согласно действующим Тарифам.

## **9. Порядок возобновления обслуживания Клиента/абонентов Клиента при временном приостановлении его/их обслуживания в системе дистанционного банковского обслуживания**

- 9.1. Возобновление обслуживания абонентов Клиента в системе ДБО в связи с приостановлением обслуживания из-за не проведенной плановой смены ключей ЭП Клиента (пункт 6 настоящих Условий) осуществляется в следующем порядке:
- 9.1.1. Клиент подает в подразделение Банка по месту обслуживания иницирующий документ – Уведомление об изменении параметров подключения к услуге «Дистанционное банковское обслуживание» (Приложение № 5 к настоящим Условиям).
- 9.1.2. При оформлении иницирующего документа Клиент заполняет только пункт 3.1. «Изготовить USB-носители с записанными пин-кодами доступа для следующих абонентов», остальные пункты об изменении параметров подключения к системе ДБО не заполняются.
- 9.1.3. В течение 2 (двух) рабочих дней после получения иницирующего документа сотрудник Банка связывается с уполномоченным представителем Клиента для согласования срока передачи материалов согласно пункту 3.7. настоящих Условий. Согласованный срок передачи материалов не должен превышать 10 (десять) рабочих дней с момента получения Банка иницирующего документа.
- 9.1.4. В согласованный Сторонами срок уполномоченный представитель Клиента, действующий на основании надлежащим образом оформленной Доверенности (Приложение № 8 к настоящим Условиям), прибывает в Банк для получения ключевых носителей и документации, запечатанных в конверты, на каждом из которых указаны фамилия, имя и отчество (при наличии) абонента Клиента.
- 9.1.5. Далее Стороны осуществляют действия в порядке, описанном в пунктах 3.10, 3.12, 3.13 (в части предоставления в Банк Акта признания открытого ключа (сертификата) для обмена сообщениями) настоящих Условий.
- 9.1.6. Банк начинает приём и обработку ЭД, подписанных с помощью вновь созданного ключа ЭП абонента Клиента, после получения от Клиента заверенных распечаток Акта признания открытого ключа (сертификата) для обмена сообщениями не позднее следующего рабочего дня.
- 9.2. В случае приостановления оказания услуги «Дистанционное банковское обслуживание» по причине неуплаты Клиентом вознаграждения, Банк списывает причитающуюся сумму вознаграждения со счета Клиента расчетным документом, и не позднее следующего рабочего дня за днем погашения Клиентом задолженности по оплате вознаграждения и возобновляет оказание услуги.
- 9.3. В случае непредставления в Банк до окончания срока полномочий лиц, которым предоставляется право первой или второй подписи ЭД, документов, подтверждающих продление их полномочий и/или новой карточки с образцами подписей и оттиска печати, или Доверенности на право подписания электронных документов в системе Дистанционного банковского обслуживания (примерная форма которой приведена в Приложении № 9 к настоящим Условиям), Банк блокирует этих абонентов Клиента. Возобновление обслуживания указанных абонентов Клиента производится аналогично процедуре подключения абонентов, описанной в разделе 4 настоящих Условий.

## 10. Порядок расторжения Договора

- 10.1. Для расторжения Договора Клиент оформляет по форме банка (Приложение № 18 к настоящим Условиям) Заявление о расторжении Договора и передает его в Банк одним из следующих способов:
- на бумажном носителе - Заявление должно быть подписано и заверено печатью организации (при наличии у организации печати) – 1 (один) экземпляр;
  - по системе ДБО с указанием в поле «Тема» - «Заявление о расторжении Договора» с приложением Заявления (Приложение № 18 к настоящим Условиям).
- Заявление о расторжении Договора должно содержать подтверждение Клиента об уничтожении всех принадлежащих ему ключей ЭП и паролей.

10.2. Копия Заявления, переданного в Банк на бумажном носителе, с отметкой Банка о принятии возвращается Клиенту.

### 11. Порядок совершения электронного документооборота

11.1. Настоящий раздел определяет общий порядок электронного документооборота с использованием системы ДБО.

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

11.3. Каждый передаваемый Клиентом ЭД подписывается ЭП в количестве и составе, соответствующем п. 1.10 настоящих Условий.

11.4. Текущая стадия обработки ЭД в системе ДБО, как на АРМ Клиента, так и на АРМ Банка, отражается статусом документа, который устанавливается на АРМ на основании полученных ЭСИД, удостоверенных ЭП абонента Банка.

11.5. Подготовка и отправка в Банк ЭД в системе ДБО «Интернет-Клиент».

11.5.1. Абонент Клиента производит подготовку ЭД, руководствуясь правилами, приведенными в пункте 11.6. настоящих Условий, а также законодательством РФ и нормативными актами Банка России, и сохраняет подготовленные ЭД в базе данных системы ДБО. При наличии соответствующих программных средств ЭПД могут импортироваться из бухгалтерской системы предприятия Клиента. Подготовленные и сохраненные ЭД получают статус **«Новый»**.

11.5.2. Должностные лица – абоненты Клиента, обладающие правом первой/второй подписи или единственной подписи, подписывают ЭД Клиента с помощью принадлежащих им ключей ЭП. При этом система ДБО автоматически проверяет корректность каждой ЭП. Если ЭП не корректна или абонент не имеет соответствующих полномочий, данная ЭП не сохраняется и ЭД считается неподписанным.

11.5.3. Если ЭД подписан необходимым количеством корректных ЭП, документ приобретает статус **«Подписан»**.

11.5.4. Абонент Клиента выбирает из общего списка документов ЭД, подлежащие отправке и находящиеся в статусе «Подписан», и передаёт их на обработку в Банк.

11.5.5. Система ДБО последовательно проводит автоматический контроль корректности ЭП и реквизитов каждого ЭД. ЭД, успешно прошедший проверку на стороне Банка, в случае необходимости **Акцепта** получает статус **«Ожидает визирования»**. Далее ЭД ожидает решения Акцептанта об Акцепте. По факту получения Акцепта система ДБО производит автоматический контроль корректности ЭП Акцептанта. Если ЭД подписан необходимым количеством корректных ЭП должностных лиц - абонентов Клиента, и, при необходимости, получил Акцепт путем подписания ЭД корректной ЭП Абонента Акцептанта, а также, в случае если ЭД не требует Акцепта, получает статус **«Принят»**.

11.5.6. ЭД с некорректными ЭП и/или с ошибками в реквизитах документа Банком в обработку не принимаются и остаются в прежнем статусе. АРМ Клиента отображает сообщение с расшифровкой ошибок.

11.5.7. Время присвоения ЭД статуса **«Принят»** считается временем поступления документа в Банк.

11.5.8. Присвоение ЭД статуса **«Принят»** не означает принятия Банком обязательства исполнить ЭД, т.к. документ к этому времени еще не прошел все виды банковского контроля.

11.5.9. Поступившие в банк ЭД исполняются в сроки, установленные Договором банковского счета, а также иными соглашениями и договорами, заключенными Сторонами.

11.6. Обработка в Банке ЭПД Клиента.

11.6.1. Статус **«Не принят АБС»** присваивается ЭПД, если Банк не подтвердил по данному документу списание средств со счета Клиента (комментарии содержатся в разделе «Отметки банка»).

11.6.2. Статус **«Исполнен»** присваивается документу, если Банк подтвердил списание средств со счета Клиента (документ исполнен со счета Клиента).

11.6.3. Для отзыва документа Клиент может направить в Банк средствами системы ДБО **«Произвольный документ в банк»**, подписанный ЭП.

В документе указываются реквизиты отзываемого документа:

- тип документа
- номер документа
- дата документа
- сумма (при наличии)

Запрос возможно направить в банк, пока документ не находится в статусе **«Исполнен»**. После исполнения запроса на отзыв документа отзываемый документ получает статус **«Отозван»**. При любых изменениях статуса ЭПД, перечисленных в настоящем разделе, Банк присваивает документу Клиента соответствующий статус.

11.7. Получение выписки по счету.

11.7.1. Ежедневно по рабочим дням Банк формирует и передаёт Клиенту выписки в виде ЭД по счетам, обслуживаемым в системе ДБО. В выписке отражаются все операции, проведенные по счету Клиента, за предыдущий операционный день Банка.

11.7.2. Клиент может дополнительно запросить выписку по счёту, обслуживаемому в системе ДБО, за произвольный период (ограничиваемый Банком) путём передачи в Банк соответствующего ЭД и автоматически получить из Банка сформированную выписку за запрашиваемый интервал дат.

## 12. Порядок рассмотрения спорных ситуаций, связанных с подлинностью электронных документов

### 12.1. Общие положения.

12.1.1. В данном разделе Условий описан порядок разрешения спорных ситуаций между Клиентом и Банком, связанных с подлинностью ЭД. Рассматриваются ситуации двух типов:

- отказ Стороны от ЭД (Сторона утверждает, что ее абонент не подписывал принятый другой Стороной ЭД, а другая Сторона утверждает обратное);
- отказ Стороны от факта получения ЭД (Сторона утверждает, что посланный ею ЭД был принят другой Стороной, а другая Сторона это отрицает).

12.1.2. Сторона – инициатор рассмотрения спорной ситуации (далее – «Заявитель») должна подготовить и направить другой Стороне (далее – «Ответчик») документ (заявление), подписанный уполномоченным должностным лицом, с изложением обстоятельств случившегося. До подачи заявления Заявителю рекомендуется убедиться в неизменности используемой ЭП, а также отсутствии несанкционированных действий со стороны персонала. В заявлении должно быть указано:

- наименование организации;
- дата и номер оспариваемого ЭД;
- тип и характер претензии.

12.1.3. На основании заявления Ответчик в течение 5 (пяти) рабочих дней рассматривает заявление, удовлетворяет претензию Заявителя, либо передает Заявителю письменный отказ в удовлетворении претензии с обоснованием причины отказа.

12.1.4. В случае несогласия с отказом Заявитель направляет Ответчику письменное заявление о своем несогласии и требованием формирования экспертной комиссии для рассмотрения спорной ситуации.

На основании данного заявления, не позднее 5 (Пяти) календарных дней с момента его получения, совместным решением Сторон создается экспертная комиссия для рассмотрения возникшей конфликтной ситуации. Представителями в экспертной комиссии от Заявителя и Ответчика могут быть лица, как из числа сотрудников этих

организаций (в равном количестве от каждой Стороны), так и иных компетентных организаций. В последнем случае, полномочия определяются доверенностями. Состав экспертной комиссии согласовывается и утверждается двусторонним актом.

12.1.5. Рекомендуются следующий состав экспертной комиссии:

- абоненты, участвовавшие в обмене ЭД, со стороны Заявителя и Ответчика;
- представители подразделений безопасности и технических подразделений Заявителя и Ответчика.

Кроме того, в случае необходимости, могут привлекаться независимые эксперты и технические специалисты, в том числе из организаций-изготовителей ПО.

12.1.6. В течение 5 (пяти) рабочих дней с момента формирования экспертной комиссии Стороны предоставляют экспертной комиссии следующие материалы:

- заявление Заявителя с изложением сути претензии;
- письменный отказ Ответчика в удовлетворении претензии Заявителя;
- оспариваемые ЭД, подписанные ЭП;
- заверенные распечатки Актов признания открытого ключа (сертификата) для обмена сообщениями абонентов Сторон и полный набор сертификатов открытых ключей ЭП абонентов Банка и Клиента, запросов на указанные сертификаты от сертификата, соответствующего заверенной распечатке, до сертификата открытых ключей ЭП, соответствующих закрытым ключам ЭП, с использованием которых формировалась ЭП спорного ЭД и ЭП квитанции на него на дискетах или иных носителях информации (компакт-диск, usb flash drive и другое) в виде файлов;
- ранее оформленные Сторонами Уведомления об изменении параметров подключения к системе ДБО.

Кроме того, Банк предоставляет экспертной комиссии:

- эталонную ПЭВМ (персональный компьютер, свободный от вирусов и программных закладок) для автоматизированного рабочего места разбора конфликтной ситуации;
- полученный от производителя средств ЭП инсталляционный комплект эталонного ПО, предназначенного для проверки ЭП оспариваемого ЭД;
- другие материалы, имеющие отношение к сути рассматриваемой претензии.

12.1.7. Стороны обязаны способствовать работе экспертной комиссии и своевременно предоставлять все необходимые материалы.

12.1.8. Экспертная комиссия на территории Банка рассматривает спорную ситуацию. При этом проверка корректности ЭП на оспариваемых ЭД осуществляется в следующем порядке:

- в присутствии членов экспертной комиссии администратор АРМ Банка устанавливает на автоматизированное рабочее место разбора конфликтной ситуации (эталонную ПЭВМ) эталонное ПО с предоставленного экспертной комиссии инсталляционного комплекта;
- экспертная комиссия убеждается в работоспособности эталонного ПО;
- экспертная комиссия с помощью эталонного ПО производит проверку корректности ЭП, которой подписан оспариваемый ЭД;
- экспертная комиссия не позднее 5 (Пяти) рабочих дней после получения всех материалов, указанных в пункте 12.1.6. настоящих Условий, большинством голосов членов принимает решение о виновности той или иной Стороны и оформляет его в виде акта, который подписывается всеми членами экспертной комиссии.

12.1.9. Акт экспертной комиссии является окончательным и пересмотру не подлежит. Предписываемые данным актом действия обязательны для Сторон.

12.1.10. Акт экспертной комиссии является основанием для предъявления претензий к лицам, виновным в возникновении конфликта.

12.1.11. В случае, невозможности принятия решения экспертной комиссией, а также в случае несогласия одной из Сторон с принятым экспертной комиссией решением, уклонения одной из Сторон от формирования экспертной комиссии, препятствования участию



второй Стороны в работе экспертной комиссии, Стороны вправе передать спор на рассмотрение в Арбитражный суд по месту нахождения Банка.

#### **12.2. Порядок разрешения спора в связи с отказом Стороной от факта направления/подписания электронного документа.**

- 12.2.1. В данном разделе описана процедура разрешения конфликта, вызванного отказом одной из Сторон от ЭД: Заявитель утверждает, что его абонент не подписывал принятый и исполненный Ответчиком ЭД, а Ответчик утверждает обратное.
- 12.2.2. Запрашивается спорный ЭД от Ответчика. В случае отказа Ответчика предоставить спорный ЭД - конфликт разрешается в пользу Заявителя.
- 12.2.3. Проверяется корректность ЭП абонента для предоставленного ЭД в соответствии с пунктом 12.1.8. настоящих Условий. Если ЭП признается некорректной, конфликт разрешается в пользу Заявителя.
- 12.2.4. В остальных случаях конфликт разрешается в пользу Ответчика.

#### **12.3. Порядок разрешения спора в связи с отказом Стороной от факта получения электронного документа.**

- 12.3.1. В данном разделе описана процедура разрешения конфликта, вызванного отказом одной из Сторон от факта получения ЭД: Заявитель утверждает, что созданный им ЭД с корректными ЭП в соответствии с правилами эксплуатации системы ДБО был передан Ответчику и принят последним, а Ответчик отрицает факт приема данного ЭД.
- 12.3.2. Запрашивается спорный ЭД и соответствующая ему квитанция о его доставке от Заявителя. В случае отказа предъявить спорный ЭД или квитанцию о его приеме конфликт разрешается в пользу Ответчика.
- 12.3.3. Проверяется корректность ЭП абонента Заявителя в ЭД в соответствии с пунктом 12.4 настоящих Условий. В случае некорректности ЭП конфликт разрешается в пользу Ответчика.
- 12.3.4. Проверяется корректность ЭП абонента Ответчика в квитанции в соответствии с пунктом 12.1.8. настоящих Условий. В случае некорректности ЭП конфликт разрешается в пользу Ответчика.
- 12.3.5. Проверяется соответствие квитанции ЭД. В случае несоответствия квитанции ЭД конфликт разрешается в пользу Ответчика.
- 12.3.6. В остальных случаях конфликт разрешается в пользу Заявителя.

#### **12.4. Порядок проверки корректности электронной подписи на электронном документе.**

- 12.4.1. В данном разделе описана процедура проверки корректности ЭП абонента для ЭД. Данная процедура используется при разрешении вопроса о подлинности ЭД или квитанций на них.
- 12.4.2. От Стороны, предоставившей ЭД, запрашивается сертификат ключа ЭП, с использованием которого была сформирована ЭП для спорного ЭД и/или квитанции. Проверяется ЭП спорного ЭД на автоматизированном рабочем месте разбора конфликтных ситуаций в соответствии с пользовательской документацией. Если программа не признает ЭП корректной на момент её создания, то принимается решение о некорректности ЭП ЭД.
- 12.4.3. Если у одной из Сторон возникают сомнения в принадлежности сертификата ключа ЭП абоненту, производится процедура проверки принадлежности этого сертификата в соответствии с пунктом 12.5 настоящих Условий.
- 12.4.4. В случае если сертификат признается не принадлежащим данному абоненту, ЭП ЭД признается некорректной.
- 12.4.5. В остальных случаях принимается решение о корректности ЭП абонента для ЭД.

#### **12.5. Порядок проверки принадлежности сертификата абоненту.**

- 12.5.1. В данном разделе описана процедура проверки принадлежности абоненту сертификата ключа ЭП (действующего или выведенного из действия и хранящегося в архиве).

- 12.5.2. Для проверки принадлежности сертификата абоненту – сотруднику Клиента у Банка запрашивается заверенная распечатка Акта признания открытого ключа (сертификата) для обмена сообщениями абонента Клиента и у Удостоверяющего центра - полный набор сертификатов открытых ключей ЭП абонента Клиента и запросов на сертификаты от сертификата, соответствующего заверенной распечатке, до сертификата, принадлежность которого проверяется. Если заверенная распечатка Акта признания открытого ключа (сертификата) для обмена сообщениями абонента Клиента или набор сертификатов Банком и/или Удостоверяющим центром не предъявляется или имеются разрывы в цепочке запрос-сертификат, конфликт разрешается в пользу Клиента.
- 12.5.3. Если предъявляется полный набор сертификатов и заверенная распечатка Акта признания открытого ключа (сертификата) для обмена сообщениями Клиента, то сначала проверяется соответствие первого сертификата заверенной распечатке Акта признания открытого ключа (сертификата) для обмена сообщениями абонента Клиента. В случае совпадения их содержимого осуществляется проверка всей цепочки запросов на сертификаты и сертификатов.
- 12.5.4. По результатам проверки принимается решение о принадлежности или не принадлежности сертификата абоненту – сотруднику Клиента составляется Акт экспертной комиссии.

### 13. Приложения

Приложение №1  
к Условиям предоставления ПАО «СПБ Банк»  
услуги «Дистанционное банковское обслуживание»

#### **Перечень технических средств автоматизированного рабочего места Клиента для установки системы дистанционного банковского обслуживания**

Для подключения к услуге «Дистанционное банковское обслуживание» компьютер Клиента должен иметь следующую минимальную конфигурацию:

1. Объем оперативной памяти от 4 ГБ;
2. Объем свободного места на диске не менее 10 ГБ;
3. Порт USB;
4. Клавиатура - 101 клавиша, русско-латинская;
5. Манипулятор «мышь» или TouchPad;
6. Прямой доступ в интернет с шириной канала 5 Мб/с и выше;
7. Видеосистема, поддерживающая разрешение не менее 1024X768 ;
8. ПО Win7, Win10, Microsoft IE11, Microsoft Edge, Google Chrome, Опера или выше.
9. Возможность работы по протоколу HTTPS.

**Перечень электронных документов,  
используемых в системе дистанционного банковского обслуживания**

1. *Электронные документы, направляемые Клиентом в Банк с использованием системы дистанционного банковского обслуживания:*
  - Платежные поручения.
  - Поручения на перевод валюты.
  - Поручения на покупку валюты.
  - Поручения на продажу валюты.
  - Поручения на конверсию валют.
  - Обязательные продажи валюты.
  - Паспорта сделок по контракту.
  - Паспорта сделок по кредитному договору.
  - Справки о валютных операциях.
  - Справки о поступлении валюты РФ.
  - Справки о подтверждающих документах.
  - Произвольные документы.
  
2. *Электронные документы, получаемые Клиентом из Банка с использованием системы дистанционного банковского обслуживания:*

Электронные служебно-информационные документы:

  - выписки, содержащие информацию о движении средств по счетам;
  - иные документы или письма, составленные в произвольной форме.
  
3. *Входящие и исходящие электронные служебно-информационные документы о конечном статусе обработки электронных документов («ЭП не верна», «Не принят», «Исполнен», «Удален», «Отозван» и другие).*

Приложение №3  
к Условиям предоставления ПАО «СПБ Банк»  
услуги «Дистанционное банковское обслуживание»

**Требования и рекомендации  
по обеспечению информационной безопасности АРМ Клиента**

**Размещение АРМ**

Охрана и организация режима помещений, в которых расположены АРМ и хранятся носители ключевой информации, должны исключать возможность неконтролируемого проникновения или пребывания в них посторонних лиц, а также просмотра посторонними лицами ведущихся там работ.

**Защита АРМ и закрытых ключей ЭП от несанкционированного доступа**

Клиентом должны быть разработаны и строго им соблюдаться нормативные документы, регламентирующие правила хранения, доступа и использования закрытых ключей ЭП.

Клиент, эксплуатирующий АРМ, должен принять необходимые меры, позволяющие исключить внесение несанкционированных изменений в технические и программные средства АРМ, изменение их состава, появление на АРМ и в системе ДБО компьютерных вирусов, а также программ, направленных на разрушение или модификацию программного обеспечения системы ДБО, ЭД, либо на перехват паролей, закрытых ключей ЭП и другой конфиденциальной информации.

На АРМ должен быть реализован комплекс мер и средств защиты от угроз публичной сети Интернет, обеспечивающий защиту данных от несанкционированного доступа по сети. Рекомендуется на вышестоящем уровне (как правило – на прокси-сервере) введение ограничения для компьютера, на котором работает АРМ, доступа в Интернет только несколькими сайтами, необходимыми для производственной деятельности. Клиент, эксплуатирующий АРМ, должен постоянно использовать антивирусное программное обеспечение и своевременно осуществлять его обновление, а также обновления операционной системы и web-браузеров.

Запрещается установка на АРМ Клиента программных средств, не предназначенных для выполнения служебных обязанностей абонентов Клиента, допущенных к работе на АРМ.

Носители ключевой информации должны браться на учет в специально выделенных для этих целей журналах.

Порядок хранения и использования носителей ключевой информации должен исключать возможность несанкционированного доступа к ним.

При выявлении признаков нарушения информационной безопасности АРМ Клиента рекомендуется временно приостановить его эксплуатацию.

Если в качестве АРМ для работы в «Интернет-Клиент» системы ДБО выбран переносной компьютер (ноутбук), его подключение к сетям общего доступа в местах свободного доступа в Интернет (Интернет-кафе, гостиницы, офисные центры и т.д.) должно быть исключено. В случае передачи сторонним лицам (списания, утилизации и т.п.) стационарного компьютера (или ноутбука), на котором ранее была установлена Система ДБО, необходимо гарантированно удалить с него всю информацию, использование которой третьими лицами может потенциально нанести вред финансовой деятельности или имиджу Вашей организации, в том числе следы работы в Системе ДБО.

В случае возникновения сбоев в работе «Интернет-Клиент» Системы ДБО (невозможно установить связь с сервером Системы или компьютер с установленной Системой внезапно вышел из строя: нет доступа, невозможно войти в систему, возникли ошибки при загрузке операционной системы и т.д.) необходимо незамедлительно сообщить об этом в БАНК.

**Правила и рекомендации хранения носителей ключевой информации**

Для хранения носителей ключевой информации необходимо использовать надежные металлические хранилища, оборудованные внутренними замками.

Хранение носителей ключевой информации допускается в хранилище, используемом совместно с другими сотрудниками, но при этом в отдельной упаковке (контейнере), опечатанной личной печатью владельца носителей ключевой информации и исключающей возможность негласного доступа к ним посторонних лиц.

Запрещается передавать носители ключевой информации другим лицам, выводить закрытые ключи ЭП на дисплей или принтер, оставлять носители ключевой информации без присмотра, а также записывать на носитель ключевой информации постороннюю информацию.

**Требования к абонентам Клиента**

Сотрудники, допущенные к работе на АРМ, назначаются приказом и должны иметь утвержденные должностные инструкции.

Непосредственная работа сотрудников на АРМ возможна только после прохождения обучения и проверки знания ими правил эксплуатации АРМ.

Каждый сотрудник, имеющий доступ к носителям ключевой информации, паролям и другой конфиденциальной информации, должен быть проинформирован об ответственности за разглашение конфиденциальной информации и подписать соответствующие обязательства.

ОЗНАКОМЛЕН:

КЛИЕНТ

Наименование ИНН/КПП

Банковские реквизиты:

Подпись \_\_\_\_\_

М.П.

Приложение №4  
к Условиям предоставления ПАО « СПБ Банк»  
услуги «Дистанционное банковское обслуживание»

**ЗАЯВЛЕНИЕ**  
**ПОДКЛЮЧЕНИЕ К УСЛУГЕ «ДИСТАНЦИОННОЕ БАНКОВСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ» от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.**

\_\_\_\_\_ (полное наименование предприятия/организации)

\_\_\_\_\_ (сокращенное наименование предприятия/организации) (наименование на иностранном языке, если имеется)

\_\_\_\_\_ (адрес местонахождения организации на русском и английском языках)

ИНН/КИО/КПП \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ ОКПО \_\_\_\_\_ ОГРН/номер государственной регистрации \_\_\_\_\_ дата регистрации «\_\_\_» \_\_\_\_\_ г.

в соответствии с условиями Договора № \_\_\_\_\_ о предоставлении услуги «Дистанционное банковское обслуживание» от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. для осуществления электронного документооборота с Банком просит:

Подключить к услуге «Дистанционное банковское обслуживание» с использованием сервиса системы дистанционного банковского обслуживания «Интернет-Клиент» и предоставить:

- USB-носитель типа Рутокен с записанным на него пин-кодом доступа к устройству;
- Карточка пользователя подсистемы «Интернет-Клиент» с логином и идентификатором пароля;
- Карточка с Реквизитами персонального пароля и с пин-кодом доступа к устройству eToken.

Желаемый срок получения «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**1. Подключить к системе дистанционного банковского обслуживания следующие счета:**

№ П	Номер счета	Наименование счета	№ договора банковского счета и дата его заключения
1			
2			
...			

**2. Изготовить USB-носители с записанными пин-кодами доступа для следующих абонентов<sup>1</sup>:**

№	Фамилия, имя, отчество (полностью)	Срок полномочий <sup>2</sup>	Право первой подписи	Право второй подписи	Право единственной подписи	Право приема/передачи
2						

3. «Уведомление клиента о совершении операции по списанию денежных средств с расчетного счета с использованием электронного средства платежа осуществляется Банком текущим операционным днем путем направления уведомления в форме SMS сообщений по телефону :

Наименование оператора \_\_\_\_\_ номер телефона 8 (\_\_\_\_\_) \_\_\_\_\_ (телефон)

4. С Условиями предоставления услуги «Дистанционное банковское обслуживание», требованиями и рекомендациями по обеспечению информационной безопасности – ознакомлены:

\_\_\_\_\_ (Руководитель)

\_\_\_\_\_ (подпись)

\_\_\_\_\_ (фамилия и инициалы)

**М.П.**

**Заполняется сотрудником Банка**

**Заявление на подключение к услуге «Дистанционное банковское обслуживание» получено Банком, предоставленные Клиентом сведения проверил:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (Должность сотрудника банка) \_\_\_\_\_ (подпись)  
(фамилия и инициалы)

<sup>1</sup>В полях, определяющих права абонентов системы ДБО, поставить любой символ.

<sup>2</sup>Лица, имеющие право единственной подписи/первой подписи/второй подписи, должны быть указаны в карточке с образцами подписей и оттиска печати, предоставленной в Банк, и иметь доверенность на право использования ключей электронной подписи. Срок полномочий должен соответствовать сроку полномочий, указанному в карточке с образцами подписей и оттиска печати, либо сроку окончания действия доверенности (в случаях, когда срок полномочий, указанный в карточке с образцами подписей и оттиска печати, превышает срок окончания действия доверенности).

Лица, которым предоставляется право приема/передачи информации, должны быть указаны в карточке с образцами подписей и оттиска печати, предоставленной в Банк, или иметь надлежащим образом оформленную доверенность на получение в Банке корреспонденции по счетам. Срок полномочий должен соответствовать сроку полномочий, указанному в карточке с образцами подписей и оттиска печати, либо сроку окончания действия доверенности.

Приложение №5  
к Условиям предоставления ПАО «СПБ Банк»  
услуги «Дистанционное банковское обслуживание»

**УВЕДОМЛЕНИЕ**  
**об изменении параметров подключения к услуге «Дистанционное банковское обслуживание»**

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

(полное наименование предприятия/организации)

(сокращенное наименование предприятия/организации)

(наименование на иностранном языке, если имеется)

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

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

в соответствии с условиями Договора № \_\_\_\_\_ о предоставлении услуги «Дистанционное банковское обслуживание» от « \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. для осуществления электронного документооборота с Банком просит:

1. Подключить к системе дистанционного банковского обслуживания следующие счета:

№ п/п	Номер счета	Наименование счета	№ договора банковского счета и дата его заключения
1			
...			

2. Отключить от системы дистанционного банковского обслуживания следующие счета:

№ п/п	Номер счета	Наименование счета	№ договора банковского счета и дата его заключения
1			
...			

3. Изготовить:

3.1. (заполняется Клиентом-резидентом) USB-носители с записанным пин-кодами доступа для следующих абонентов:

№ п/п	Фамилия, имя, отчество (полностью)	Срок полномочий	Право первой подписи	Право второй подписи	Право единственной подписи	Право приема/передачи
1						
...						

3.2. (заполняется Клиентом-нерезидентом) USB-носители для следующих абонентов:

№ п/п	Фамилия, имя, отчество (полностью)	Срок полномочий	Право первой подписи	Право второй подписи	Право единственной подписи	Право приема/передачи
1						
...						

4. Установить права (изменить права) для следующих абонентов, владельцев ключей электронной подписи:

№ п/п	Фамилия, имя, отчество (полностью)	Срок полномочий	Право первой подписи	Право второй подписи	Право единственной подписи	Право приема/передачи
...						

5. Заблокировать использование ключей электронной подписи, принадлежащих следующим абонентам:

№ п/п	Фамилия, имя, отчество (полностью)	Серийный номер сертификата ключа ЭП	Причина отзыва сертификата ключа ЭП
1			
...			

6. Уведомления по списанию денежных средств с расчетного счета с использованием электронного средства платежа о совершении каждой операции в форме SMS сообщений направлять по телефону:

**Наименование оператора** \_\_\_\_\_ **Номер телефона 8 ( \_\_\_\_\_ )** \_\_\_\_\_

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

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

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(фамилия и инициалы)

**М.П.**

*Заполняется сотрудником Банка*

Уведомление об изменении параметров подключения к услуге «Дистанционное банковское обслуживание» получено Банком, предоставленные Клиентом сведения проверил:

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

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(фамилия и инициалы)

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.



Приложение № 6  
к Условиям предоставления ПАО «СПБ Банк»  
услуги «Дистанционное банковское обслуживание»

**Акт**  
**приема – передачи ключевых носителей, программного обеспечения и реквизитов подключения к системе ДБО**

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ г. \_\_\_\_\_ г. \_\_\_\_\_

Настоящий Акт составлен в том, что ПАО «СПБ Банк», именуемый в дальнейшем «Банк», в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_, передал, а \_\_\_\_\_, именуем\_\_ в дальнейшем «Клиент», в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_, принял следующие материалы:

- 1.
2. USB-носитель типа Рутокен с записанным пин-кодом доступа к устройству для каждого пользователя;
3. Карточка пользователя подсистемы «Интернет-Клиент» с логином и идентификатором пароля;
4. Карточка с Реквизитами персонального пароля Клиента и пин-кодом доступа к устройству Рутокен.

для следующих абонентов:

№ п/п	Фамилия, имя, отчество (полностью)	
1		
...		

настоящий Акт составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, один из которых передается Клиенту, а другой – Банку.

**БАНК:**

ПАО « СПБ Банк»  
127006, г. Москва, ул. Долгоруковская, д. 38, стр. 1  
к/с №30101810400000000186 ГУ Банка России по  
ЦФО  
БИК: 044525186  
ИНН / КПП: 7831000034 / 775001001

:

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
М.П.

**КЛИЕНТ:**

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

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
М.П.

Приложение № 7  
к Условиям предоставления ПАО «СПБ Банк»  
услуги «Дистанционное банковское обслуживание»

**Акт**  
**о вводе в действие услуги «Дистанционное банковское обслуживание»**

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ г. Г. \_\_\_\_\_

Мы, нижеподписавшиеся, представитель Банка \_\_\_\_\_ с одной стороны и представитель Клиента \_\_\_\_\_ с другой стороны составили настоящий Акт о том, что согласно Договору № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ г. о предоставлении услуги «Дистанционное банковское обслуживание» полностью выполнены следующие работы:

1. Банком/Клиентом (нужное подчеркнуть) проведена установка на АРМ Клиента программных средств обеспечения системы дистанционного банковского обслуживания;
2. Проведена настройка взаимодействия АРМ Клиента с Банком.
3. Проверена работоспособность ПО АРМ Клиента.
4. Проведен сеанс связи с Банком. В Банк передано, из Банка получено тестовое сообщение.
5. Абоненты, допущенные к работе на АРМ Клиента, ознакомлены и обязуются выполнять требования и рекомендации по обеспечению информационной безопасности АРМ Клиента, обмену информацией с Банком и обеспечению информационной безопасности на АРМ Клиента.
6. АРМ Клиента готово к вводу в эксплуатацию.

Дополнительная информация: \_\_\_\_\_

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

**БАНК:**

ПАО «СПБ Банк»  
127006, г. Москва, ул. Долгоруковская, д. 38, стр. 1  
к/с №30101810400000000186 ГУ Банка России по  
ЦФО  
БИК: 044525186  
ИНН / КПП: 7831000034 / 775001001

**КЛИЕНТ:**

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

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

М.П.

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

М.П.

Приложение № 8  
к Условиям предоставления ПАО «СПБ Банк»  
услуги «Дистанционное банковское обслуживание»

**Форма доверенности на получение документов и программного обеспечения для работы с USB-носителями Рутокен**

Доверенность № \_\_\_\_\_

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ г.

г. \_\_\_\_\_

далее – Клиент (полное наименование Клиента),

в лице \_\_\_\_\_,

(должность, фамилия, имя, отчество)

действующего на основании \_\_\_\_\_, уполномочивает

\_\_\_\_\_ (должность, фамилия, имя, отчество уполномоченного лица)

(паспортные данные: серия, номер, орган, выдавший паспорт, дата выдачи, а также телефон для связи на выполнение следующих действий):

- получать копии иницирующих документов с необходимыми отметками Банка;
- получать USB-носители **Рутокен** с записанными пин-кодами доступа для всех абонентов Клиента;
- получать Карточки пользователя подсистемы «Интернет-Клиент» с логином и идентификатором пароля в системе ДБО «Интернет-Клиент» на бумажном носителе;
- получать карточки с реквизитами персональных паролей и пин-кодами доступа к устройствам **Рутокен**;
- получать Акты признания открытого ключа (сертификата) для обмена сообщениями;

Настоящая доверенность действительна до « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ года.

Подпись \_\_\_\_\_

(наименование должности и ФИО уполномоченного лица)

\_\_\_\_\_ (подпись)

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

\_\_\_\_\_ (подпись) (фамилия и инициалы)

М.П.

Приложение № 9  
к Условиям предоставления ПАО «СПБ Банк»  
услуги «Дистанционное банковское обслуживание»

**Форма доверенности  
на право подписания электронных документов  
в системе Дистанционного банковского обслуживания**

**Доверенность № \_\_\_\_\_**

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ г. г. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_, далее – Клиент,  
(полное наименование Клиента)

в лице \_\_\_\_\_  
(должность, фамилия, имя, отчество)

действующего на основании Устава, уполномочивает

\_\_\_\_\_  
(должность, фамилия, имя, отчество уполномоченного лица)

(паспортные данные: серия, номер, орган, выдавший паспорт, дата выдачи, а также телефон для связи)  
на выполнение следующих действий:

- от имени и в интересах Клиента подписывать электронные документы и осуществлять обмен электронными документами с использованием ключа электронной подписи, владельцем которого является указанное доверенное лицо, в системе Дистанционного банковского обслуживания ПАО «СПБ Банк» в соответствии со сведениями, указанными в Акте признания открытого ключа (сертификата) для обмена сообщениями.

Настоящим Клиент заявляет, что любые действия, которые будут совершены владельцем ключа электронной подписи (абонентом Клиента) с использованием полученного им ключа электронной подписи, указанного в Акте признания открытого ключа (сертификата) для обмена сообщениями, являются действиями, совершаемыми от имени Клиента, по его указанию и связаны с участием в электронном документообороте в системе Дистанционного банковского обслуживания ПАО «СПБ Банк».

Настоящая доверенность действительна до « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ года.

Подпись \_\_\_\_\_ (подпись)  
(наименование должности и ФИО уполномоченного лица)

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

М.П.

Приложение №10  
к Условиям предоставления ПАО «СПБ Банк»  
услуги «Дистанционное банковское обслуживание»

**Форма доверенности на подписание Акта признания открытого ключа (сертификата) для обмена сообщениями**

**Доверенность № \_\_\_\_\_**

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_

г. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_, далее – Клиент,  
(полное наименование Клиента)

в лице \_\_\_\_\_,  
(должность, фамилия, имя, отчество)

действующего на основании Устава, уполномочивает \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(должность, фамилия, имя, отчество уполномоченного лица)

\_\_\_\_\_  
(паспортные данные: серия, номер, орган, выдавший паспорт, дата выдачи, а также телефон для связи)

на подписание собственноручной подписью от имени Клиента Акта признания открытого ключа (сертификата) для обмена сообщениями (далее - Акт) в форме документа на бумажном носителе, для последующего использования указанного в Акте ключа электронной подписи от имени Клиента в системе Дистанционного банковского обслуживания ПАО «СПБ Банк».

Настоящая доверенность действительна до « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ года.

Подпись \_\_\_\_\_  
(наименование должности и ФИО уполномоченного лица)

(подпись)

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

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(фамилия и инициалы)

М.П.

Приложение № 11  
к Условиям предоставления ПАО «СПБ Банк»  
услуги «Дистанционное банковское обслуживание»

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

\_\_\_\_\_ (полное наименование предприятия/организации)

\_\_\_\_\_ (сокращенное наименование предприятия/организации)

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

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

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

в соответствии с условиями Договора № \_\_\_\_\_ о предоставлении услуги «Дистанционное банковское обслуживание» от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. уведомляет о компрометации ключей электронной подписи, принадлежащих следующим абонентам:

№ п/п	Фамилия, имя, отчество (полностью)	Серийный номер сертификата ключа ЭП	Причина компрометации
1			
2			
...			

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

\_\_\_\_\_ (наименование предприятия/организации)

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

М.П.

***Заполняется сотрудником Банка***

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

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

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ г.

Приложение № 12  
к Условиям предоставления ПАО «СПБ Банк»  
услуги «Дистанционное банковское обслуживание»

**ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ СОГЛАШЕНИЕ № \_\_\_\_\_**  
**к Договору о предоставлении услуги «Дистанционное банковское обслуживание»**  
**от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_\_**

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. \_\_\_\_\_ г. \_\_\_\_\_

ПАО «СПБ Банк», именуемый в дальнейшем «Банк», в лице \_\_\_\_\_,  
действующего на основании \_\_\_\_\_, с одной стороны, и (при указании  
доверенности уточняется номер и дата её выдачи)

\_\_\_\_\_, именуемый в  
дальнейшем «Клиент», в лице \_\_\_\_\_,  
действующего на основании \_\_\_\_\_, с другой стороны,  
(при указании доверенности уточняется номер и дата её выдачи)

именуемые вместе «Стороны», либо «Сторона» соответственно, заключили настоящее дополнительное  
соглашение (далее – Дополнительное соглашение) к Договору о предоставлении услуги «Дистанционное  
банковское обслуживание» от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_ (далее – Договор) о нижеследующем:

1. Изложить пункт 3.3.4 Договора в следующей редакции:
2. «3.3.4. Исполнять электронные платежные документы Клиента в сроки, установленные Договором  
банковского счета, если электронный платежный документ составлен в соответствии с требованиями  
настоящего Договора, Договора банковского счета и нормативных документов Банка России, а также  
подписан корректными электронными цифровыми подписями Клиента.

При этом по Платежным поручениям Клиента, полученным по системе дистанционного банковского  
обслуживания, проводимым по счету № \_\_\_\_\_ (счет открыт в соответствии с  
Договором банковского счета в \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_ от  
\_\_\_\_\_) должен быть дополнительно получен **Акцепт Акцептанта:**  
\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_.»  
(наименование организации) (ИНН/КПП КИО организации)

3. Банк обязуется предоставлять Клиенту услугу Акцепта в соответствии с Условиями ДБО..
4. Банк осуществляет предоставление услуги Акцепт только в случае заключения Клиентом  
дополнительного соглашения к Договору банковского счета в валюте Российской  
Федерации/иностранной валюте, или Договора банковского счета в валюте Российской  
Федерации/иностранной валюте, определяющего порядок акцептования указанного счета.
5. Клиент самостоятельно отвечает на запросы Организации по вопросам Акцепта Платежных поручений,  
направленных по Системе ДБО.
6. Порядок взаимодействия между Клиентом и Организацией определяется договорами и соглашениями,  
заключенными между Клиентом и Организацией.
7. Дополнительное соглашение вступает в силу, с даты его подписания Сторонами.
8. Дополнительное соглашение составлено в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу,  
по одному экземпляру для каждой из Сторон.
9. В случае расторжения настоящего Дополнительного соглашения одной из Сторон Банк оказывает услуги  
Клиенту в рамках Договора.
10. Вопросы, не урегулированные Дополнительным соглашением, регулируются Договором.
11. С Условиями предоставления услуги «Дистанционное банковское обслуживание», требованиями и  
рекомендациями по обеспечению информационной безопасности - ознакомлены

**12. АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН**

**Банк:**

ПАО «СПБ Банк», 127006, г. Москва, ул. Долгоруковская, д. 38, стр. 1,  
к/с №30101810400000000186 в ГУ Банка России по ЦФО,  
БИК: 044525186, ИНН / КПП: 7831000034 / 775001001

**Клиент:**

Наименование (Ф.И.О.\*)

Адрес местонахождения:

Почтовый адрес:

Банковские реквизиты

ИНН/КИО \_\_\_\_\_, ОКПО \_\_\_\_\_, КПП \_\_\_\_\_,

ОГРН \_\_\_\_\_,

(дата и место регистрации)

Наименование документа, удостоверяющего личность\*:

Серия \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

Выдан

(дата выдачи и орган, выдавший документ)

Место жительства (регистрации)

**ОТ БАНКА:****ОТ КЛИЕНТА:**\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
М.П.\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
М.П.

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



Приложение № 13  
к Условиям предоставления ПАО «СПБ Банк»  
услуги «Дистанционное банковское обслуживание»

**Акт**  
**о вводе в действие услуги Акцепт**  
**с использованием системы Дистанционного банковского обслуживания**

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ г. \_\_\_\_\_

Мы, нижеподписавшиеся, представитель Банка в лице, \_\_\_\_\_,  
представитель Клиента в лице, \_\_\_\_\_,  
представитель Организации в лице, \_\_\_\_\_ составили  
настоящий Акт о том, что согласно Договору № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ г. о предоставлении  
услуги «Дистанционное банковское обслуживание» Банком проведена работа по предоставлению  
Организации услуги Акцепт с « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. по следующим счетам Клиента:

№ п/п	Наименование Организации (Акцептующего), ИНН/КИО	Фамилия, Имя, Отчество абонента Организации, осуществляющего Акцепт	Номер счета Клиента, по которому осуществляется Акцепт	№ и дата заключения Договора банковского счета с Клиентом
1				
...				

Дополнительная информация: \_\_\_\_\_

Настоящий Акт составлен в трех экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, один из которых передается Клиенту, второй – Банку, третий - Организации

**БАНК:**

ПАО «СПБ Банк»  
127006, г. Москва, ул. Долгоруковская, д. 38, стр. 1  
к/с №30101810400000000186 ГУ Банка России по  
ЦФО  
БИК: 044525186  
ИНН / КПП: 7831000034 / 775001001

**ОРГАНИЗАЦИЯ**

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

М.П. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
подпись

М.П. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
подпись

**КЛИЕНТ:**

Наименование \_\_\_\_\_  
ИНН/КПП \_\_\_\_\_  
ОРГН \_\_\_\_\_  
Банковские реквизиты \_\_\_\_\_

М.П. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
подпись



3. Дополнительное соглашение вступает в силу с даты подписания Сторонами.
4. Дополнительное соглашение составлено в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному экземпляру для каждой из Сторон.
5. Вопросы, не урегулированные Дополнительным соглашением, регулируются Договором.
6. С **Условиями предоставления** услуги “Дистанционное банковское обслуживание”, требованиями и рекомендациями по обеспечению информационной безопасности - ознакомлены

## 7. АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

### Банк:

ПАО «СПБ Банк», 127006, г. Москва, ул. Долгоруковская, д. 38, стр. 1,  
к/с №30101810400000000186 в ГУ Банка России по ЦФО,  
БИК: 044525186, ИНН / КПП: 7831000034 / 775001001

### Клиент:

Наименование (Ф.И.О.\*)

\_\_\_\_\_

Почтовый адрес:

\_\_\_\_\_

ИНН/КИО \_\_\_\_\_, ОКПО \_\_\_\_\_, КПП \_\_\_\_\_,

ОГРН \_\_\_\_\_,

Адрес местонахождения:

\_\_\_\_\_ Банк

овские реквизиты:

\_\_\_\_\_ (дата и место регистрации)

Наименование документа, удостоверяющего личность\* :

Серия \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

Выдан \_\_\_\_\_

(дата выдачи и орган, выдавший документ)

Место жительства (регистрации)

Место пребывания \_\_\_\_\_

**ОТ БАНКА:**

**ОТ КЛИЕНТА:**

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
М.П.

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
М.П.

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

Приложение № 14/1  
к Условиям предоставления ПАО «СПБ Банк»  
услуги «Дистанционное банковское обслуживание»

**ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ СОГЛАШЕНИЕ № \_\_\_\_\_**  
**К ДОГОВОРУ БАНКОВСКОГО СЧЕТА В ИНОСТРАННОЙ ВАЛЮТЕ**  
**ОТ «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ Г. № \_\_\_\_\_**

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г

г. \_\_\_\_\_

ПАО «СПБ Банк», именуемый в дальнейшем «БАНК», в лице \_\_\_\_\_,  
\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_,  
\_\_\_\_\_, с одной стороны, и  
(при указании доверенности указывается номер и дата её выдачи)

\_\_\_\_\_, именуем \_\_\_\_\_ в дальнейшем «КЛИЕНТ», действующего  
на основании \_\_\_\_\_, с  
другой \_\_\_\_\_

(при указании доверенности указывается номер и дата её выдачи)  
стороны, именуемые вместе «Стороны», заключили настоящее дополнительное соглашение  
(далее – Дополнительное соглашение) к Договору банковского счета в иностранной валюте от  
\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_ (далее – Договор) о нижеследующем:

1. Внести в Договор следующие изменения:

1.1. Дополнить раздел 1 Договора пунктом 1.6. следующего содержания:

«1.6. КЛИЕНТ поручает БАНКУ осуществлять операции, связанные с переводом денежных средств в иностранной валюте на основании поручений, составленных по форме, утвержденной в БАНКЕ (далее – Поручение на перевод иностранной валюты), полученные по системе дистанционного банковского обслуживания, проводимые по Счету, после их акцепта\* Организацией:

(наименование организации)

ИНН/КПП КИО	ИНН/ КПП

(далее – Акцептант) с использованием системы дистанционного банковского обслуживания в соответствии с заключенным с КЛИЕНТОМ Договором о предоставлении услуги «Дистанционного банковского обслуживания». При осуществлении перевода КЛИЕНТ предоставляет в БАНК документы и информацию в соответствии с требованиями валютного законодательства.»

1.2. Дополнить п.2.1. Договора подпунктом 2.1.13. следующего содержания:

«2.1.13. Осуществлять исполнение распоряжения плательщика по Счету КЛИЕНТА в порядке и на условиях, предусмотренных Договором. При этом если Платежное поручение КЛИЕНТА по Счету, полученное по системе дистанционного банковского обслуживания, не акцептовано Акцептантом, БАНК присваивает Платежному документу статус «Ожидает визирования» в системе дистанционного банковского обслуживания. Если до окончания операционного дня с момента присвоения Платежному документу статуса «Ожидает визирования» в БАНК не поступает акцепта Акцептанта по данному Платежному документу, Платежный документ БАНКОМ не исполняется».

\* акцепт – разрешительная отметка о возможности исполнения платежного документа в системе дистанционного банковского обслуживания.

3. КЛИЕНТ имеет право расторгнуть Дополнительное соглашение, уведомив БАНК не позднее чем за 3 (Три) рабочих дня до предполагаемой даты расторжения. О всех изменениях регламента распоряжений по счетам КЛИЕНТА, КЛИЕНТ самостоятельно уведомляет Акцептанта.

4. Дополнительное соглашение вступает в силу с даты подписания Сторонами.

5. Дополнительное соглашение составлено в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному экземпляру для каждой из Сторон.

6. Вопросы, не урегулированные Дополнительным соглашением, регулируются Договором.

**7.С Условиями предоставления услуги “Дистанционное банковское обслуживание”, требованиями и рекомендациями по обеспечению информационной безопасности - ознакомлены**

## 8. АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

### БАНК:

ПАО «СПБ Банк», 127006, г. Москва, ул. Долгоруковская, д. 38, стр. 1,  
к/с №3010181040000000186 в ГУ Банка России по ЦФО,  
БИК: 044525186, ИНН / КПП: 7831000034 / 775001001

### КЛИЕНТ:

Наименование (Ф.И.О.\*)

Почтовый адрес:

ИНН/КИО \_\_\_\_\_, ОКПО \_\_\_\_\_, КПП \_\_\_\_\_,  
ОГРН \_\_\_\_\_,

Адрес местонахождения:

\_\_\_\_\_ Банк

овские реквизиты:

\_\_\_\_\_ дата и место регистрации)

Наименование документа, удостоверяющего личность\* :

Серия \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

Выдан \_\_\_\_\_

(дата выдачи и орган, выдавший документ)

Место жительства (регистрации)

Место пребывания \_\_\_\_\_

ОТ БАНКА:

ОТ КЛИЕНТА:

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

Приложение № 15  
к Условиям предоставления ПАО «СПБс Банк»  
услуги «Дистанционное банковское обслуживание»

**ЗАЯВЛЕНИЕ**  
**на подключение услуги Акцепт**  
**от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.**

**Клиент** \_\_\_\_\_ в лице \_\_\_\_\_,  
действующий на основании \_\_\_\_\_

**Организация** \_\_\_\_\_ в лице \_\_\_\_\_,  
\_\_\_\_\_ действующая  
на основании \_\_\_\_\_

в соответствии с условиями предоставления услуги «Дистанционное банковское обслуживание» № \_\_\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. для осуществления электронного документооборота с Банком просит: Предоставить услугу Акцепт в рамках услуги «Дистанционное банковское обслуживание».

1. Предоставить следующим абонентам Организации, имеющим право акцептовать электронные платежные документы Клиента, сформированные по следующим Счетам с использованием системы дистанционного банковского обслуживания:

№ п/п	Наименование Организации (Акцептующего), ИНН/КИО	Фамилия, Имя, Отчество абонента Организации, осуществляющего Акцепт	Номер счета Клиента, по которому осуществляется Акцепт	№ и дата заключения Договора банковского счета с Клиентом
1				
...				

С Условиями предоставления услуги «Дистанционное банковское обслуживание», требованиями и рекомендациями по обеспечению информационной безопасности - ознакомлены

**КЛИЕНТ**

**ОРГАНИЗАЦИЯ**

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

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

М.П. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
подпись

М.П. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
подпись

**Заполняется сотрудником Банка**

Заявление на подключение услуги Акцепт получено Банком, предоставленные сведения проверил:

\_\_\_\_\_ (Должность)  
(ФИО сотрудника банка) «\_\_\_» \_\_\_\_\_ г.

Приложение №16  
к Условиям предоставления ПАО «СПБ Банк»  
услуги «Дистанционное банковское обслуживание»

**Памятка по информационной безопасности  
в системе Дистанционного банковского обслуживания ПАО «Бест Эффорте Банк»**

В связи с участвовавшими попытками злоумышленников получения доступа к системам Дистанционного банковского обслуживания (ДБО) и проведения несанкционированных финансовых операций, Банк считает необходимым соблюдать приведенные ниже рекомендации по информационной безопасности в системе ДБО:

- Хранение ключевых носителей должно быть организовано в месте, недоступном для посторонних лиц. Установка ключевых носителей на АРМ допускается только непосредственно на время работы с системой ДБО; после окончания сеанса работы в ДБО ключи должны быть извлечены.
- Для контроля доступа к ключевому носителю Рутокен установлен (пин-код) пароль на ключевой носитель. Не сообщайте никому пароль для доступа к ключевому носителю, включая сотрудников Банка и сотрудников Вашей организации или Ваших родственников.
- Категорически не рекомендуется работать с системой ДБО с не доверенных компьютеров (интернет-кафе и т.п.), так как это существенно увеличивает риск кражи Ваших учетных и ключевых данных.
- После окончания работы в системе ДБО обязательно корректно завершите работу (выйдите из системы ДБО с использованием кнопки «Выход») и/или закройте приложение Internet explorer. Извлеките из компьютера съемный ключевой носитель.
- Установите и регулярно обновляйте лицензионное антивирусное программное обеспечение на Вашем компьютере. Действие вирусов может быть направлено на перехват Вашей ключевой и/или парольной информации и передаче её третьим лицам.
- Установите и настройте персональный брандмауэр (firewall) на Вашем компьютере. Это позволит Вам запретить несанкционированный удаленный доступ к Вашему компьютеру из сети Интернет и Вашей локальной сети с использованием удаленного управления компьютером и терминального доступа. Дополнительно можно настроить брандмауэр на доступ только по адресам системы ДБО.
- Используйте на АРМ только лицензионное программное обеспечение с обновлениями. Регулярно выполняйте обновления (патчи) операционной системы и используемого браузера. Это значительно повысит уровень безопасности Вашего компьютера.
- На АРМ не рекомендуется устанавливать иное программное обеспечение, кроме необходимого для работы в системе ДБО.
- Права пользователя, работающего с системой ДБО, на данном компьютере должны быть минимально необходимыми (наличие администраторских прав нежелательно).
- В случае , появления предупреждений браузера о перенаправлении Вас на другой сайт при подключении к системе ДБО Банка, обратитесь в службу поддержки Банка, отложив при этом совершение операций.
- В случае сбоев в работе компьютера или его поломки во время работы с системой ДБО или сразу после сеанса (проблемы с загрузкой операционной системы, выход из строя жесткого диска, и т.п.), следует НЕМЕДЛЕННО обратиться в Банк и убедиться, что от Вашего имени не производились несанкционированные операции.
- Обращайте внимание на любые изменения в привычном для Вас процессе установления соединения с системой ДБО или в функционировании системы. При возникновении любых сомнений в правильности функционирования системы ДБО незамедлительно обратитесь в Банк.
- Разглашение пароля Системы «Клиент-Банк» запрещается (Если к Вам обратятся лица, представившиеся работниками Банка, и запросят пароль, помните, что работники Банка никогда не запрашивают такую информацию). В случае возникновения подозрений компрометации пароля, его необходимо изменить.
- При наличии подозрений на несанкционированный доступ к Вашим счетам через систему ДБО незамедлительно проинформируйте об этом Банк и заблокируйте технические средства, используемые в системе ДБО. При подтверждении факта несанкционированного доступа необходимо предоставить в Банк подробное письменное описание обстоятельств компрометации ключевой информации или факта несанкционированного доступа к системе ДБО.

Неукоснительное соблюдение приведенных рекомендаций сведет к минимуму риски хищения злоумышленниками Ваших денежных средств!

Приложение № 17  
к Условиям предоставления ПАО «СПБ Банк»  
услуги «Дистанционное банковское обслуживание»

### **Регламент разрешения спорных ситуаций**

1. В соответствии с настоящим регламентом и Условиями предоставления ПАО «СПБ Банк» услуги «Дистанционное банковское обслуживание» рассмотрению подлежат споры, связанные с наличием претензий по поводу:

- **ситуаций, связанных с подлинностью электронных документов ;**
- **разрешения спора в связи с отказом Стороной от факта направления/подписания электронного документа;**
- **разрешения спора в связи с отказом Стороной от факта получения электронного документа.**
- **Корректности электронной подписи на электронном документе.**
- **Проверка принадлежности сертификата Абоненту**

2. Клиент предоставляет Банку заявление, содержащее существо претензий с указанием на Электронный документ, содержащий ЭП Клиента, на основании которого Банк выполнил, не выполнил или не надлежаще выполнил какую-либо операцию.

3. Банк обязан в течение 5 рабочих дней с даты подачи Клиентом заявления в Банк сформировать экспертную комиссию для рассмотрения заявления. В состав комиссии включаются представители Клиента, представители Банка, и при необходимости – независимые эксперты (по согласованию сторон).

4. Место работы комиссии — местонахождение Банка, если иное не будет согласовано Сторонами.

5. Стороны обязуются способствовать работе экспертной комиссии и не допускать отказа от предоставления необходимых документов (информации), если предоставление таких документов (информации) будет допустимо в соответствии с действующим законодательством. Стороны обязуются предоставить комиссии возможность ознакомления с условиями и порядком работы своих программных и аппаратных средств, используемых для обмена Электронными документами по Системе.

6. Комиссия в срок не более 5 (Пяти) рабочих дней с момента начала работы экспертной комиссии проводит рассмотрение спорного вопроса.

Рассмотрение спорных ситуаций производится в соответствии с п. 12 Условий предоставления ПАО «СПБ Банк» услуги «Дистанционное банковское обслуживание».

7. На основании полученных данных в результате проверки экспертная комиссия составляет акт, содержащий выводы по проделанной работе. Выводы, содержащиеся в акте, являются обязательными для Сторон. Акт подписывается уполномоченными представителями Сторон не позднее 5 (Пяти) дней с момента окончания работы комиссии. В случае, если подписание Акта в этот срок не состоится, заинтересованная Сторона вправе обратиться в арбитражный суд и без выработанного Сторонами решения, а в качестве доказательства в судебном споре представить Акт.

8. Результатом рассмотрения спорной ситуации Комиссией является определение Стороны, несущей ответственность.



Приложение № 18  
к Условиям предоставления ПАО «СПБ Банк»  
услуги «Дистанционное банковское обслуживание»

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

**О расторжении договора о предоставлении услуги «Дистанционное банковское обслуживание»**

от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Наименование клиента \_\_\_\_\_

ИНН/КПП \_\_\_\_\_

ОГРН \_\_\_\_\_

Контактная информация \_\_\_\_\_

Телефон \_\_\_\_\_

Адрес электронной почты \_\_\_\_\_

**Настоящим заявляем о расторжении:**

\_ Договора № \_\_\_\_\_ от <\_\_\_> \_\_\_\_\_ 20\_\_ года  
о предоставлении услуги «Дистанционное банковское обслуживание» .

\_ Дополнительного соглашения № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_\_  
К Договору о предоставлении услуги «Дистанционное банковское обслуживание» от «\_\_\_» \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_\_

**Уничтожение ключей ЭП и паролей гарантируем.**

**Клиент:**

Подпись

М.П.

***Заполняется сотрудником Банка***

Заявление принял , печать и подписи сверены:

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

\_\_\_\_\_ (фамилия и инициалы)

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ г.

Приложение №19 к  
Условиям предоставления ПАО «СПБ Банк»  
услуги «Дистанционное банковское обслуживание»

## ЗАЯВЛЕНИЕ

### на установление ограничений по параметрам операций в Системе ДБО «Интернет Клиент-Банк»

В соответствии с настоящим заявлением \_\_\_\_\_

(указывается полное наименование Клиента)

просит установить ограничения по параметрам операций:

<input type="checkbox"/>	<p>Ограничение на максимальную сумму перевода денежных средств за одну операцию, на сумму (эквивалент в иностранной валюте по курсу Банка России на дату операции)</p> <p>□□□□□□□□ руб. 00 коп</p>
<input type="checkbox"/>	<p>Ограничение на общую сумму переводов денежных средств, на сумму (эквивалент в иностранной валюте по курсу Банка России на дату операции)</p> <p>□□□□□□□□ руб. 00 коп., за определенный период времени _____ дней</p>
<input type="checkbox"/>	<p>Перечень устройств, с использованием которых может осуществляться доступ к Системе ДБО «Интернет Клиент-Банк» с целью осуществления переводов денежных средств, на основе идентификаторов указанных устройств</p> <p>IP-адрес □□□.□□□.□□□.□□□</p> <p>MAC-адрес □□-□□-□□-□□-□□-□□</p> <p>другое _____</p>

\_\_\_\_\_  
(подпись представителя Клиента)

\_\_\_\_\_  
(ФИО)

\_\_\_\_\_  
(дата)

Заявление принято «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г., проведена идентификация и проверка полномочий лица, имеющего право на заключение Договора о предоставлении услуги «Дистанционное банковское обслуживание» / распоряжение(-я) Счетом(-ами):

\_\_\_\_\_  
(подпись сотрудника Банка)

\_\_\_\_\_  
(ФИО полностью)

на установление ограничений в системе ДБО «Интернет Клиент-Банк»)