



АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО

БАНК ПЕРМЬ

Утверждено

Правлением Акционерного общества
Банк «Пермь»

Протокол от 07 ноября 2018 г.

Председатель Правления

Банк Пермь (АО)

_____ / Л.В. Саранская /

Регламент оказания услуги Банк-Клиент

Содержание

1. Общие положения.....	1
2. Глоссарий.....	2
3. Порядок использования системы Банк-Клиент.....	2
3.1. Начало работы в системе Банк-Клиент.....	3
3.2 Обеспечение безопасной работы со стороны Клиента.....	3
3.3 Время работы в Банк-Клиент, техническая поддержка.....	3
3.4 Контроль состояния банковского счета Клиента — правила и особенности.....	4
3.5 Отправка ЭРД в Банк — правила и особенности.....	4
3.6 Взаимодействие ПО «Клиент Банк Пермь» с бухгалтерскими программами (1С).....	5
3.7 Дополнительные меры безопасной работы в Банк-Клиент.....	6
3.8 Смена ЭП Клиента и Банка.....	7
4. Плата за обслуживание в системе Банк-Клиент.....	7
5. Дополнительные положения.....	7

1. Общие положения

Настоящий Регламент определяет основные правила и особенности оказания Банком и использования Клиентом услуги «**Обслуживание клиентов Банк Пермь (АО) в системе Банк-Клиент**» (краткое название «**Банк-Клиент**») и является дополнением к Договору на обслуживание в системе Банк-Клиент Банк Пермь (АО) (далее – Договор).

Услуга предоставляется юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям, имеющим расчетный счет/счета в Банк Пермь (АО), (далее – Клиентам) на основании Договора.

Услуга «Банк-Клиент» заключается в предоставлении Клиенту доступа к информации по его банковским счетам и возможности передавать в Банк рублевые платежные поручения через интернет. Клиент направляет в Банк электронные документы (ЭД), содержащие запросы информации или электронные расчетные документы (ЭРД), которые обрабатываются Банком. Результат обработки принимается Клиентом. Обмен ведется через интернет с помощью программного обеспечения (ПО) системы Банк-Клиент Банк Пермь (АО) (далее – Банк-Клиент) с использованием средств защиты информации.

Система Банк-Клиент является электронным средством платежа согласно Федеральному закону от 27.06.2011 г. № 161-ФЗ «О национальной платежной системе».

Банк обеспечивает соблюдение требований указанного закона.

Использование системы Банк-Клиент как электронного средства платежа осуществляется на основании соответствующего договора, который может заключаться Банком индивидуально с Клиентом либо Клиентом может быть принята Публичная оферта, которая содержит все существенные условия об использовании электронного средства платежа.

Настоящим Регламентом Банк информирует Клиента об условиях использования электронного средства платежа, в частности о любых ограничениях способов и мест

использования, случаях повышенного риска использования электронного средства платежа.

До заключения Договора Клиент заполняет Заявку, в которой подтверждает ознакомление с настоящим Регламентом, а также акцептует Публичную оферту — Договор об использовании электронного средства платежа. Акцепт Публичной оферты равносителен заключению договора на условиях, изложенных в ней.

В Заявке Клиент обязан указать достоверную информацию, необходимую для связи с ним. В процессе обслуживания при изменении такой информации Клиент обязан своевременно предоставлять обновленную информацию.

Если Клиент нарушает порядок использования системы Банк-Клиент в части исполнения обязанности по предоставлению достоверной информации для связи (обновленной информации в случае ее изменения), Банк вправе приостановить использование Клиентом системы Банк-Клиент.

Публичная оферта (Договор об использовании электронного средства платежа), бланк Заявки, а также типовая форма Договора приведены на web-сайте Банка: <http://www.bankperm.ru/bc-dog-oferta.pdf>, <http://www.bankperm.ru/bcstart.pdf> и <http://www.bankperm.ru/bc-dog.pdf> соответственно.

После согласования Заявки Банком и Клиентом заключается Договор, в котором определяются права и обязанности сторон, основные понятия и термины, порядок рассмотрения спорных вопросов при передаче-приеме ЭД, основные процедуры при обслуживании в системе Банк-Клиент.

Настоящий Регламент размещён на веб-сайте Банка: <http://www.bankperm.ru/bankclient-reg.pdf>.

2. Глоссарий

Основные понятия, используемые при предоставлении и использовании услуги, приведены в разделе 2 Договора.

3. Порядок использования системы Банк-Клиент

Обмен электронными документами (ЭД) между Клиентом и Банком всегда происходит по инициативе Клиента.

Клиент в ПО «Клиент Банк Пермь» готовит необходимые запросы информации, текстовые сообщения или электронные расчетные документы (ЭРД), которые передает в Банк в виде ЭД через Интернет. Электронные документы подписываются и шифруются средствами электронной подписи (ЭП) из состава ПО Банк-Клиент. Клиент может передать в Банк следующие типы ЭД:

- ЭРД — рублевые платежные поручения;
- запрос документов по счету/счетам за операционный день/дни (до 10 дней);
- запрос выписок по счету/счетам за операционный день/дни (до 10 дней);
- текстовое сообщение с произвольным текстом (будет передано специалисту технической поддержки и бухгалтеру Банка);
- запрос на поиск банков (запрос информации о нужном банке по одному или нескольким его реквизитам: БИК, подстроке в наименовании, корреспондентскому счету, городу — из актуального справочника банков);
- запрос курсов валют.

Банк принимает ЭД от Клиента, расшифровывает его, проверяет ЭП, обрабатывает ЭД. Результат обработки подписывается ЭП Банка, шифруется и помещается в каталог обмена с Клиентом, откуда его примет Клиент в очередном сеансе обмена с Банком. Банк может передать Клиенту следующие типы ЭД:

- документы по счету/счетам за операционный день или период (до 10 дней);
- выписки по счету/счетам за операционный день/дни (до 10 дней);
- текстовые сообщения информационного характера;
- реестр ЭРД, переданных Клиентом в течение периода (недели);

- запрошенную Клиентом информацию о банке/банках;
- запрошенные Клиентом курсы валют.

Ниже описаны особенности основных этапов предоставления услуги.

3.1. Начало работы в системе Банк-Клиент

После подписания Договора обеими сторонами и оплаты Клиентом регистрации в системе, Банк регистрирует Клиента в системе Банк-Клиент и создает для него ключевой носитель.

Клиент получает в Банке ключевой носитель и документы на подпись: Акт регистрации, приема-передачи ключевого носителя и готовности к обмену, Регистрационную карточку ключа проверки ЭП Банка, подписанные уполномоченным лицом Банка. На Регистрационных карточках подпись уполномоченного лица Банка заверена печатью.

Клиент самостоятельно устанавливает на своем ПК ПО «Клиент Банк Пермь» в соответствии с Инструкцией по установке, имеющейся на ключевом носителе.

Клиент самостоятельно изготавливает на своем ПК ключ ЭП и ключ проверки ЭП Клиента, распечатывает Регистрационную карточку ключа проверки ЭП Клиента и регистрирует их в Банке, согласно Инструкции по эксплуатации.

Банк начинает принимать ЭРД от Клиента по системе Банк-Клиент только после возврата Клиентом подписанных руководителем Клиента: Акта и Регистрационных карточек ключей проверки ЭП Клиента и Банка.

Внимание: все документы (Регистрационные карточки, Акты, письма), связанные с работой в Банк-Клиент, Клиент обязан удостоверять подписью руководителя и оттиском печати, которые соответствуют образцам в Банковской карточке. Банк вправе вернуть Клиенту документы, не подписанные соответствующим образом.

3.2 Обеспечение безопасной работы со стороны Клиента

Клиент обязан: хранить ключевую информацию только на отдельном сменном носителе информации; всегда обеспечивать безопасность и сохранность ключевого носителя, его защиту от порчи и копирования; использовать ключевой носитель только для целей Банк-Клиент; обеспечивать антивирусную защиту компьютера, где установлено ПО «Клиент Банк Пермь».

Клиент обязан ограничить доступ к компьютеру, на котором установлена система Банк-Клиент.

Операционная система и установленные программы должны регулярно обновляться Клиентом. В обновления системных и прикладных программ входят доработки, повышающие безопасность и надежность работы, предотвращающие распространение компьютерных вирусов.

Клиенту необходимо регулярно (не реже раза в день, а лучше - чаще) проверять состояние своих счетов и документов в Банке, выполняя запросы выписок и документов, и контролируя таким образом списания с банковского счета денежных средств.

В случае установления или подозрения в компрометации ключей ЭП (ключи ЭП попали или могли попасть к посторонним лицам) — немедленно сообщить в Банк по телефонам технической поддержки и создать новые ключи ЭП Клиента. Инструкция по смене ключей ЭП находится на ключевом носителе Клиента.

3.3 Время работы в Банк-Клиент, техническая поддержка

Банк обеспечивает функционирование системы Банк-Клиент и обслуживание Клиента в соответствии с Договором в течение рабочих дней Банка с 09:00 до 18:00 (перерыв с 13:00 до 14:00). В остальное время, праздничные и выходные дни обмен ЭД в системе Банк-Клиент возможен, но не гарантирован.

Операционный день Банка начинается в 09:30 и заканчивается в 17:00. ЭРД, переданные Клиентом после окончания операционного дня, проводятся Банком на следующий операционный день. Окончательные выписки по счетам за операционный день Клиент должен запросить не ранее 09:30 следующего операционного дня, до этого момента информация о

состоянии счетов является справочной и может измениться.

Банк предоставляет техническую поддержку Клиентам по вопросам работы в системе Банк-Клиент по телефонам +7(342) 291-03-99, 291-03-92 в рабочее время Банка.

Режим работы и контактная информация технической поддержки приведены также на web-сайте Банка.

3.4 Контроль состояния банковского счета Клиента — правила и особенности

Клиент обязан регулярно (не реже одного раза в день) контролировать состояние своих банковских счетов путем создания запросов документов и выписок за последние несколько дней и запуска сеанса обмена с Банком (для отправки запросов в Банк и получения ответов) — для этого необходимо запустить функцию «Автопилот» или сформировать запросы самостоятельно и запустить обмен с Банком.

Документы по счетам Клиента отображаются в окне «Документы», обороты и остатки по счетам, выписки — в окне «Счета».

Клиент видит документы, проведенные Банком по счетам Клиента (поступления и списания), а также за текущий операционный день не проведенные: инкассовые поручения, мемориальные ордера, банковские ордера и требования на момент обработки запроса Банком.

Клиент может использовать фильтр счетов для отображения документов и состояния счетов, который по умолчанию установлен в «Расчетные счета». Документы и остаток картотеки при их наличии доступны при указании в фильтре значения «Все счета» или выбора конкретного внебалансового счета.

Окончательные выписки по счетам за прошедший операционный день Клиент должен запросить не ранее 09:30 следующего операционного дня, до этого момента информация о состоянии счетов является справочной и отражает состояние счета в данный конкретный момент времени - в момент обработки запроса Банком.

Клиент обязан внимательно читать поступившие текстовые сообщения, направленные Клиенту Банком по системе Банк-Клиент, и реагировать на них должным образом. При возникновении вопросов по сообщениям или по состоянию счетов — звонить по указанным в сообщении телефонам Банка или в техническую поддержку Банк-Клиент.

3.5 Отправка ЭРД в Банк — правила и особенности

Перед созданием и отправкой в Банк ЭРД Клиент обязан проконтролировать состояние банковских счетов и осуществлять платежи в соответствии с условиями договора Банковского счета.

Клиент может создать ЭРД в ПО Банк-Клиент тремя способами:

- выгрузить ЭРД из бухгалтерской программы (в форматах 1С или текстовом) и загрузить в «Клиент Банк Пермь» (функция «Импорт»);
- создать ЭРД в «Клиент Банк Пермь» на основе аналогичного расчетного документа, проведенного ранее (функция «Создать похожий»);
- создать ЭРД в «Клиент Банк Пермь» путем заполнения формы нового расчетного документа (функция «Создать»).

В процессе создания, подготовки и отправки в Банк, обработки Банком, ЭРД проходит последовательно следующие этапы (статусы документа):

- статус «**Сохранен**»: ЭРД создан и сохранен в базе данных (БД) Клиента, ЭРД можно редактировать — по кнопке «Сохранить» в форме ЭРД (при отсутствии у Клиента дополнительных ЭПДоп статус «Сохранен» может быть пропущен — по кнопке «Готов в банк» в форме ЭРД);
- статус «**Подписан**»: запрет редактирования, ЭРД подписан ЭП Клиента, дополнительными ЭПДоп (при их наличии); ЭРД проверен ПО «Клиент Банк Пермь», не содержит технических ошибок — по кнопке «Подписать» или «Готов в банк» в форме ЭРД. Такой документ можно редактировать только после снятия всех ЭП;
- статус «**В почте**»: ЭРД зашифрован и подписан ЭП Клиента, подготовлен к отправке и при следующем сеансе обмена ЭРД отправится в Банк — по кнопке «Подготовить отправку» на панели инструментов ПО «Клиент Банк Пермь»;

- статус «**Принят**»: ЭРД получен Банком, проверен и передан бухгалтеру Банка для исполнения — после запуска сеанса обмена с Банком. Статус «Ошибка» означает, что в документе обнаружены ошибки или Клиенту запрещено передавать ЭРД по Банк-Клиент;
- статус «**Проведен**»: ЭРД исполнен Банком, сумма списана с расчетного счета, в форме ЭРД появляется отметка об исполнении.

Клиент может передать запрос на отзыв ЭРД, переданных в Банк и еще не исполненных Банком, путем одновременного уведомления операциониста в Банке по телефону и отправки текстового сообщения об отзыве платежного документа в ПО «Клиент Банк Пермь».

Банк информирует Клиента о совершении операции по счету путем направления в системе Банк-Клиент электронного сообщения не реже одного раза в день по операциям, совершенным за предыдущий операционный день.

Банк оставляет за собой право информировать Клиента о совершении каждой операции с использованием системы Банк-Клиент иными способами, в том числе SMS-сообщением, сообщением на электронную почту, путем направления телефонограммы, по факсимильной связи, письменным уведомлением, направленным почтой и пр.

Обязанность Банка по направлению Клиенту уведомлений считается исполненной при направлении уведомления в соответствии с имеющейся у Банка информацией для связи с Клиентом.

Моментом получения Клиентом от Банка уведомления о совершенной операции считается:

- при направлении электронного сообщения по системе Банк-Клиент момент формирования сообщения Банка в каталоге Клиента для обмена.

- при направлении уведомления почтой Клиент считается получившим сообщение, если Банк располагает сведениями о получении Клиентом направленной ему корреспонденции либо, если:

- Клиент отказался от получения корреспонденции;
- несмотря на почтовое извещение, Клиент не явился за получением корреспонденции;
- корреспонденция, направленная по последнему известному Банку месту жительства или местонахождению Клиента, не вручена в связи с отсутствием адресата по указанному адресу.

- при направлении SMS-сообщения Клиент считается получившим уведомление после получения Банком сообщения от провайдера о его доставке, при этом обязательства Банка по уведомлению Клиента считаются исполненными после формирования сообщения и передачи его провайдеру для отправки Клиенту.

- при использовании факсимильной связи и телефонограммы Клиент считается получившим уведомление сразу же после отправки соответствующего сообщения.

В случае утраты электронного средства платежа и (или) его использования без согласия Клиента, Клиент обязан незамедлительно после обнаружения факта утраты электронного средства платежа и (или) его использования без согласия Клиента, но не позднее дня, следующего за днем получения от Банка уведомления о совершенной операции, сообщить об этом Банку на контактные телефоны:

по системе Банк-Клиент - +7(342) 2910399, 2910392, 2910390

После сообщения по телефону Клиент обязан направить не позднее следующего рабочего дня письменное уведомление о факте утраты электронного средства платежа и (или) его использования без согласия Клиента с описанием всех обстоятельств, известных Клиенту в объеме, достаточном для проведения расследования причин.

3.6 Взаимодействие ПО «Клиент Банк Пермь» с бухгалтерскими программами (1С)

Клиент имеет возможность использовать функции «Импорт» и «Экспорт» в ПО «Клиент Банк Пермь» для загрузки ЭРД из бухгалтерских программ 1С и/или выгрузки ЭРД в 1С. При выгрузке ЭРД за 1 операционный день выгружается также выписка за этот день.

Формат текстовых файлов, которые используются для импорта/экспорта в ПО «Клиент

Банк Пермь», соответствует форматам 1CClientBankExchange и CSV для текстовых файлов (указать в программе 1С при настройках импорта/экспорта).

Допускается импорт и экспорт документов в текстовом формате кодировки win-1251, одна строка - один документ, поля разделены разделителем. Описание данного формата приведено в документе на ключевом носителе.

3.7 Дополнительные меры безопасной работы в Банк-Клиент

Банк рекомендует Клиенту использование следующих дополнительных мер безопасности при работе в Банк-Клиент:

- ограничить время работы Клиента в Банк-Клиент определенным периодом времени в рабочие дни Банка, в остальное время ЭД от Клиента приниматься Банком не будут;
- указать ip-адрес (при наличии у Клиента постоянного ip-адреса), исключительно с которого Банк будет принимать ЭД от Клиента;
- создать и использовать дополнительные ЭП конвертов с ЭРД (ЭПДоп): установить количество ЭПДоп Клиента на конверт с ЭРД и список уполномоченных лиц Клиента, ЭПДоп которых необходимы для отправки конверта с ЭРД в Банк по системе Банк-Клиент. В этом случае Банк будет принимать от Клиента только ЭРД в конвертах, дополнительно подписанные необходимым количеством ЭПДоп.

Для подключения этих дополнительных мер безопасности Клиенту необходимо должным образом заполнить и передать в Банк Заявку на дополнительные услуги и меры безопасности (форма Заявки приведена на web-сайте Банка <http://www.bankperm.ru/bcsecurity.pdf>).

Для применения дополнительных ЭПДоп: Клиент самостоятельно с использованием ПО «Клиент Банк Пермь» и программы генерации ключей создает ключ ЭПДоп и ключ проверки ЭПДоп для каждого уполномоченного лица из поданного в Заявке на дополнительные услуги и меры безопасности списка. Каждое уполномоченное лицо имеет свой собственный ключевой носитель (например, USB-флеш накопитель, самостоятельно приобретаемый Клиентом). Список уполномоченных лиц Клиента оформляется Приказом руководителя Клиента, который Клиент должен предоставить в юридический отдел Банка.

Регистрационные карточки ключей проверки ЭПДоп должны быть подписаны владельцем ЭПДоп и заверены подписью руководителя и печатью Клиента, аналогичными указанным в Банковской карточке. Клиент предоставляет в Банк Регистрационные карточки ключей проверки ЭПДоп для регистрации одновременно с заполненной Заявкой.

В течение одного рабочего дня Банк регистрирует ключи проверки ЭПДоп, подписывает Регистрационные карточки ключей проверки ЭПДоп и выдает Клиенту Книгу Регистрации ключей проверки ЭПДоп, заверенную подписью уполномоченного лица и печатью Банка, направляет Клиенту по системе Банк-Клиент Базу Регистрации ключей проверки ЭПДоп (в виде ЭД), содержащую список действующих ключей ЭПДоп и необходимое количество ЭПДоп для данного Клиента.

После регистрации Регистрационных карточек ключей проверки ЭПДоп Банк принимает ЭРД от Клиента только при наличии в конверте с ЭРД необходимого количества ЭПДоп. При отсутствии в конверте с ЭРД необходимого количества ЭПДоп данный ЭРД не передается ПО Банк-Клиент в Банк.

Клиент получает Базу Регистрации ключей проверки ЭПДоп по системе Банк-Клиент в виде ЭД и самостоятельно вводит ее в действие.

Клиент возвращает в Банк Книгу Регистрации ключей проверки ЭПДоп, заверенную подписью руководителя и печатью Клиента, аналогичными указанным в Банковской карточке, в течение пяти рабочих дней.

Срок действия ЭПДоп — 1 год с момента создания. По истечении этого срока или в случае компрометации ЭПДоп Клиент самостоятельно создает новые ЭПДоп: ключ ЭПДоп и ключ проверки ЭПДоп — для каждого уполномоченного лица из заявленного списка; регистрирует Регистрационные карточки ключей проверки ЭПДоп в Банке.

Клиент обязан хранить ЭПДоп каждого владельца ЭПДоп на отдельном сменном ключевом носителе. Все требования, касающиеся безопасности и использования ЭП в Банк-Клиент в полной мере распространяются на ЭПДоп. Клиент несет полную ответственность за

сохранность и конфиденциальность ЭПДоп.

Подключение дополнительных услуг и мер безопасности производится Банком на основании соответствующей Заявки Клиента в течение одного рабочего дня с момента предоставления в Банк заполненной Заявки.

Рассмотрение спорных вопросов при приеме-передаче ЭД в случае использования Клиентом дополнительных услуг и мер безопасности производится в соответствии с разделом 7 Договора с учетом наличия дополнительных ограничений обмена ЭД, налагаемых дополнительными мерами безопасности. Проверка подлинности ЭП документов производится аналогично проверке подлинности ЭП, описанной в разделе 7 Договора.

3.8 Смена ЭП Клиента и Банка

Смена ЭП Клиента и Банка происходит в следующих случаях:

- плановая смена ключей ЭП по окончании срока их действия (1 год);
- внеплановая смена ЭП по инициативе одной из сторон;
- смена ЭП при смене руководителя или наименования Клиента;
- компрометация ключей ЭП (или подозрение на компрометацию) в связи с утерей или порчей ключевого носителя, обнаружением вирусных программ на ПК Клиента, увольнением работающих с системой Банк-Клиент сотрудников, доступом посторонних лиц к ПК Клиента или ключевым носителям и другими причинами.

Процедура смены ЭП Клиента и Банка определена в Договоре и инструкции по смене ключей ЭП (имеется на ключевом носителе).

4. Плата за обслуживание в системе Банк-Клиент

Стоимость расчетного обслуживания в системе Банк-Клиент, перечень и стоимость дополнительных услуг приведены в Тарифах Банка и размещены на web-сайте Банка.

Если Клиент передавал в Банк хотя бы один ЭД (любого типа) в течение расчетного периода (календарный месяц), то считается, что он пользовался услугой Банк-Клиент в расчетном месяце. В этом случае в последний рабочий день месяца Клиенту начисляется плата за расчетное обслуживание в системе Банк-Клиент. Клиент обязан оплатить услугу до 10 (десятого) числа месяца, следующего за расчетным.

В случае недостаточности денежных средств на расчетном счете Клиента для оплаты услуги на первый рабочий день месяца, следующего за месяцем, в котором была оказана услуга, Банк вправе приостановить обслуживание Клиента в системе Банк-Клиент до момента получения оплаты.

В случае не поступления оплаты, с 11 (одиннадцатого) числа месяца Банк расторгает Договор с Клиентом. Повторное подключение Клиента, отключенного за неуплату, производится на основании новой Заявки Клиента на обслуживание в системе Банк-Клиент и заключения нового Договора с обязательным взиманием платы за подключение.

5. Дополнительные положения

Банк имеет право приостанавливать работу системы Банк-Клиент по любым основаниям с оповещением на web-сайте Банка (в разделе Банк-Клиент).

Банк приостанавливает обслуживание Клиента в системе Банк-Клиент в случаях, установленных договором, а также в соответствии с нормативными актами в сфере противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма. О приостановлении обслуживания Банк направляет Клиенту уведомление по системе Банк-Клиент.

Банк вправе вводить новые дополнительные услуги, изменять и вводить новые форматы ЭД, извещая Клиентов через web-сайт Банка и/или в виде текстовых сообщений по Банк-Клиент. Актуальная информация по системе Банк-Клиент приведена на web-сайте Банка.