

**Порядок  
проведення платіжних операцій в системі «Клієнт–Банк iFobs»**

**I. Загальні положення**

- 1.1. Цей Порядок розроблений відповідно до Законів України «Про банки і банківську діяльність», «Про платіжні послуги» та нормативних актів Національного банку України, що регламентують проведення платіжних операцій та безготівкових розрахунків в Україні.
- 1.2. Цей Порядок затверджений АТ «КРИСТАЛБАНК» (далі – Банк) та погоджений Клієнтом і є обов’язковим для Сторін.

**II. Організаційно - технічне забезпечення розрахунків**

2. В електронній формі використовуються наступні документи:
  - 2.1. Платіжні інструкції в національній валюті;
  - 2.2. Платіжні інструкції в іноземній валюті;
  - 2.3. Заява про продаж іноземної валюти;
  - 2.4. Заява про купівлю іноземної валюти;
  - 2.5. Заява про обмін іноземної валюти;
  - 2.6. Виписки про стан рахунку Клієнта;
  - 2.7. Повідомлення.
3. Документи, зазначені в п.2. цього Порядку, виготовляються за допомогою персонального комп’ютера в електронній формі на основі використання програмного забезпечення для ПЕОМ «iFOBS» (далі - система «Клієнт-Банк iFobs»), яка створена ТОВ «СІЕС ДЕВЕЛОПМЕНТ», що розташоване за адресою: 61001, Україна, м. Харків вул. Тобольська, 42-а, (057) 760-13-67, та яка передається Банком Клієнту для використання згідно з умовами цього Договору.

**4. Документи в електронній формі**

- 4.1. Під платіжними документами в електронній формі в цьому Порядку розуміється визначена послідовність байт, що містять інформацію про платежі Клієнта, яка представлена в електронному вигляді і підписана електронним цифровим підписом уповноважених осіб.
- 4.2. Оригіналом електронного документа є:
  - 4.2.1. Будь-який файл, виготовлений програмними засобами Системи (підсистеми «Клієнт»), що містить текст документа й електронні цифрові підписи уповноважених осіб, з позитивним результатом перевірки дійсності цифрових підписів, з використанням відкритих ключів, зареєстрованих відповідно до цього Порядку.
  - 4.2.2. Роздрукований на папері документ, зроблений через Систему (підсистему «Клієнт»), з фізичними підписами осіб, що підписали електронний документ, засвідченими печаткою.

**5. Електронний підпис**

- 5.1. Електронний підпис являє собою набір байт, що є результатом роботи програми генерації електронного підпису, яка входить у Систему (підсистему «Клієнт»), і включає відкритий і закритий (секретний) код (ключ).
- 5.2. Електронний підпис є аналогом фізичного підпису і має дві основні властивості: відтворюється тільки однією особою з використанням закритого ключа, а його дійсність може бути засвідчена багатьма особами за допомогою використання відкритого ключа; він нерозривно пов’язаний з конкретним документом і тільки з ним.
- 5.3. Електронний підпис призначений для забезпечення дійсності, цілісності й авторства документів, що обробляються за допомогою обчислювальної техніки. Електронний підпис жорстко пов’язує в одне ціле зміст документа і секретний ключ особи, що його підписує, й унеможливорює зміну документа без порушення дійсності даного підпису.
- 5.4. Секретний ключ для електронного підпису зберігається у вигляді файлу на зовнішньому носії (Flash-носії, Карти пам’яті, SafeNet Token тощо), іменованому надалі «носієм секретного ключа», використовується Клієнтом і Банком з метою запуску процесу електронного підпису документів, що підготовлені за допомогою засобів обчислювальної техніки.

5.5. Електронний підпис можуть мати уповноважені/довірені особи Клієнта, які являються користувачами системи, та вказані у відповідній заяві на доступ до Системи, що зберігається в Банку.

5.6. Платіжні документи Клієнта в електронній формі повинні бути підписані особами, яким надано право розпорядження рахунком і які мають право підпису, та зразки підписів яких наведені в наданому Клієнтом переліку таких осіб (для юридичних осіб). Право розпорядження рахунками фізичних-осіб підприємців та фізичних осіб, які провадять незалежну професійну діяльність надається іншим особам власниками рахунків на підставі довіреності (копії довіреності), засвідченої нотаріально або уповноваженим працівником Банку.

**6. З метою створення організаційних передумов для здійснення розрахунково-касових операцій за допомогою документів в електронній формі Банк зобов'язаний:**

6.1. Володіти правом на використання програмного забезпечення для здійснення електронних платежів - Системи і правом на поширення її підсистеми «Клієнт» серед своїх клієнтів. Зазначені права повинні ґрунтуватися на договорі з організацією – власником виключного майнового права на програмне забезпечення.

6.2. Мати в користуванні організаційно - технічне устаткування, необхідне для експлуатації Системи у справному стані і кількості, достатній для належного обслуговування Клієнта, мати у своєму розпорядженні кваліфіковані кадри, необхідні для роботи з Клієнтом з використанням системи електронних безготівкових розрахунків.

6.3. Передати Клієнту набір програмно - технічних засобів, необхідних для початку роботи з платіжними документами в електронній формі, в т.ч.:

6.3.1. Інструкції з експлуатації підсистеми «Клієнт – Банк» у вигляді файлів.

6.3.2. Факт передачі (установки) програмно-технічних засобів та інструктивних матеріалів засвідчується актом прийому – передачі, який підписується сторонами.

6.4. Клієнт обов'язково заповнює у Заяві на підключення системи електронних платежів «Клієнт – Банк» п. 9 - пароль для екстреного телефонного зв'язку з Банком (не менш ніж 6 символів), що використовується у випадках, зазначених у п. 9.7 цього Порядку.

**7. З метою створення необхідних організаційно - технічних передумов для здійснення платіжних операцій за допомогою документів, виготовлених електронним способом, Клієнт зобов'язаний:**

7.1. Мати в користуванні комп'ютер наступної конфігурації:

7.1.1. Процесор AMD або Intel, тактова частота 1.8 GHz +;

7.1.2. Об'єм оперативної пам'яті 2GB+, жорсткий диск - вільна пам'ять 80GB+;

7.1.3. Доступ до мережі Internet;

7.1.4. Необхідні ліцензійні програмні засоби: Windows 7/8/10, для роботи web-клієнта - браузер Internet Explorer або Mozilla Firefox, JRE 10.0 (або вищий).

7.2. Згенерувати ключі для електронного підпису посадових осіб, що мають доступ на роботу з Системою та вказані у відповідній заяві на доступ до Системи.

**III. Права та обов'язки Сторін для забезпечення безпеки електронних платежів**

8. Використання документів в електронній формі при передачі їх через відкриті електронні комунікації створює підвищений ризик несанкціонованого доступу до грошових коштів Клієнта різними способами і вимагає застосування апаратних і програмних засобів технічного захисту інформації.

**9. З метою зниження ризику несанкціонованого доступу до Системи, підтримки її в працездатному стані Клієнт зобов'язаний:**

9.1. Суворо дотримуватись правил експлуатації підсистеми «Клієнт», що викладені в Інструкції з її експлуатації.

9.2. Утримувати комп'ютери, на яких встановлена підсистема «Клієнт», у справному стані, та обмежити доступ до нього сторонніх осіб.

9.3. Забезпечити своєчасне діагностування комп'ютерів, на яких встановлена підсистема «Клієнт», з метою виявлення комп'ютерних вірусів і програм, функціонування яких може призвести до руйнування підсистеми.

9.4. Не вносити ніяких змін у технічні і програмні засоби системи, не передавати їх третім особам.

9.5. Забезпечити зберігання у таємниці від сторонніх осіб інформацію про паролі, про секретні ключі для електронних підписів, ключі для шифрування. Фізичні носії секретного ключа повинні зберігатися виключно у осіб, для генерації підпису яких вони використовуються.

**9.6. Змінювати ключі електронних підписів уповноважених осіб у наступних випадках:**

- 9.6.1. зміни складу осіб, уповноважених підписувати платіжні документи (звільнення, позбавлення права підпису, анулювання довіреності та ін.);
- 9.6.2. компрометації особистого ключа (будь-яка подія та/або дія, що призвела або може призвести до несанкціонованого використання особистого ключа, або рахунків Клієнта);
- 9.6.3. закінчення строку дії ключа електронного підпису, про що повідомляється Системою;
- 9.6.4. за вимогою Банку.

***Зміна ключів електронних підписів здійснюється наступним чином:***

Клієнт засобами Системи надсилає до Банку електронний запит на сертифікат ключа (надалі – запит), оформлює відповідний запит у паперовому вигляді шляхом його роздрукування в 2-х примірниках та засвідчення належними підписами та печаткою (у разі наявності) відповідно до переліку осіб, яким надано право розпорядження рахунком/ довіреності, що знаходиться в Банку.

Оформлені паперові носії запиту надаються Клієнтом до Банку. Один примірник з відміткою Банку повертається Клієнту. З моменту настання зазначених вище обставин, що зумовлюють зміну ключа електронних підписів, до моменту надання до Банку паперових носіїв запитів, оформлених належним чином, розрахункове обслуговування в Системі може буде заблоковане.

**У зазначених вище (п.9.6) випадках Клієнт зобов'язаний змінити ключі і зареєструвати в Банку відкриті ключі протягом трьох календарних днів з моменту настання зазначених обставин.**

9.7. Негайно повідомляти Банк про всі помилки<sup>1</sup> при здійсненні електронних платежів за телефонами (044) 590-46-55 безпосередньо після їхнього виявлення з подальшим наданням, того ж дня, повідомлення до Банку про помилку на бланку організації Клієнта або Заявою Клієнта, за власноручним підписом Клієнта/посадових/довіренних осіб Клієнта, що уповноважені розпоряджатися рахунком, і скріпленого печаткою організації (у разі наявності). При необхідності лист може містити розпорядження Банку про призупинення платіжних операцій за рахунком з використанням Системи.

9.8. Фіксувати всі випадки, коли програмою перевірки цифрового підпису прийнятий документ не підтверджується (сприймається як фальшивий).

9.9. За вимогою Банку передавати йому письмове викладення обставин випадків, пов'язаних із прийомом і відправленням документів, цифровий підпис під якими не був підтверджений як справжній, а також усіх випадків несанкціонованих електронних переказів і всі файли машинної інформації, що стосуються таких випадків.

9.10. Негайно повідомляти Банку у порядку, викладеному в п. 9.7. цього Порядку, про усі випадки, що свідчать про спроби сторонніх осіб одержати доступ до підсистеми «Клієнт» з метою здійснення несанкціонованого перерахування коштів. При підтвердженні цих фактів Клієнт зобов'язаний негайно змінити всі паролі і ключі підписів осіб, уповноважених розпоряджатися рахунком. Нові ключі слід зареєструвати в Банку.

9.11. Негайно повідомляти в Банк в порядку, викладеному в п. 9.7. цього Порядку, про будь-яку, навіть короточасну, втрату контролю над носіями секретного ключа, робити наступну регенерацію ключів підпису і перереєстрацію відкритого ключа в Банку згідно п. 7.2. цього Порядку.

**10. З метою зниження ризику несанкціонованого доступу до Системи, підтримки її в працездатному стані Банк зобов'язаний:**

10.1. Утримувати комп'ютери та сервери, на яких встановлена Система, у справному стані, в службовому приміщенні, що охороняється.

10.2. Забезпечити своєчасне діагностування комп'ютерів та серверів, на яких встановлена Система, з метою виявлення комп'ютерних вірусів і програм, функціонування яких може призвести до руйнування системи.

10.3. Забезпечувати зберігання у таємниці від сторонніх осіб інформації про секретні ключі для електронних підписів операціоністів, що працюють із Клієнтом, ключів для шифрування/дешифрування, паролів для екстреного телефонного зв'язку з Клієнтом.

<sup>1</sup> Під помилкою в цьому Порядку розуміються:

- Несанкціонована електронна передача платежів. Переказ коштів з рахунку Клієнта, здійснений особами, що не мають права розпоряджатися рахунком Клієнта (шахрайським чином), без реальних повноважень на такий переказ. Термін також включає будь-яку електронну передачу платежу, якщо вона здійснена будь-якою особою, якій передано носій ключа електронного підпису уповноваженою/довіреною особою Клієнта, що має право розпоряджатися рахунком, або здійснена Банком або його працівниками без доручення Клієнта і при відсутності законних підстав для цього;
- Помилки в роботі з носієм ключа електронного підпису або втрата носія з ключем електронного підпису.

10.4. Змінювати ключі для шифрування/дешифрування, ключі підписів операціоністів не менш одного разу в **180 (сто вісімдесят) діб**, а також щоразу при зміні складу осіб, що працюють з рахунком Клієнта.

10.5. негайно припиняти платіжні операції за рахунком з використанням Системи, при одержанні повідомлення від Клієнта по телефону про крадіжку або втрату носіїв секретного ключа, здійснення або спробу здійснення несанкціонованих переказів, інші факти, що дають підстави думати про можливі розкрадання коштів Клієнта.

10.6. При негативному результаті ідентифікації підписів Клієнта на електронних платіжних документах не виконувати відповідної платіжної операції, повернути Клієнту ці платіжні документи без виконання з зазначенням мотивів згідно п. 11.1. та п. 11.2. цього Порядку.

#### **IV. Права та обов'язки Банку та Клієнта щодо здійснення платежів у процесі здійснення розрахункового обслуговування Клієнта з використанням платіжних документів в електронній формі**

##### **11. Банк зобов'язаний:**

11.1. При одержанні від Клієнта пакета платіжних документів провести їхнє дешифрування і перевірити справжність підписів уповноважених/довіренних осіб Клієнта, уповноважених підписувати платіжні документи відповідно до переліку осіб, яким надано право розпорядження рахунком/довіреності. Відсутність на документі підпису особи, що має право розпорядження рахунком розглядаються як незадовільний результат перевірки підпису. У випадку помилки при дешифруванні або незадовільному результаті перевірки підписів Банк формує Клієнту повідомлення про помилку. У випадку успішного дешифрування і перевірки підписів розшифровані документи обробляються операціоністом. Інформація про зміну статусу документа формується автоматично та передається Клієнту під час сеансу зв'язку з Банком.

11.2. Після здійснення дешифрування і перевірки справжності підписів Клієнта провести первісний контроль вірності заповнення платіжних документів з боку Клієнта, зіставити суму в документі з залишком коштів на його рахунку, перевірити дотримання Клієнтом діючих правил безготівкових розрахунків. Результатом цієї роботи є рішення операціоніста про прийом або відмову в прийомі платіжних документів Клієнта.

11.3. Надати відомості Клієнту про прийняті і не прийняті документи із зазначенням причин відмови. Ці відомості передаються Клієнту під час чергового сеансу зв'язку.

11.4. При зміні форматів електронних документів і при зміні переліку електронних документів, що використовуються у Системі, надати Клієнту нову версію програмної оболонки підсистеми «Клієнт».

11.5. Видавати Клієнту виписки з поточного рахунку після здійснення платіжних операцій за рахунком. Виписки з поточного рахунку Клієнта виготовляються в електронній формі і передаються Клієнту засобами Системи. Передача підготовлених Банком виписок з рахунку здійснюється одночасно з прийомом від Клієнта чергових платіжних документів в електронній формі в момент з'єднання модему Клієнта з Банком. Ініціатива у встановленні зв'язку з Банком належить Клієнту.

11.6. Зберігати протягом місяця копії документів, що не були прийняті Банком, шляхом занесення їх в архів не прийнятих документів.

11.7. Консультувати Клієнта з питань експлуатації підсистеми «Клієнт», залучати до роботи з усунення недоліків програмного забезпечення (якщо такі будуть виявлені) підприємство, якому належить виключне майнове право на програмне забезпечення. Це підприємство залучається також для консультацій при виникненні конфліктних ситуацій між Банком та Клієнтом, пов'язаних з роботою програмного забезпечення.

##### **12. Банк має право:**

12.1. У випадку виникнення в Банку технічних несправностей або інших обставин, що перешкоджають використанню платіжних документів в електронній формі, в односторонньому порядку призупинити на невизначений строк прийом платежів в електронній формі. Усі платіжні документи в цьому випадку повинні надаватися Клієнтом Банку і Банком Клієнту на паперових носіях. Зміна порядку прийому платежів в електронній формі набирає сили з моменту одержання Клієнтом відповідного повідомлення Банку.

12.2. Призупинити в односторонньому порядку проведення платіжних операцій з використанням системи електронних платежів у випадках:

- а) не зміни Клієнтом ключів у терміни, встановлені в п. 9.6. цього Порядку;
- б) порушення Клієнтом діючих правил безготівкових розрахунків, цього Порядку;
- в) виявлення фактів, що свідчать про несанкціонований доступ третіх осіб до інформації, що використовується в системі електронних платежів;

г) одержання Банком від Клієнта документа в електронній формі, цифровий підпис Клієнта під яким сприймається Банком як фальшивий. В цьому випадку поновлення Банком проведення платіжних операцій з використанням Системи відбувається після з'ясування сторонами та усунення причин, що призвели до передачі документа в електронній формі, цифровий підпис Клієнта під яким сприймається Банком як фальшивий;

г) несплати Клієнтом комісійної винагороди Банку за обслуговування Клієнта по Системі, згідно діючих Тарифів Банку;

д) у інших випадках, передбачених цим Договором.

У цих випадках Банк повідомляє Клієнта письмово або в електронній формі і приймає до виконання платіжні документи Клієнта винятково в паперовій формі.

### **13. Клієнт зобов'язаний:**

13.1. Встановлювати зв'язок з Банком для передачі Банку платіжних документів, підготовлених Клієнтом, та для одержання документів з Банку, у тому числі виписок з рахунку Клієнта. Банк не зобов'язаний самостійно, зі своєї ініціативи встановлювати зв'язок з Клієнтом. Будь-яке прострочення у виконанні Банком свого обов'язку, що відбулося через відсутність ініціативи Клієнта у встановленні зв'язку з Банком, не тягне за собою відповідальності Банку.

13.2. Виконувати вимоги діючих правил безготівкових розрахунків та цього Порядку.

13.3. Кожного робочого дня перевіряти наявність в Системі повідомлень від Банку.

13.4. Оплачувати вартість послуг Банку з безготівкового обслуговування з використанням Системи.

### **14. Клієнт має право:**

14.1. Давати Банку інструкції з розрахункового обслуговування, робити запити щодо виконання інструкцій.

14.2. Представляти Банку свої пропозиції щодо вдосконалення роботи підсистеми «Клієнт».

## **V. Відповідальність сторін**

15.1. Клієнт несе повну відповідальність за всі збитки, що можуть виникнути в нього через порушення ним або неналежне виконання ним умов цього Порядку, в тому числі в результаті несанкціонованого переказу коштів з вини Клієнта.

15.2. Клієнт приймає на себе відповідальність за всі платіжні операції, здійснені ним з використанням Системи, як такі, що санкціоновані і підтверджені ним, якщо протягом 3 (трьох) робочих днів з дати здійснення такої платіжної операції Клієнтом не було заявлено (письмово) про несанкціонованість такої платіжної операції. В подальшому платіжні операції щодо яких не заявлено про їх несанкціонованість в строк, встановлений цим пунктом Порядку, не можуть бути визнані несанкціонованими.

15.3. Банк не несе відповідальності за платіжні операції, при здійсненні яких було встановлено порушення умов цього Договору, в тому числі порушення цього Порядку та/або порушення вимог чинного законодавства України. В такому разі претензії Клієнта щодо відшкодування йому сум нанесених збитків та/або відшкодування йому грошових коштів в сумі здійснених платіжних операцій визнаються Сторонами як необґрунтовані та Клієнт зобов'язується не мати до Банку жодних матеріальних претензій, а Банк не зобов'язується здійснювати будь-яке відшкодування в такому випадку на користь Клієнта.