

УТВЕРЖДЕНЫ

**Приказом
АО «ВЛАДБИЗНЕСБАНК»
№209 от 17.12.2018
Председатель Правления
АО «ВЛАДБИЗНЕСБАНК»
С.В. Соловьев_____**

**ПРАВИЛА
обслуживания в Системе «iBank»
в АО «ВЛАДБИЗНЕСБАНК».**

Оглавление

1. Назначение.....	3
2. Термины и определения	3
3. Общие положения.....	6
4. Порядок подключения к Системе ДБО.....	8
5. Порядок обслуживания	9
6. Права и обязанности Сторон	12
7. Порядок предоставления сервиса «ВЛАДБИЗНЕСБАНК В2В»	17
8. Процедуры разрешения спорных/конфликтных ситуаций.....	18
9. Ответственность Сторон	19
10. Заключительные положения.....	19
11. Приложения.....	20

1. Назначение

Настоящие Правила обслуживания в Системе «iBank» в АО «ВЛАДБИЗНЕСБАНК» (далее по тексту – Правила) регулируют отношения Клиента и Банка, возникающие в процессе оказания Банком услуг по дистанционному банковскому обслуживанию Клиента с использованием Системы «iBank», в том числе определяют порядок предоставления Банком услуг по приему и исполнению электронных документов Клиента при осуществлении переводов денежных средств по Счетам Клиента, порядок взаимодействия между Сторонами при осуществлении электронного документооборота с использованием Системы «iBank», права, обязанности и ответственность Сторон.

2. Термины и определения

Активный ключ ЭП Клиента	ключ ЭП Клиента, зарегистрированный Банком в Системе ДБО, и используемый Клиентом для работы в Системе ДБО.
Банк	Акционерное общество «ВЛАДБИЗНЕСБАНК» (АО «ВЛАДБИЗНЕСБАНК»)
Блокировочное слово	уникальное слово, определяемое Клиентом при регистрации в Системе ДБО. Блокировочное слово может быть использовано Клиентом (например, в случае компрометации ключа) для блокирования своей работы в Системе ДБО по телефонному звонку в Банк.
Группа подписи ключа	полномочия ключа ЭП при подписи ЭД. Количество собственноручных подписей, необходимых для подписания ЭД Клиента, а также возможные сочетания собственноручных подписей лиц, наделенных правом подписи, указываемых в представляемой Клиентом карточке образцов подписей и печатей определяется соглашением между Банком и Клиентом.
ДБО	Дистанционное банковское обслуживание
Договор о ДБО	договор о дистанционном банковском обслуживании между Банком и Клиентом, состоящий из настоящих Правил с соответствующими приложениями и Заявления на подключение к Системе ДБО.
Заявление на подключение к системе ДБО	Заявление на подключение к системе «iBank» - предлагаемая Банком официальная письменная форма, предназначенная для заполнения Клиентом, в целях последующего оказания услуг дистанционного банковского обслуживания в Системе «iBank» (Приложение №1 к настоящим Правилам)
Карточка	карточка с образцами подписей и оттиска печати, представленная Клиентом в Банк для открытия Счета Клиента и оформленная в соответствии с Инструкцией Банка России от 30.05.2014г. № 153-И «Об открытии и закрытии банковских счетов, счетов по вкладам (депозитам), депозитных счетов».
Клиент	юридическое лицо (кроме кредитной организации) /индивидуальный предприниматель/физическое лицо, занимающееся в установленном законодательством Российской Федерации порядке частной практикой, заключившее с Банком Договор о ДБО.
Клиентский модуль	часть программного комплекса Системы ДБО, установленная на

	устройствах Клиента.
Ключ ЭП Клиента	уникальная последовательность символов, генерируемая Клиентом с использованием средств Системы ДБО, и предназначенная для формирования Клиентом ЭД.
Ключ проверки ЭП Клиента	уникальная последовательность символов, однозначно связанная с ключом ЭП и предназначенная для проверки подлинности ЭП, самостоятельно генерируемая Клиентом с использованием средств Системы ДБО.
Корректная ЭП	ЭП электронного документа, проверка которой с использованием соответствующего ключа проверки ЭП дает положительный результат.
Комиссии Банка	предусмотренные Тарифами комиссии, подлежащие уплате Клиентом Банку.
Компрометация ключа	<p>установленный факт раскрытия закрытой ключевой информации (ключа ЭП) или подозрение на раскрытие закрытой ключевой информации; утрата доверия к тому, что используемые ключи ЭП обеспечивают подлинность, защищенность и безопасность информации. К событиям, связанным с компрометацией ключей ЭП, относятся:</p> <ul style="list-style-type: none"> • разглашение или подозрение на разглашение содержания ключа ЭП; • утрата (в том числе – временная) НЭК; • перевод на другую работу или увольнение работников, имеющих доступ к ключу ЭП и(или) к НЭК; • нарушение правил хранения ключа ЭП; • несанкционированное копирование или подозрение в копировании ключей ЭП; • возникновение подозрений на утечку конфиденциальной информации или ее искажение; • несанкционированное нарушение печати на хранилище/сейфе, где хранятся НЭК; • случаи, когда нельзя достоверно установить, что произошло с НЭК (в том числе, случаи, когда носитель вышел из строя и доказательно не опровергнута возможность того, что данный факт произошел в результате несанкционированных действий злоумышленника); • факт или попытка несанкционированного списания денежных средств со счета Клиента с использованием рабочих ключевых пар; • иные обстоятельства, прямо или косвенно свидетельствующие о доступе или возможности доступа к содержимому ключа ЭП неуполномоченных лиц.
Многофакторная аутентификация	проверка подлинности Клиента в процессе синхронизации в Системе ДБО с использованием ключа ЭП и одноразового пароля. Совместное использование нескольких факторов аутентификации значительно повышает безопасность.
НЭК	носитель электронных ключей с ЭП
Офис Банка	внутреннее структурное подразделение Банка.
Пара ключей ЭП (Ключевая пара)	ключ ЭП и соответствующий ему ключ проверки ЭП.

Персональный аппаратный криптопровайдер USB-токен	устройство, обеспечивающее защищенное хранение (неизвлекаемость) ключа ЭП клиента и формирование ЭП клиента под электронным документом по российскому криптографическому алгоритму непосредственно внутри устройства.
Подтверждение одноразовым паролем	использование при работе в Системе ДБО одноразовых паролей, сгенерированных OTP-токеном или направляемых Банком в SMS-сообщении на указанный Клиентом номер мобильного телефона в Заявлении на подключение к Системе ДБО.
Сайт Банка	официальный информационный портал Банка в сети Интернет, расположенный по электронному адресу http://www.vlbb.ru . Сайт Банка содержит информацию о продуктах и услугах Банка, Тарифах, настоящих Правилах и иную необходимую Клиенту информацию.
Сервис «ВЛАДБИЗНЕСБАНК В2В»	доступ к Приложению «ВЛАДБИЗНЕСБАНК В2В» с мобильных устройств, позволяющий Клиентам просматривать и управлять банковскими счетами.
Сертификат ключа проверки ЭП Клиента	бумажный документ, с представленным в шестнадцатеричном виде ключом проверки ЭП Клиента, датой начала и окончания действия ключа проверки ЭП Клиента, заверенный подписями Уполномоченных лиц Клиента и имеющий оттиск печати Клиента (при ее наличии).
Система ДБО	Система «iBank» - программа АРМ «iBank РС-Банкинг - Vladbiznesbank» - совокупность программно-аппаратных средств, устанавливаемых на территории Клиента и Банка, и согласовано эксплуатируемых Клиентом и Банком в соответствующих частях, а также организационных мероприятий, проводимых Клиентом и Банком, с целью предоставления Клиенту услуг по приему и исполнению электронных документов Клиента при осуществлении переводов денежных средств по Счетам Клиента.
СКЗИ	Средство криптографической защиты информации – программный модуль, входящий в состав Системы ДБО, обеспечивающий защиту информации в соответствии с утвержденными стандартами и сертифицированный в соответствии с действующим законодательством.
Стороны	Банк и Клиент.
Тарифы	тарифы комиссионного вознаграждения за совершение банковских операций.
Уведомление	информация, предоставленная Банком Клиенту в порядке, предусмотренном законодательством РФ и Договором ДБО, для целей информирования Клиента о совершении операций в Системе ДБО.
Уполномоченное лицо Банка	работник Банка, допущенный к работе в Системе ДБО.
Уполномоченное лицо Клиента	физическое лицо, являющееся работником Клиента, указанное в Карточке и наделенное в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации правом подписи на расчетных документах.
ЭД	Электронный документ - электронные бланки документов, заполняемые Клиентом в соответствии с требованиями Банка России и законодательных актов, подписанные ЭД и пересылаемые

	для исполнения в Банк по каналам связи с использованием Системы ДБО.
ЭП	<p>Электронная подпись - информация в электронной форме, которая присоединена к другой информации в электронной форме (подписываемой информации) или иным образом связана с такой информацией и которая используется для определения лица, подписывающего информацию. Используемая в Системе ДБО ЭП является усиленной неквалифицированной ЭП, однозначно сопоставляемой электронному документу и используемой для аутентификации (подтверждение авторства и целостности) электронного документа, которая:</p> <ul style="list-style-type: none"> – получена в результате криптографического преобразования информации с использованием ключа ЭП; – позволяет определить лицо, подписавшее ЭД; – позволяет обнаружить факт внесения изменений в ЭД после момента его подписания; – создана с использованием средств ЭП. <p>Срок действия ЭП уполномоченного лица Клиента устанавливается два года с даты регистрации Банком Сертификата ключа проверки ЭП уполномоченного лица Клиента. Срок действия ЭП уполномоченного лица Клиента, и дата регистрации Банком Сертификата ключа проверки ЭП уполномоченного лица ЭП указываются в Сертификате ключа проверки ЭП.</p>
ОТР-токен	устройство для создания одноразовых паролей. В отличие от SMS-информирования отсутствует задержка получения одноразовых паролей
SMS-аутентификация	вид многофакторной аутентификации, используемый для проверки подлинности клиента в процессе синхронизации в Системе ДБО с помощью SMS-сообщения на номер мобильного телефона/телефонов, указанный(ые) Клиентом в Заявлении на подключение к Системе «iBank».
PUSH-сообщение/PUSH-уведомления	<p>сообщение, используемое для передачи информации на мобильные телефоны под управлением операционных систем iOS, Android OS (по технологиям Apple Push Notification Service и Google Cloud Messaging). Для приема PUSH-сообщений Клиенту необходимо иметь на мобильном телефоне специальное установленное программное обеспечение.</p> <p>PUSH-уведомления используются совместно с SMS-сообщениями: если push-уведомление не было получено устройством клиента (не было забрано), необходимая информация будет отправлена клиенту в SMS-сообщении</p> <p>Для Клиентов, использующих Вид подключения к Системе ДБО Мобильный Банк, отправка SMS-сообщений заменяется отправкой PUSH-уведомлений в случае выполнения условий - номер телефона, на который отправляется сообщение присутствует среди учетных записей пользователей мобильного приложения; мобильное устройство, с которого пользователь осуществляет работу с приложением, должно иметь доступ к сервисам Google (Google Play Services).</p>

3. Общие положения

- 3.1. Заключение Договора ДБО осуществляется путем присоединения Клиентом в целом и полностью к настоящим Правилам, в соответствии со ст. 428 Гражданского кодекса Российской Федерации и производится посредством подачи подписанного Клиентом Заявления на подключение к системе ДБО по форме, установленной в Банке, приведенной в Приложении №1 к настоящим Правилам.
- 3.2. Договор ДБО считается заключенным с момента подписания Заявления на подключение к системе ДБО Клиентом (его представителем) и сотрудником Банка, имеющим надлежащим образом оформленные полномочия на заключение Договора Счета с Клиентом. Подпись Клиента (его представителя) в Заявлении на подключение к системе ДБО подтверждает:
 - ознакомление Клиента с настоящими Правилами, а также выражает согласие Клиента с тем, что настоящими Правилами будет регулироваться правоотношения Банка и Клиента по Договору о ДБО;
 - согласие Клиента с Тарифами и предоставление Клиентом Банку права без дополнительного распоряжения Клиента списывать со Счета/Счетов Клиента, подключенного/ых к Системе ДБО, денежные средства в оплату Комиссий Банка за предоставление услуг по Договору о ДБО.
- 3.3. Заключение Договора ДБО является и понимается Банком и Клиентом как изменение и дополнение к договору(ам) банковского счета(ов) Клиента, указанного(ым) в Заявлении на подключение к системе ДБО.
- 3.4. Настоящие Правила устанавливают случаи признания ЭД равнозначным документу на бумажном носителе, подписанному собственноручной подписью, в соответствии с Федеральным законом от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи». ЭД признается равнозначным документу на бумажном носителе, подписанному собственноручной подписью, в случае если соблюдены следующие условия:
 - ЭД передан одной Стороной другой Стороне с использованием программного обеспечения Системы ДБО, СКЗИ;
 - для ЭД пройдена проверка ЭП в соответствии с настоящими Правилами с использованием СКЗИ;
 - для ЭД, переданных Клиентом в Банк, пройдена проверка в соответствии со всеми процедурами защиты информации.
- 3.5. Сведения, содержащиеся в документах, переданных Сторонами друг другу по Системе ДБО, персональные электронные адреса, идентификационные параметры, регистрационные номера, пароли и ключи ЭП Сторон, используемые для разграничения доступа, передачи и защиты передаваемой информации признаются Сторонами конфиденциальными сведениями. Конфиденциальные сведения подлежат передаче третьим лицам только в случаях и в порядке, установленных действующим законодательством Российской Федерации.
- 3.6. Стороны признают, что используемая Система ДБО, связанная с обработкой и хранением информации, является достаточной для обеспечения надежной и эффективной работы при приеме, передаче, обработке и хранении информации, а используемые средства защиты информации, обеспечивающие разграничение доступа, шифрование, контроль целостности и формирование ЭП, являются достаточными для защиты от несанкционированного доступа, подтверждения авторства и подлинности информации, содержащейся в получаемых ЭД, обеспечения целостности информации, условий неотказуемости, неизменности, достоверности, отсутствия искажений, а также разрешения спорных ситуаций при условии соблюдения Сторонами мер безопасности, в том числе обеспечения Клиентом надлежащей защиты Клиентского модуля Системы ДБО от несанкционированного доступа. Клиент понимает повышенный риск несанкционированного использования Системы ДБО, включая компрометацию ключей ЭП и несанкционированное удаленное управление Клиентским модулем Системы ДБО, при ненадлежащем соблюдении Клиентом мер безопасности.
- 3.7. Стороны также признают следующее:
 - при произвольном изменении ЭД, заверенного ЭП, ЭП становится некорректной, то

есть проверка ЭП дает отрицательный результат;

- ЭД, заверенные ЭП, количество и сочетание которых соответствует Карточке, юридически эквивалентны соответствующим документам на бумажном носителе, оформленным в установленном порядке (имеющим необходимые подписи и оттиск печати), обладают юридической силой и подтверждают наличие правовых отношений между Сторонами.

Контроль количества/сочетания ЭП осуществляется в автоматическом режиме. ЭД без необходимого количества ЭП и/или с сочетанием ЭП, не предусмотренным в Карточке, не имеют юридической силы и не принимаются Банком к исполнению.

- ключ проверки ЭП Клиента, указанный в заверенном подписью уполномоченных лиц и оттиском печати Клиента Сертификате ключа проверки ЭП Клиента, принадлежит Клиенту.
- получение Клиентом через Систему ДБО выписок по Счету Клиента равнозначно получению выписок по Счету Клиента на бумажном носителе.

3.8. Порядок обеспечения информационной безопасности при работе в Системе ДБО установлен Приложением № 2 к настоящим Правилам.

При возникновении у Банка подозрений в компрометации ключей ЭП Клиент должен подтвердить Банку исполнение требований по защите информации в порядке, путем предоставления нового сертификата ключа проверки ЭП.

3.9. ЭД, признанный равнозначным документу на бумажном носителе, подписанному собственноручной подписью, порождает обязательства Сторон по Договору о ДБО и свидетельствует о надлежащем исполнении сторонами своих обязательств по Договору о ДБО. Проверки в соответствии со всеми процедурами защиты информации включают в себя дополнительный контроль ЭД в соответствии с требованием п. 5.5 настоящих Правил. Свидетельством того, что ЭД получен, проверен и принят, а также проверена подлинность ЭП указанного ЭД, является соответствующий статус, присваиваемый ЭД в Системе ДБО в соответствии с разделом 5 настоящих Правил.

3.10. Клиент на момент заключения Договора о ДБО признает факт ознакомления с условиями использования Системы ДБО, в том числе с ограничениями способов и мест использования, случаями повышенного риска использования Системы ДБО, в соответствии с положениями Порядка обеспечения информационной безопасности при работе в Системе ДБО (Приложение №2 к настоящим Правилам).

3.11. За предоставление услуг по Договору о ДБО (в т.ч. за проведение операций по банковскому счету(ам) Клиента, подключенным к Системе ДБО), Клиент уплачивает Банку Комиссии согласно Тарифам Банка.

В случае расторжения Договора ДБО по инициативе любой из сторон, комиссии, уплаченные Банку в соответствии с Тарифами, возврату Клиенту не подлежат.¹

3.12. Стороны признают в качестве единой шкалы времени при работе с Системой ДБО Московское поясное время. Контрольным является время системных часов аппаратных средств Банка.

3.13. Клиент - индивидуальный предприниматель/физическое лицо, занимающееся в установленном законодательством Российской Федерации порядке частной практикой, уведомлен, что в целях предоставления услуги дистанционного банковского обслуживания в Системе ДБО Банк осуществляет обработку его персональных данных (в том числе путем передачи третьим лицам) в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006г. №152-ФЗ «О персональных данных».

4. Порядок подключения к Системе ДБО

4.1. Для предварительной регистрации в Системе ДБО Клиент:

- Информировует Банк о необходимости получения Системы ДБО;

¹Оплата за неполный месяц предоставления услуг производится как за полный месяц. В случае расторжения договорных отношений Клиент обязуется внести плату за месяц, в котором было завершено обслуживание по Системе ДБО.

- Оформляет Заявление на подключение к системе ДБО;
Подключение сервиса «ВЛАДБИЗНЕСБАНК В2В» для смартфона/планшета осуществляется в соответствии с п.3 Заявления на подключение к системе ДБО. Порядок подключения и управления Сервисом приведен в Приложении №3 к настоящим Правилам.
- получает от Работника ОКМ:
 - ✓ при необходимости - компакт-диск с дистрибутивом программы АРМ «iBank РС-Банкинг - Vladbiznesbank» и документацией о ее использовании, и устанавливает данную программу на своем рабочем месте
 - ✓ счет об оплате USB и OTP-токенов
 - ✓ USB и OTP-токены (после оплаты счета) с оформлением и подписанием Актов приема-передачи электронного ключа USB-токен и устройства для генерации одноразового пароля OTP-токен в соответствии с Приложением №4 и №5 к настоящим Правилам.

4.2. Предварительная регистрация в Системе ДБО производится Клиентом самостоятельно.

4.3. Для получения доступа в Систему Клиент предоставляет Работнику ОКМ:

- 2 (два) экземпляра Заявления на подключение к Системе ДБО (Приложение №1 к настоящим Правилам);
- 2 (два) экземпляра заполненного Сертификата ключа проверки ЭП Клиента;
В случае если осуществляется подключение только мобильного сервиса Сертификат ключей не требуется.
Количество и сочетание ЭП должны соответствовать Карточке.
- 2 (два) экземпляра Акта сдачи-приемки выполненных работ (Приложение №6 к настоящим Правилам);
- документ, подтверждающий оплату соответствующих Комиссий.

4.4. Работник ОКМ:

- производит проверку оплаты Клиентом платежа за подключение;
- проверяет правильность оформления Заявления на подключение к Системе ДБО в части корректного заполнения полей документа;
- проверяет факт предварительной регистрации Клиента в Системе ДБО;
- проставляет в сертификатах сроки действия ключей ЭП Клиента – 2 года с даты получения сертификата, с учетом даты окончания полномочий Уполномоченных лиц Клиента.
- передает на подписание руководству Банка Заявление на подключение к системе ДБО и сертификаты ключей проверки ЭП.

4.5. После подписания Заявления сторонами, Администратор Системы производит окончательную регистрацию Клиента в Системе.

4.6. После окончательной регистрации Клиента в Системе Работник ОКМ организывает подписание Акта сдачи-приемки выполненных работ по регистрации и подключению Клиента к системе ДБО (Приложение №6 к настоящим Правилам).

5. Порядок обслуживания

- 5.1. Банк осуществляет прием ЭД, передаваемых по Системе ДБО, в течение рабочего времени Банка. При отсутствии у Клиента возможности передачи электронных документов в Банк с использованием Системы ДБО, документы могут быть переданы в Банк на бумажном носителе.
- 5.2. Сроки обработки электронных документов определяются Регламентом обслуживания клиентов АО "ВЛАДБИЗНЕСБАНК" по системе ДБО (Приложение №7 к настоящим Правилам), опубликованном на сайте Банка.
- 5.3. Регламент обслуживания клиентов АО "ВЛАДБИЗНЕСБАНК" по системе ДБО может быть изменен Банком в одностороннем порядке, о чем Банк информирует Клиента путем отправки информационных сообщений в Системе ДБО, а также путем размещения информации на

сайте Банка.

- 5.4. Система ДБО дает возможность Клиенту знакомиться с выписками по Счету Клиента, начиная со дня подключения Клиента к Системе ДБО, выписки за предшествующий дате подключения период через Систему ДБО не предоставляются.
- 5.5. Клиент осуществляет формирование ЭД в Клиентском модуле в соответствии с требованиями следующих нормативных актов:

- Положение Банка России № 383-П от 19.06.2012 «О правилах осуществления перевода денежных средств»;
- Приказ Минфина России № 107н от 12.11.2013 "Об утверждении Правил указания информации в реквизитах распоряжений о переводе денежных средств в уплату платежей в бюджетную систему Российской Федерации"

Поля ЭД - реквизиты плательщика – Клиентов Банка - заполняются автоматически в соответствии со встроенными справочниками реквизитов.

Заполняемые в Клиентском модуле документы проходят автоматическую проверку на соответствие требованиям Банка России и нормативным актам.

После заполнения электронной формы ЭД Клиент осуществляет подписание документа ЭП, и отправку ЭД в Банк с использованием Системы ДБО.

- 5.6. При получении ЭД Банк производит проверку корректности ЭП Клиента, соответствия ЭП содержимому документа, контроль целостности и структурный контроль распоряжения, контроль значений реквизитов распоряжений а именно: неизменность и правильность заполнения реквизитов электронного документа (в т.ч. правильность указанного номера счета Клиента, соответствие реквизитов Банка и БИК/наименование Банка получателя, установленным Банком России), соответствия распоряжения установленной форме с учетом требования законодательства РФ, максимального количества символов в реквизитах распоряжения, контроль достаточности денежных средств на расчётном счёте Клиента, необходимых для осуществления перевода и т.д.
- 5.7. Электронные документы, направляемые Клиентом в Банк по Системе ДБО, должны быть подписаны Корректными ЭП уполномоченных лиц Клиента, наделенных в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации правом подписи соответствующего электронного документа. В случае нарушения данного требования электронный документ Банком на исполнение не принимается.
- 5.8. Срок действия ЭП уполномоченного лица Клиента устанавливается два года с даты регистрации Банком Сертификата ключа проверки ЭП Уполномоченного лица Клиента с учетом срока действия полномочий Уполномоченных лиц Клиента. Срок действия ЭП Уполномоченного лица Клиента и дата регистрации Банком Сертификата ключа проверки ЭП уполномоченного лица ЭП указываются в Сертификате ключа проверки ЭП.
- 5.9. Отмена действия ЭП (пары ключей ЭП) уполномоченных лиц Клиента осуществляется по заявлению Клиента или без такого заявления (по инициативе Банка), а также в случае смены образцов подписей Клиента в соответствии с условиями настоящих Правил.
- 5.10. Отмена действия ЭП (пары ключей ЭП) уполномоченных лиц Клиента осуществляется Банком по заявлению Клиента в следующем порядке:
- со дня предоставления в Банк корректирующего Заявления с указанием информации об отмене действия ЭП, составленного на бумажном носителе по форме Приложения № 1 к настоящим Правилам;
 - незамедлительно по телефонному звонку уполномоченного лица Клиента в Банк при условии произнесения уполномоченным лицом Клиента Блокировочного слова уполномоченному лицу Банка. Банк оставляет за собой право проверить достоверность полученной информации путем произведения контрольного звонка по Телефону Клиента.
- 5.11. Уведомление Клиента² о совершении операций с использованием Системы ДБО осуществляется путем отражения в Системе ДБО сведений о текущем состоянии документов

² В рамках требований п.13 ст.5 Федерального закона от 27.06.2011 № 161-ФЗ "О национальной платежной системе"

Клиента в Банке (получении, приеме к исполнению, исполнении или неисполнении документа) посредством изменения статусов ЭД.

- 5.12. При необходимости получать PUSH-сообщения о проведенных операциях по Счету Клиенту необходимо иметь на мобильном телефоне специальное установленное программное обеспечение.
- 5.13. Банк формирует и предоставляет Клиенту выписку по счету, содержащую сведения о совершенных по результатам обработки и исполнения ЭД Клиента операциях, а также об иных операциях, в срок до 10:00 часов (по московскому времени) дня, следующего за днем совершения операции.
- 5.14. Стороны признают, что формируемые и направляемые Банком Клиенту выписки по счету в виде надлежаще оформленных ЭД, являются документированным Уведомлением Клиента о совершенных операциях по счету с использованием Системы ДБО.
- 5.15. Инициатором сеансов связи с Банком всегда является Клиент. Отсутствие инициативы Клиента в установлении сеанса связи с Банком не влечет за собой ответственность Банка.
- 5.16. Обязанность Банка по направлению Клиенту уведомлений считается исполненной, если Банком выполнены требования п.5.11. настоящих Правил, при выполнении условия, указанного в п. 5.13 настоящих Правил.
- 5.17. Подтверждением о получении и исполнении Банком электронного документа Клиента является переход электронного документа в Системе ДБО соответственно в статус «Доставлен» и «Исполнен».
- 5.18. В случае если после отправки ЭД на исполнение его статус не изменился в течение 1-го часа (при просмотре Клиентом данной информации во время сеансов связи (с учетом установленного режима работы Банка)), Клиенту необходимо потребовать разъяснений у операционного работника Банка.
- 5.19. Если в ходе проверки документа выявлены несоответствия, указанные в п.5.6 настоящих Правил или компрометация ЭП/ подозрения на компрометацию ключа ЭП Клиента, операции по документу не проводятся.
- 5.20. При этом документу в Системе ДБО присваивается соответствующий статус, в зависимости от результата проверки с указанием причин отказа в приеме ЭД на обработку.
- 5.21. Статусы обработки платежных документов «ЭП не верна», «Ошибка реквизитов», «Не принят», «Не исполнен» означают возврат Банком распоряжений Клиента без исполнения в соответствии с Положением Банка России № 383-П от 19.06.2013 «О правилах осуществления перевода денежных средств».
- 5.22. При недостаточности денежных средств на счете Клиента, ЭД, сформированные Клиентом, не помещаются в очередь неисполненных распоряжений³, ЭД присваивается статус «Отвергнут».
Платежи Клиентов по налоговым обязательствам, в случае недостаточности денежных средств на счете Клиента, помещаются в очередь неисполненных распоряжений.
- 5.23. У Банка имеются следующие основания для отказа в исполнении ЭД:
 - отрицательный результат проверки подлинности ЭП;
 - отсутствие Корректной ЭП под документами, наличие ЭП неуполномоченного лица;
 - недостаток денежных средств для проведения операции на счете Клиента;
 - несоответствие даты документа требуемой;
 - неверно указанные реквизиты;
 - проведение Клиентом сомнительных/подозрительных операций;
 - неоплата Клиентом в установленный срок услуг Банка по установке и обслуживанию Системы ДБО в соответствии с Тарифами Банка.
- 5.24. Списание средств со счета Клиента производится в соответствии с условиями заключенного с Клиентом договора банковского счета и Заявления на подключение к системе ДБО на основании ЭД Клиента, переданных им по каналам связи в Банк с использованием Системы

³ За исключением платежей Клиентов по налоговым обязательствам.

ДБО после положительной проверки ЭД в соответствии с п.5.5 и 5.6 настоящих Правил.

- 5.25. Банк уведомляет Клиента о частичном исполнении распоряжений взыскателей средств о переводе денежных средств («Инкассовое поручение», «Платежное требование») путем представления Клиенту выписки из его счета с приложением платежного ордера не позднее следующего рабочего дня после совершения операции.
- 5.26. Клиент имеет право отозвать ЭД, переданные Банку путем создания и отправки в Банк ЭД «Запрос на отзыв документа» с указанием реквизитов отзываемого ЭД и основания отзыва. ЭД может быть отозван только в случае, если на момент поступления запроса на отзыв ЭД в Банк указанный ЭД принят, но не исполнен Банком, и у Банка имеется техническая возможность отменить его исполнение.
- 5.27. Если по информации, поступившей в Банк от Клиента в электронном виде, ЭД, направленные Клиентом и еще не принятые Банком для обработки, были ошибочно и/или подлежат отзыву Клиентом, Банк производит обработку ЭД по факту поступления от Клиента скорректированных ЭД.
- 5.28. Списание средств на телеграфные расходы (если они указаны в соответствующих реквизитах документа) производится Банком в соответствии с действующими тарифами Банка России.
- 5.29. При подключении подтверждения одноразовым паролем электронные документы Клиента могут быть отправлены через Систему ДБО при условии ввода уполномоченным лицом Клиента одноразового пароля в поля ввода, предлагаемые Системой ДБО.
При отправке в Банк ЭД будет требоваться пароль, если сумма в этом документе будет равна или выше указанной в Заявлении на подключение к Системе ДБО суммы.
Платежи в пользу бюджета Российской Федерации не требуют подтверждения одноразовым паролем.
- 5.30. Настройка способа получения одноразового пароля, пороговой суммы ЭД, телефона для получения SMS осуществляется Банком по заявлению Клиента со дня предоставления в Банк Заявления на подключение к Системе ДБО.
- 5.31. За услугу подтверждения одноразовым паролем комиссионное вознаграждение Банка не взимается.
- 5.32. В случае изменения номера мобильного телефона, смены ОTR-токена или порогового значения суммы электронного документа Клиент представляет в Банк корректирующее Заявление на подключение к Системе ДБО с указанием новой информации.
- 5.33. В случае неоплаты Клиентом в установленный срок Комиссий Банка за предоставление услуг по обслуживанию в Системе ДБО, Банк приостанавливает обслуживание Клиента в Системе ДБО (в том числе в части приема к исполнению ЭД Клиента) до погашения задолженности Клиента перед Банком.
- 5.34. За месяц, в котором было приостановлено обслуживание в Системе ДБО, плата за проведение операций с использованием Системы ДБО не взимается.
- 5.35. При возобновлении обслуживания в Системе ДБО после погашения задолженности Клиента перед Банком, плата за неполный месяц предоставления услуги взимается как за полный месяц в соответствии с действующими Тарифами.
- 5.36. В случае, если Клиент в течение двух месяцев не оплатил услуги Банка по обслуживанию в Системе ДБО, Банк в одностороннем порядке расторгает договорные отношения без предварительного письменного уведомления Клиента о расторжении.

6. Права и обязанности Сторон

6.1. Банк обязан:

- 6.1.1. Передать Клиенту пакет программных средств и документов, а также провести комплекс работ, связанных с первоначальной настройкой Клиентского модуля Системы ДБО. Факт подключения Клиента к Системе ДБО подтверждается подписанием Сторонами Акта по форме Приложения №6 к настоящим Правилам.
- 6.1.2. Предоставлять необходимые рекомендации для работы с Системой ДБО, оказывать консультационные услуги Клиенту и его персоналу по вопросам эксплуатации Системы ДБО (функционирование Системы, использование средств защиты и передачи/приема

информации, технология обработки информации). Контакты и режим работы служб Банка, задействованных в подключении и сопровождении Клиента при обслуживании с использованием Системы ДБО, размещены на Сайте Банка.

- 6.1.3. Осуществлять прием от Клиента, на основе настоящих Правил, по электронным каналам связи должным образом оформленные ЭД.
- 6.1.4. Принимать к исполнению ЭД, которые подписаны подлинной ЭП (сформированной с использованием ключей ЭП, действующих на момент подписания ЭД) лиц, заявленных в карточке с образцами подписей и оттиска печати Клиента в соответствии с Договором банковского счета. В случае наличия в карточке с образцами подписей и оттиска печати Клиента более двух подписей, принимать к исполнению ЭД, которые подписаны определенным сочетанием ЭП уполномоченных лиц Клиента.
- 6.1.5. Осуществлять обработку и исполнение полученных ЭД Клиента в строгом соответствии с настоящими Правилами, установленными нормами, техническими требованиями, стандартами, инструкциями Банка России и Банка.
- 6.1.6. Уведомлять Клиента о совершении операций с использованием Системы ДБО путем отражения в Системе ДБО сведений о текущем состоянии документов Клиента в Банке (получении, приеме к исполнению, исполнении или неисполнении документа) посредством изменения статусов ЭД.
- 6.1.7. В случае выявления Банком операции, соответствующей признакам осуществления перевода денежных средств без согласия Клиента⁴ приостанавливать обработку ЭД и приостанавливать услуги в части использования Клиентом Системы ДБО на срок до 2-х рабочих дней, до получения от Клиента подтверждения правомерности ЭД.
В случае если в течение 2-х рабочих дней Банк не смог получить от Клиента подтверждение о правомерности ЭД или Банк получил от Клиента подтверждение о правомерности ЭД - Банк возобновляет исполнение ЭД и возобновляет услуги Системы ДБО.
В случае если в течение 2-х рабочих дней Банк получил от Клиента подтверждение о неправомерности ЭД - проводятся мероприятия в соответствии с требованиями Федерального закона 161-ФЗ и нормативными документами Банка.
Связь с Клиентом осуществляется работником Банка посредством мобильной связи по номеру, указанному в п.4 Заявления на подключение к системе ДБО.
- 6.1.8. Подготавливать и представлять Клиенту выписки по счету, содержащие сведения о совершенных по результатам обработки и исполнения ЭД Клиента операциях, а также об иных операциях, в срок до 10:00 часов (по местному времени) следующего рабочего дня в виде надлежащим образом оформленных ЭД.
- 6.1.9. Своевременно информировать Клиента об изменениях порядка осуществления приема/передачи ЭД и другой информации по Системе ДБО.
- 6.1.10. Уведомлять Клиента о внесении изменений в программное обеспечение Системы ДБО – не менее чем за 10 рабочих дней до введения в действие изменений путем отправки информационных сообщений в Системе ДБО, а также путем размещения информации на сайте Банка.
- 6.1.11. Осуществлять регистрацию уполномоченных лиц Клиента в Системе ДБО и управление сертификатами ключей проверки ЭП уполномоченных лиц Клиента в соответствии с настоящими Правилами. По уведомлению Клиента об отмене действия ЭП, оформленному в соответствии с Приложением № 1 к настоящим Правилам, блокировать в Системе ДБО существующие активные ключи ЭП Клиента и зарегистрировать новые ключи ЭП Клиента.
- 6.1.12. Сообщать Клиенту любым доступным Банку способом, в том числе с использованием телефонной связи/электронной почты по соответствующим номерам телефонов/адресам электронной почты, указанным в Заявлении на подключение к Системе ДБО, об обнаружении попытки несанкционированного доступа (в том числе и результативной) к Системе ДБО, затрагивающей операции Клиента, не позднее следующего рабочего дня

⁴В соответствии с требованиями Федерального закона от 27.06.2011 № 161-ФЗ "О национальной платежной системе".

с момента обнаружения попытки.

- 6.1.13. Фиксировать и хранить не менее 3 (трех) лет направленные Клиенту Уведомления и полученные от Клиента претензии о совершенной операции с использованием Системы ДБО без согласия Клиента. При необходимости предоставлять Клиенту информацию (указанную в настоящем пункте и с учетом срока ее хранения) на основании соответствующего запроса Клиента, оформленного в письменной форме (свободного формата)/направленного в Банк в электронном виде с использованием Системы ДБО (сообщение свободного формата).

6.2. Банк вправе:

- 6.2.1. При обнаружении попытки несанкционированного доступа (в том числе и результативной) к Системе ДБО, затрагивающей операции Клиента - блокировать активный ключ ЭП Клиента, и потребовать от Клиента смены пары ключей ЭП Клиента.
- 6.2.2. Списывать без дополнительного распоряжения Клиента на основании заранее данного акцепта с формированием расчетных документов (в том числе банковского ордера) с банковского счета(-ов) Клиента, подключенного(-ых) к Системе ДБО:
- плату (комиссионное вознаграждение) за услуги Банка, в соответствии с Тарифами Банка;
 - ошибочно зачисленные денежные средства;
 - суммы по денежным обязательствам Клиента, установленных договорами, заключенными между Банком и Клиентом.
- 6.2.3. Отказать Клиенту в приеме и/или исполнении ЭД, полученного Банком по Системе ДБО в следующих случаях:
- компрометации ЭП уполномоченного лица Клиента и (или) наличия подозрений о компрометации ключей и (или) неправильном их использовании, а также отрицательном результате проверки подлинности ЭП, отсутствии Корректной ЭП под документами, наличии ЭП неуполномоченного лица;
 - несоответствия электронного документа требованиям, предъявляемым к электронным документам в соответствии с настоящими Правилами, нормативными актами Банка России и действующим законодательством Российской Федерации;
 - недостатка денежных средств для проведения операции на счете Клиента;
 - несоответствия операции, проводимой по Счету Клиента, требованиям действующего законодательства Российской Федерации (в том числе валютного законодательства Российской Федерации и законодательства о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, в том числе проведение Клиентом сомнительных/подозрительных операций);
 - не предоставления Клиентом документов, запрашиваемых Банком в соответствии с условиями настоящих Правил;
 - отсутствия подтверждения Клиента на исполнение ЭД если сумма в этом документе равна или выше суммы, указанной в Заявлении на подключение к Системе ДБО;
 - неоплата Клиентом в установленный срок услуг Банка по установке и обслуживанию Системы ДБО в соответствии с Тарифами Банка.
 - в иных случаях, предусмотренных настоящими Правилами и действующим законодательством РФ.

При этом Клиент вправе предоставлять в Банк расчетные документы на бумажном носителе.

- 6.2.4. Приостановить исполнение электронного документа и запросить от Клиента документы и информацию, являющиеся основанием для совершения операций по счету Клиента и подтверждающие их соответствие нормативным актам Банка России и действующему

законодательству Российской Федерации (в том числе валютному законодательству Российской Федерации и законодательству о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма).

6.2.5. В случае необходимости требовать от Клиента:

- расчетный документ на бумажном носителе, оформленный в соответствии с требованиями Банка России, и не производить платеж до представления указанного документа, о чем Банк обязан сообщить Клиенту любым доступным Банку способом не позднее следующего рабочего дня с момента получения документа в электронной форме;
- подтверждения подлинности и авторства ЭД путем обращения по контактным номерам телефонов Клиента не позднее следующего рабочего дня с момента получения документа в электронной форме

6.2.6. Контролировать выполнение Клиентом Порядка обеспечения информационной безопасности при работе в Системе ДБО (Приложение № 2 к настоящим Правилам).

6.2.7. Изменять настоящие Правила (включая все Приложения к ним) и/или Тарифы уведомив Клиента о данном обстоятельстве не позднее чем за 10 (Десять) рабочих дней до вступления в силу такого изменения одним из нижеуказанных способов:

- размещением соответствующей информации на Сайте Банка;
- оповещением с использованием Системы;
- размещением соответствующей информации на информационных стендах в Офисах Банка;
- рассылкой информационных сообщений по электронной почте;
- иными способами, позволяющими получить информацию и установить, что она исходит от Банка.

Пользование Системой после установления Банком новых Правил и/или Тарифов является согласием Клиента на их применение. Моментом ознакомления Клиента с информацией об изменении Правил и/или Тарифов считается момент, с которого информация доступна для клиентов. Банк не несет ответственность, если размещенная информация не была получена, и/или не была изучена, и/или неправильно понята Клиентом.

6.2.8. Сведения о действующих Правилах и Тарифах размещаются Банком на информационных стендах в Офисах Банка, на Сайте Банка. Если Клиент не принимает внесенные изменения, он вправе расторгнуть Договор ДБО в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

6.2.9. Приостанавливать услуги в части использования Клиентом Системы ДБО в следующих случаях:

- неоплата Клиентом в установленный срок услуг Банка по обслуживанию Системы ДБО в соответствии с Тарифами Банка.
- в случаях, предусмотренных законодательством РФ.

6.2.10. Возобновлять предоставление услуг в Системе ДБО с учетом следующих условий:

- личного обращения в Банк физического лица, исполняющего функции единоличного исполнительного органа Клиента;
- обновления сведений о Клиенте, представителе Клиента, выгодоприобретателе, бенефициарном владельце в соответствии с требованиями Положения Банка России от 15.10.2015 № 499-П «Об идентификации кредитными организациями клиентов, представителей клиентов, выгодоприобретателей и бенефициарных владельцев в целях противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма»;
- представления Клиентом объяснений о причинах начала активного использования счета/обмена ЭД с использованием Системы ДБО, подтверждаемых соответствующими документами (договорами/контрактами и (или) иными

документами).

6.2.11. В одностороннем порядке расторгнуть Договор о ДБО в следующих случаях:

- если в течение 2 (двух) календарных месяцев подряд Клиентом не уплачивалось комиссионное вознаграждение, либо в течение 3 (трех) календарных месяцев подряд на счете Клиента отсутствовал необходимый остаток денежных средств для списания Банком в одностороннем порядке сумм комиссионного вознаграждения в соответствии с Тарифами Банка;
- расторжения всех договоров счетов, подключенных к Системе ДБО,
- невыполнения Клиентом обязательств, установленных настоящими Правилами.
- в случаях, предусмотренных законодательством РФ.

6.2.12. Расторжение Договора о ДБО означает прекращение права Клиента использовать переданное ему программное обеспечение и СКЗИ (документально двусторонним актом не оформляется).

6.3. Клиент обязан:

- 6.3.1. Перед началом эксплуатации Системы ДБО ознакомиться с информацией в разделе «Документация», размещенной на странице входа в Интернет-Банк - <https://ibank.vlbb.ru/ibank2> Приобрести за свой счет и ввести в эксплуатацию необходимые для функционирования Системы ДБО на стороне Клиента программно-технические средства (при отсутствии таковых).
- 6.3.2. Соблюдать Порядок обеспечения информационной безопасности при работе в Системе ДБО, приведенный в Приложении №2 к настоящим Правилам.
- 6.3.3. Обеспечивать сохранность и целостность частей Клиентского модуля.
- 6.3.4. Незамедлительно сообщать Банку об обнаружении попытки несанкционированного доступа к Системе ДБО.
- 6.3.5. Извещать Банк обо всех случаях компрометации ключей ЭП.
- 6.3.6. Заполнять электронные документы в Системе ДБО в соответствии с действующим нормативными актами, приведенными в п.5.5 настоящих Правил.
- 6.3.7. Хранить в секрете и не передавать третьим лицам пароль и НЭК.
- 6.3.8. По требованию Банка прекратить использовать указанный Банком ключ ЭП, сгенерировать новую пару ключей ЭП и зарегистрировать новый ключ проверки ЭП в Банке.
- 6.3.9. Контролировать правильность реквизитов получателя платежа в ЭД.
- 6.3.10. Регулярно, но не реже чем один раз в день, осуществлять вход в Систему ДБО (устанавливать сеанс связи с Банком) для получения выписки, просмотра информационных сообщений, уведомлений и иной информации, исходящей от Банка, знакомиться с информацией, публикуемой на Сайте Банка, не реже одного раза в три дня.
- 6.3.11. Предоставлять информацию по запросу Банка в случае выявления Банком операции, соответствующей признакам осуществления перевода денежных средств без согласия Клиента, в соответствии с п.6.1.7 настоящих Правил.
- 6.3.12. Уплачивать Банку Комиссии (в момент совершения соответствующих операций/оказания Банком услуг) согласно Тарифам Банка, действующим на момент совершения операции/оказания услуги. Настоящее условие также является заранее данным акцептом Клиента Банку на списание причитающегося ему Комиссий и иных сумм по настоящему Договору о ДБО с банковского счета(-ов) Клиента, подключенного(-ых) к Системе ДБО, который предоставлен без ограничения по количеству расчетных документов Банка, выставляемых в соответствии с условиями настоящего Договора о ДБО, а также без ограничения по сумме и требованиям из обязательств, следующих из настоящего Договора о ДБО.
- 6.3.13. Обеспечивать защиту Клиентского модуля Системы ДБО от несанкционированного доступа, а также заражения вредоносным кодом (вирусами). В случае обнаружения

неработоспособности Системы ДБО, признаков несанкционированного доступа к системе, а также признаков заражения Клиентского модуля Системы ДБО вредоносным кодом (вирусами), не позднее следующего рабочего дня с момента обнаружения сообщит об этом Банку любым доступным способом.

- 6.3.14. В случае утраты/компрометации/подозрения на компрометацию ключа ЭП, и/или утраты, кражи, несанкционированного использования мобильного телефона/SIM-карты (с подключённой Функцией подтверждения одноразовым паролем), и/или несанкционированного доступа третьих лиц Клиент обязан незамедлительно после обнаружения факты сообщить в Банк любым доступным способом, но не позднее дня, следующего за днем получения от Банка уведомления о совершенной операции

6.4. Клиент вправе:

- 6.4.1. Направить отзыв своего электронного документа в день его отправки в течение одного часа после отправки, в случае, если он еще не исполнен Банком или у Банка имеется технологическая возможность отменить его исполнение.
- 6.4.2. Осуществлять при работе в Системе ДБО, подтверждение ЭД одноразовыми паролями, если сумма в этом документе будет равна или выше указанной в Заявлении на подключение к Системе ДБО. Платежи в пользу бюджета Российской Федерации не требуют подтверждения одноразовым паролем.
- 6.4.3. Досрочно прекратить действие своего активного ключа ЭП и потребовать от Банка заблокировать этот активный ключ ЭП, оформив корректирующее Заявление с указанием информации о блокировке ключа ЭП (Приложение №1 к настоящим Правилам).
- 6.4.4. По своему усмотрению генерировать новые пары ключей ЭП Клиента и регистрировать в Банке новые ключи проверки ЭП Клиента по форме Сертификата ключей проверки электронной подписи.
- 6.4.5. Расторгнуть Договор ДБО в одностороннем порядке путем направления Банку письменного уведомления о расторжении Договора ДБО.

6.5. Стороны взаимно обязуются:

- 6.5.1. При осуществлении операций, выполняемых на основании полученных по Системе ДБО ЭД, руководствоваться требованиями законодательства РФ и соглашений между Банком и Клиентом.
- 6.5.2. Не осуществлять действий, наносящих ущерб другой Стороне вследствие использования Системы ДБО.
- 6.5.3. Поддерживать системное время ПЭВМ своего абонентского пункта Системы ДБО по местному времени с точностью до 5 минут. При обработке документов, полученных по Системе ДБО, определяющим временем является текущее время по системным часам аппаратных средств Банка.
- 6.5.4. Обеспечивать защиту ключей ЭП, паролей доступа, целостность и сохранность программных средств, ЭД и другой информации, передаваемой и получаемой по Системе ДБО.
- 6.5.5. Вести архивы документов в электронном виде и бумажных носителях, хранить их в соответствии с порядком и сроками, установленными для хранения ЭД, в том числе настоящими Правилами.
- 6.5.6. Представлять по запросам другой Стороны подтверждения о получении ЭД, а также надлежащим образом оформленные бумажные копии ЭД.
- 6.5.7. За собственный счет поддерживать в рабочем состоянии и при необходимости самостоятельно модернизировать свои помещения и технические средства, обеспечивать работоспособность вычислительной техники, средств связи, автоматизированного рабочего места, на котором установлено программное обеспечение Системы ДБО.

7. Порядок предоставления сервиса «ВЛАДБИЗНЕСБАНК В2В»

- 7.1. Наличие у Клиента экземпляра Заявления о присоединении с указанием требования о

подключении Сервиса «ВЛАДБИЗНЕСБАНК В2В» (далее – Сервис) свидетельствует о заключении Соглашения о предоставлении Сервиса.

- 7.2. Порядок подключения и управления Сервисом приведен в Приложении №3 к настоящим Правилам.
- 7.3. Сервис предоставляется Банком в соответствии с расчетными периодами по системе 24 часа в сутки 7 дней в неделю в течение срока действия Соглашения за исключением случаев, связанных с проведением профилактических и аварийных работ.
- 7.4. Соглашение распространяется на все счета Клиента, подключенные к Системе ДБО.
- 7.5. Порядок обработки информации, права и обязанности Сторон соответствуют положениям, изложенным в настоящих Правилах, положениям, приведенным в Приложении №3 к настоящим Правилам с учетом следующих дополнений:
 - 7.5.1. Банк ни при каких обстоятельствах не предусматривает никакой компенсации за любые возможные убытки Клиента и любых других третьих лиц, включая любые потери прибыли, потери накоплений или другие убытки вследствие аварийных ситуаций или их последствий, а также убытки, которые могут возникнуть из-за использования или невозможности использования Сервиса.
 - 7.5.2. Банк не несет ответственности за ошибки в операционной системе, в среде исполнения Java-программ и другом системном и прикладном программном обеспечении, а также за результаты работы любых других программ, которые могут повлиять на безопасность и функционирование Сервиса и/или Приложения.
 - 7.5.3. Банк не несет ответственности за утечку информации по каналам связи сотового оператора.
 - 7.5.4. Банк не несет ответственности в случае невозможности получения Клиентом информации через Приложение, обусловленной техническими проблемами, возникшими не по вине Банка, в том числе возникшими по вине Интернет-провайдера или оператора сотовой связи.
 - 7.5.5. Банк не несет ответственности за полные или частичные сбои и ошибки в функционировании Сервиса и/или Приложения, связанные с ошибками представителей Клиента и любых других третьих лиц, допущенными Клиентом в процессе использования Сервиса и/или Приложения.

8. Процедуры разрешения спорных/конфликтных ситуаций

- 8.1. Порядок проведения технической экспертизы в случае возникновения спорных/конфликтных ситуаций между Клиентом и Банком изложен в Приложении №8 к настоящим Правилам.
- 8.2. Клиент представляет Банку заявление, содержащее существо претензии.
Банк рассматривает заявление (при необходимости - в течение трех рабочих дней от даты получения заявления формирует комиссию) и в срок, не превышающий 30 (Тридцать) календарных дней со дня получения заявления информирует Клиента о результатах рассмотрения.
Стороны обязуются способствовать работе комиссии и не допускать отказа от предоставления необходимых документов.
- 8.3. Стороны обязуются при разрешении экономических и иных споров, которые могут возникнуть в связи с использованием Системы ДБО, предоставлять в письменном виде свои оценки, доказательства и выводы по запросу заинтересованной стороны, участвующей в Системе ДБО.
- 8.4. В случае совершения операций по счету с использованием Системы ДБО без согласия Клиента, Клиент обязан незамедлительно, после обнаружения факта совершения операции без согласия Клиента, направить в Банк уведомление об этом.
Уведомление может быть представлено Клиентом в письменном виде в Офис Банка или по телефону. На основании уведомления, полученного от Клиента, Банк проводит расследование.

Расследование инициируется Банком при условии предоставления Клиентом полного комплекта документов, подтверждающих факт использования Системы без согласия Клиента.

Результат проведенного Банком расследования направляется Клиенту в письменной форме в срок не превышающий 30 (Тридцать) календарных дней со дня получения уведомления.

- 8.5. В случае принятия решения о выплате денежных средств выплата производится Банком в срок до 180 календарных дней.
- 8.6. При не предъявлении Клиентом Банку уведомления в порядке и в срок, указанные в п. 6.6.3 настоящих Правил, операции считаются подтвержденными Клиентом.
- 8.7. Наличие претензий Клиента не освобождает его от обязанности оплачивать денежные требования Банка и/или участников расчетов, предъявленные к Счету по операциям, включая, но не ограничиваясь суммами операций, Комиссий, вознаграждений.

9. Ответственность Сторон

- 9.1. Банк не несёт ответственности за ущерб, причинённый Клиенту в результате использования третьими лицами ключа ЭП Клиента.
- 9.2. При расторжении договорных отношений Стороны несут ответственность по всем электронным документам с ЭП, сформированным в Системе ДБО, в соответствии с действующим законодательством РФ.
- 9.3. Каждая сторона не несет ответственности за убытки, понесенные другой стороной не по вине первой в результате использования Системы ДБО, в том числе при исполнении ошибочных электронных документов, если эти документы надлежащим образом одной стороной оформлены и переданы, а другой стороной получены, проверены и признаны верными.
- 9.4. Банк несет ответственность за несоблюдение сроков проведения операций по счету Клиента на основании надлежащим образом оформленных и своевременно доставленных ЭД Клиента в соответствии с действующим законодательством РФ, договором банковского счета, настоящими Правилами.
- 9.5. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение взятых согласно настоящим Правилам обязательств в случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы, к которым относятся: стихийные бедствия, пожары, аварии, отключения электроэнергии, повреждение линий связи, массовые беспорядки, забастовки, военные действия, противоправные действия третьих лиц, вступление в силу законодательных актов, актов органов федеральных или местных органов власти и обязательных для исполнения одной из сторон, прямо или косвенно запрещающих указанные в Правилах виды деятельности или препятствующие выполнению сторонами своих обязательств, если сторона, пострадавшая от их влияния, доведет до сведения другой стороны известие о случившемся в возможно короткий срок после возникновения этих обстоятельств.
- 9.6. Банк не несёт ответственности за задержки и сбои, возникающие в сетях сотовых операторов и сервисах провайдеров, которые могут повлечь за собой задержки или недоставку SMS-сообщений.
- 9.7. Банк не несет ответственность за нарушение Клиентом конфиденциальности информации о состоянии счетов Клиента.
- 9.8. Банк не несет ответственность за несвоевременное ознакомление Клиента с уведомлением Банка, направленным в соответствии с п. 5.11 настоящих Правил, и несвоевременным уведомлением Банка о совершении операции с использованием Системы ДБО без согласия Клиента.

10. Заключительные положения

- 10.1. Споры, возникшие в связи с обслуживанием в Системе ДБО, решаются путем переговоров с учетом взаимных интересов, а при отсутствии соглашения – в судебном порядке.
- 10.2. Все приложения, изменения, дополнения и особые условия к настоящим Правилам являются

11. Приложения

Приложение №1: Заявление на подключение к Системе «iBank»	 Приложение 1 к Правилам.docx
Приложение №2: Порядок обеспечения информационной безопасности при работе в Системе ДБО	 Приложение 2 к Правилам.docx
Приложение №3: Порядок подключения и управления Сервисом «Владбизнесбанк В2В»	 Приложение 3 к Правилам.docx
Приложение №4: Акт приема-передачи электронного ключ USB-токена	 Приложение 4 к Правилам.docx
Приложение №5: Акт приема-передачи устройства для генерации одноразового пароля OTP-токен	 Приложение 5 к Правилам.docx
Приложение №6: Акт сдачи-приемки выполненных работ по подключению Клиента к системе «iBank»	 Приложение 6 к Правилам.docx
Приложение №7: Регламент обслуживания клиентов в АО "ВЛАДБИЗНЕСБАНК"	 Приложение 7 к Правилам.docx
Приложение №8: Порядок проведения технической экспертизы в случае возникновения спорных/конфликтных ситуаций	 Приложение 8 к Правилам_.docx

12. ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Разработчик:

Начальник Отдела методологии и
документарного обеспечения
Департамента обеспечения

_____ Кротова С.Н.

Согласовано:

Главный бухгалтер

_____ Агеева И.В.

Директор Департамента обеспечения

_____ Ключев А.Н.

Директор ДКБ

_____ Петров Д.Н.

и.о. Директора юридического
департамента

_____ Иванова Т.Н.

Начальник ОИТ

_____ Саунин Д.А.

Начальник СИБ

_____ Жуков А.В.