

Порядок

признания и использования Электронной подписи в системе «ВТБ Бизнес Онлайн»

Приложение № 1

к Условиям комплексного обслуживания Клиентов с использованием системы «ВТБ Бизнес Онлайн»

1. Используемые термины

В дополнение к терминам, используемым по тексту Условий комплексного обслуживания с использованием системы «ВТБ Бизнес Онлайн», в настоящем Порядке используются следующие термины и определения:

- 1.1. **Запрос на сертификат** — информационный массив, содержащий Ключ проверки электронной подписи Уполномоченного лица Клиента, информацию об этом физическом лице, а также некоторую вспомогательную информацию, на основе которого формируется Сертификат.
- 1.2. **Запрос на сертификацию ключа (Запрос на сертификацию)** — основание для регистрации пользователя в Удостоверяющем центре и изготовление для него сертификата ключа проверки электронной подписи (Сертификата). Используется при предварительной дистанционной регистрации в системе ВТБ БО.
- 1.3. **Ключ электронной подписи¹** — уникальная последовательность символов, предназначенная для создания Электронной подписи.
- 1.4. **Ключ проверки электронной подписи** — уникальная последовательность символов, однозначно связанная с Ключом электронной подписи и предназначенная для проверки подлинности Электронной подписи.
- 1.5. **Простая ЭП** — сочетание данных Идентификатора, Пароля и Средства подтверждения Клиента (Пользователя), используемых Клиентом (Пользователем) при формировании и передаче Электронных документов в систему ВТБ БО.
- 1.6. **Ключевая информация** — Ключ проверки электронной подписи, Сертификат и другие ключевые документы, однозначно связанные с Ключом электронной подписи.
- 1.7. **Компрометация ключей** — утрата доверия к тому, что используемые Ключи электронной подписи, Сертификаты обеспечивают безопасность информации. К событиям, связанным с компрометацией ключей, относятся, включая, но не ограничиваясь, следующие:
 - утрата Ключевых носителей;
 - увольнение сотрудников, имевших доступ к ключевой информации;
 - возникновение подозрений на несанкционированный доступ (или хищение) со стороны третьих лиц к Ключевому носителю;
 - возникновение подозрений на несанкционированный доступ со стороны третьих лиц к системе «ВТБ Бизнес Онлайн»;
 - иные обстоятельства, прямо или косвенно свидетельствующие о наличии возможности несанкционированного доступа к Ключу электронной подписи третьих лиц или неуполномоченных лиц.
- 1.8. **Носитель ключевой информации (Ключевой носитель)** — физический носитель, предназначенный для хранения на нем Ключевой информации. В качестве Ключевого носителя могут применяться отчужденные носители (USB Flash Hard Drive, USB-ключи, флоппи, диски (дискеты) и т.п.) или непосредственно сам компьютер (Windows Registry, файловые папки и т.п.).

¹ Здесь и далее под Ключом электронной подписи подразумевается Ключ Усиленной ЭП.

- 1.9. **Подтверждение подлинности электронной подписи в электронном документе** — положительный результат проверки соответствующим средством электронной подписи с использованием Сертификата, принадлежности электронной подписи в электронном документе Владельцу Сертификата и отсутствия искажений в подписанном данной электронной подписью электронном документе.
- 1.10. **Средство подтверждения** — электронное или иное средство, используемое для подтверждения совершаемых действий (операций) Клиента (Пользователя) в ВТБ БО с помощью стационарного персонального компьютера/ноутбука или Мобильного приложения. К Средствам подтверждения относятся: SMS/Push-коды, сформированные Генератором паролей/Программным токеном коды подтверждения.
- 1.11. **Средство электронной подписи** — криптографическая библиотека «Message-PRO», встроенная в систему «ВТБ Бизнес Онлайн», выполненная с использованием сертифицированного ФСБ России средства криптографической защиты информации «Крипто-КОМ»².
- 1.12. **Удостоверяющий центр** — подразделение Банка, выполняющее функции по изготовлению и выдаче Сертификатов.

2. Общие положения

- 2.1. Стороны признают, что используемая для осуществления электронного документооборота в системе «ВТБ Бизнес Онлайн» Усиленная ЭП достаточна для подтверждения авторства, подлинности и целостности электронных документов.
- 2.2. Стороны признают, что используемая для осуществления электронного документооборота в системе «ВТБ Бизнес Онлайн» Простая ЭП достаточна для подтверждения авторства электронных документов.
- 2.3. Стороны признают, что Усиленная ЭП / Простая ЭП, применяемые в системе «ВТБ Бизнес Онлайн», соответствуют всем признакам и требованиям, предъявляемым к неквалифицированной ЭП / Простой ЭП, и предусмотренным Федеральным законом от 06.04.2011 №63-ФЗ «Об электронной подписи».
- 2.4. Банк осуществляет деятельность по организации защищенного электронного документооборота в системе «ВТБ Бизнес Онлайн» с использованием Усиленной ЭП на основании имеющихся у него лицензий ФСБ России. Клиент осуществляет эксплуатацию предоставленного Банком Средства электронной подписи в рамках имеющихся у Банка лицензий ФСБ России без получения собственных лицензий.
- 2.5. Для подписания Электронных документов двумя подписями в соответствии с заявлением о сочетании подписей Пользователи могут использовать Усиленную ЭП и/или Простую ЭП.
- 2.6. Стороны обеспечивают условия для установки и эксплуатации Средства электронной подписи в соответствии с требованиями, изложенными в Приложении № 2 к Условиям.

² Разработки ЗАО «Сигнал-КОМ».

3. Порядок использования Усиленной ЭП

Генерация и регистрация Ключей электронной подписи Клиента осуществляется в следующей последовательности:

- 3.1. Уполномоченное лицо Клиента самостоятельно на сайте Банка в «Личном кабинете» осуществляет генерацию Ключа электронной подписи и передает в Банк запрос на изготовление Сертификата. При регистрации в Гостевой зоне системы ВТБ БО в Банк направляется Запрос на сертификацию ключа.
- 3.2. Банк на основе полученного запроса формирует Сертификат Уполномоченного лица Клиента.
- 3.3. Уполномоченное лицо Клиента:
 - самостоятельно на сайте Банка в «Личном кабинете» получает Сертификат;
 - распечатывает два экземпляра заявления по форме, установленной Банком, заверяет документы подписями Уполномоченных лиц и скрепляет печатью;
 - передает в Банк два экземпляра заявления по форме, установленной Банком.
- 3.4. Банк:
 - принимает оформленные заявления по форме, установленной Банком у Уполномоченного лица Клиента, проверяет правильность их заполнения;
 - сверяет персональные данные Уполномоченных лиц Клиента, указанных в представленных документах с данными в системе ВТБ БО;
 - проставляет на документах дату приема.
- 3.5. Сертификат Уполномоченного лица Клиента, выпущенный в порядке, изложенном в пп. 3.1-3.3 настоящего Соглашения, считается зарегистрированным в Банке с даты, проставленной Банком в заявлении по форме, установленной Банком, оформленный в соответствии с требованиями Соглашения и оплаченный в соответствии с действующими тарифами Банка на момент оформления Сертификата.
- 3.6. Сертификат Уполномоченного лица Клиента считается действующим в момент проверки Электронной подписи при одновременном выполнении следующих условий:
 - Сертификат зарегистрирован в Банке;
 - срок действия Сертификата не истек;
 - действие Сертификата не отменено.Сертификат, выпущенный на основании Запроса на сертификацию ключа при предварительной дистанционной регистрации в системе ВТБ БО в Гостевой зоне ВТБ БО, признается легитимным средством подписи электронных документов, направляемых посредством системы ВТБ БО, и принимается Банком в рамках электронного документооборота.
- 3.7. Для внеплановой смены Сертификата Уполномоченного лица Клиента (в случае утери, компрометации ключа или смене лиц, имеющих право подписи в соответствии с карточкой образцов подписей и оттиска печати) Клиент передает в Банк распечатанное из системы ВТБ БО заявление по форме, установленной Банком.
- 3.8. При использовании Клиентом метода аутентификации и подтверждения операций в системе ВТБ БО с помощью рассылки по сети подвижной радиотелефонной связи Сертификат Уполномоченного лица Клиента считается отмененным по истечении 1 (Одного) часа с момента регистрации в Банке соответствующего заявления по форме, установленной Банком.
- 3.9. Плановая замена Сертификата осуществляется Уполномоченным лицом Клиента самостоятельно на сайте Банка в «Личном кабинете»:
 - 3.9.1. В случае истечения срока действия Сертификата — в порядке, изложенном в пп. 3.1.-3.3 Соглашения;
 - 3.9.2. В течение 21 (двадцати одного) дня и не позднее окончания срока действия Сертификата — автоматически в системе, без визита Клиента в Банк и без предоставления заявления по форме, установленной Банком, на бумажном носителе.

- При автоматической смене Сертификата генерация и регистрация Ключей электронной подписи Клиента осуществляется в следующей последовательности:
- 3.9.2.1. Уполномоченное лицо Клиента самостоятельно на сайте Банка в «Личном кабинете» осуществляет генерацию Ключа электронной подписи, подписывает запрос действующим Ключом электронной подписи и передает в Банк запрос на изготовление нового Сертификата.
 - 3.9.2.2. Банк:
 - принимает запрос на Сертификат;
 - на основе полученного запроса формирует новый Сертификат Уполномоченного лица Клиента и отправляет его Клиенту посредством системы «VTB Бизнес Онлайн».
 - 3.9.2.3. Уполномоченное лицо Клиента:
 - самостоятельно на сайте Банка в «Личном кабинете» получает новый Сертификат;
 - направляет в Банк в электронном виде посредством системы «VTB Бизнес Онлайн» заявление по форме, установленной Банком, подписанное новым Ключом электронной подписи.
 - 3.9.3. Новый Сертификат Уполномоченного лица Клиента, перевыпущенный дистанционно посредством системы «VTB Бизнес Онлайн», считается зарегистрированным в Банке с даты отправки в Банк в электронном виде посредством системы «VTB Бизнес Онлайн» заявления по форме, установленной Банком.
 - 3.9.4. Автоматическая активация дистанционно перевыпущенного Сертификата сопровождается автоматической блокировкой ранее действующего Сертификата Уполномоченного лица Клиента.
 - 3.10. Действие Сертификата Уполномоченного лица Клиента может быть временно заблокировано Банком по собственной инициативе в случае возникновения подозрений в компрометации Ключа электронной подписи Клиента.
 - 3.11. Формирование Электронной подписи под Электронным документом производится Клиентом с помощью Средства электронной подписи с использованием Ключей электронной подписи Уполномоченных лиц Клиента, указанных в карточке образцов подписей и оттиска печати Клиента.
 - 3.12. Проверка Электронной подписи под Электронным документом производится Банком с использованием действующих Сертификатов Уполномоченных лиц Клиента.

4. Порядок использования Простой ЭП

- 4.1. Простая ЭП используется для подписания Электронного платежного документа в системе VTB БО, доступ в которую осуществлен через Мобильное приложение.
 - 4.2. Формирование Простой ЭП производится Клиентом (Пользователем) с использованием Идентификатора, Пароля и Средства подтверждения. Проверка Простой ЭП выполняется со стороны Банка по данным Простой ЭП, введенным Клиентом (Пользователем) в системе VTB БО.
 - 4.3. Положительный результат проверки Банком данных Простой ЭП подтверждает подлинность Простой ЭП Клиента (Пользователя) в Электронном платежном документе и является основанием для Банка исполнить такой Электронный платежный документ.
- 4.4. SMS/Push-коды.**
- 4.4.1. Банк предоставляет Клиенту (Пользователю) услугу получения SMS/Push-кодов, формируемых и направляемых VTB БО по запросу Клиента (Пользователя) на номер мобильного телефона, указанный Клиентом при регистрации Пользователя в системе VTB БО. Для подтверждения Аутентификации и совершения (подтверждения) операций в VTB БО при использовании Клиентами Мобильного приложения, Клиент сообщает Банку код, содержащийся в SMS/Push-сообщении, правильность которого проверяется Банком.

- 4.4.2. Получив по своему запросу сообщение с SMS/Push-кодом, Клиент (Пользователь) обязан сверить данные совершаемой операции, содержащейся в сообщении, и вводить SMS/Push-код только при условии их соответствия и согласия Клиента (Пользователя) с проводимой операцией.
- 4.4.3. Срок действия SMS/Push-кода устанавливается Банком и не может превышать 15 (пятнадцати) минут с момента формирования SMS/Push-кода Банком. По истечении указанного времени для Аутентификации и подтверждения совершения операции Клиент (Пользователь) должен получить новый SMS/Push-код, направив запрос Банку.
- 4.4.4. Активация Push — сообщений на Мобильном устройстве осуществляется после первого успешного входа Клиента (Пользователя) в систему ВТБ БО с использованием SMS-кода, направленного на номер телефона Пользователя, указанный Клиентом в момент регистрации Пользователя. После согласия Пользователя на получение Push-кодов вместо SMS-кодов все последующие входы в систему ВТБ БО на данном Мобильном устройстве осуществляются с использованием Push-кодов.

4.5. Генератор паролей/Программный токен.

- 4.5.1. Банк предоставляет Клиенту (Пользователю) услугу генерации одноразовых паролей, формируемых с помощью Генератора паролей/Программного токена для Аутентификации, и совершения (подтверждения) операций в ВТБ БО. Клиент (Пользователь) сообщает Банку пароль подтверждения, правильность которого проверяется Банком.
- 4.5.2. Для подтверждения совершения операции Клиент (Пользователь) вводит в интерфейс ВТБ БО код подтверждения, сформированный и визуализированный Генератором паролей/Программным токеном, правильность которого проверяется Банком.
- 4.5.3. Клиент (Пользователь) может установить и использовать Программный токен на нескольких Мобильных устройствах.
- 4.6. В случае несогласия Клиента с решением Банка о положительном / отрицательном результате проверки Банком Простой ЭП в Электронном платежном документе Клиент направляет в Банк письменное заявление, составленное в свободной форме, с изложением претензии. Банк рассматривает претензию Клиента в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня ее регистрации и либо удовлетворяет претензию Клиента, либо передает Клиенту письменное заключение о необоснованности его претензии.
- 4.7. В случае несогласия с заключением Банка Клиент вправе передать спор на рассмотрение суда в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

5. Разрешение споров, связанных с исполнением электронных документов, подписанных Усиленной ЭП.

- 5.1. В случае несогласия Клиента с действиями Банка, связанными с исполнением Банком подписанных Электронными подписями Электронных документов, Клиент направляет в Банк письменное заявление с изложением сути претензии.
- 5.2. Банк в течение 7 (Семи) календарных дней рассматривает заявление Клиента и либо удовлетворяет претензию Клиента, либо передает Клиенту письменное заключение о необоснованности его претензии.
- 5.3. В случае несогласия с заключением Банка Клиент направляет в Банк письменное уведомление о своем несогласии и требованием формирования экспертной комиссии для рассмотрения спора.
- 5.4. Стороны в течение 7 (Семи) календарных дней после получения Банком письменного уведомления Клиента формируют экспертную комиссию, из числа представителей Сторон численностью не более четырех человек от каждой из Сторон.

- 5.5. По взаимной договоренности Стороны могут включить в состав экспертной комиссии независимого эксперта.
- 5.6. В течение 7 (Семи) календарных дней с даты формирования экспертной комиссии Клиент предоставляет экспертной комиссии следующие материалы:
- заявление с изложением сути претензии;
 - при наличии, бумажную копию оспариваемого Электронного документа;
 - при наличии, заверенные Банком копии заявлений по форме, установленной Банком в которых присутствует информация о направлении Запроса на сертификацию ключа, о регистрации и прекращении использования Сертификата ключа проверки электронной о наделении полномочиями и прекращении полномочий Уполномоченных лиц Клиента, подписывать Электронной подписью передаваемые в Банк электронные документы с использованием Системы.
- 5.7. В течение 7 (Семи) календарных дней с даты формирования экспертной комиссии Банк предоставляет экспертной комиссии следующие материалы:
- письменное заключение Банка о необоснованности претензии Клиента;
 - Электронный документ в виде файла (или оспариваемый Электронный документ в виде файла и соответствующие этому документу Электронные подписи в виде отдельных файлов), на основании которого Банк совершил оспариваемые Клиентом действия (далее — оспариваемый Электронный документ) бумажную копию оспариваемого Электронного документа;
 - Сертификаты Уполномоченных лиц Клиента в виде файлов, с помощью которых проводилась проверка подлинности Электронных подписей оспариваемого Электронного документа;
 - распечатки Сертификатов Уполномоченных лиц Клиента на бумажном носителе, содержащиеся в заявлении по форме, установленной Банком, с информацией о вводе в действие Сертификата, Запросы на сертификацию ключа в случае дистанционной регистрации в системе ВТБ БО;
 - при наличии заполненные в части прекращения заявлений по форме, установленной Банком, с информацией о прекращении использования Сертификата Уполномоченных лиц Клиента.
- 5.8. По взаимной договоренности Стороны могут передать экспертной комиссии другие материалы, имеющие отношение к сути рассматриваемой претензии.
- 5.9. Стороны обязаны способствовать работе экспертной комиссии и не допускать отказа от предоставления необходимых документов.
- 5.10. В случае не предоставления в установленный срок экспертной комиссии одной из Сторон каких-либо из вышеперечисленных материалов к рассмотрению принимаются аналогичные материалы, предоставленные другой Стороной.
- 5.11. Эталонную копию программного обеспечения, необходимого для проверки подлинности Электронных подписей оспариваемого Электронного документа, экспертная комиссия получает в ЗАО «Сигнал-КОМ».
- 5.12. Процедура проверки подлинности Электронных подписей и правильности исполнения Банком оспариваемого Электронного документа осуществляется экспертной комиссией в следующем порядке:
- проверяется соответствие предоставленного Банком Электронного документа действиям Банка по его исполнению;
 - проверяются дата и время регистрации, а также срок действия Сертификатов Уполномоченных лиц Клиента, с помощью которых проверялись Электронные подписи в Банке;
 - при наличии заявлений по форме, установленной Банком, с информацией о прекращении использования Сертификата, проверяются дата и время их регистрации в Банке;

- проверяется подлинность и целостность Сертификатов Уполномоченных лиц Клиента, с помощью которых проверялась подлинность Электронных подписей в Банке, путем сравнения распечатки файлов Сертификатов Уполномоченных лиц Клиента с распечатками заявлений по форме, установленной Банком, с информацией по вводу в действие Сертификата/ Запросов на сертификацию ключа, содержащих зашифрованную часть Ключа проверки электронной подписи;
 - с помощью эталонного программного обеспечения осуществляется проверка подлинности Электронных подписей оспариваемого Электронного документа.
- 5.13. Подтверждением подлинности Электронной подписи и правильности исполнения Банком оспариваемого Электронного документа является одновременное выполнение следующих условий:
- информация, содержащаяся в оспариваемом Электронном документе полностью соответствует действиям Банка по его исполнению;
 - Сертификаты Уполномоченных лиц Клиента, с помощью которых проверялась подлинность Электронных подписей, в момент поступления Электронного документа в Банк и его проверки являлись действующими, т.е. были зарегистрированы в установленном порядке, сроки их действия не истекли и они не были отменены;
 - подтверждена подлинность и целостность Сертификатов Уполномоченных лиц Клиента, с помощью которых проводилась проверка подлинности Электронных подписей;
 - проверка подлинности Электронных подписей Электронного документа с использованием Сертификатов Уполномоченных лиц Клиента дала положительный результат, т.е. подтвердила подлинность Электронных подписей этого документа.
- 5.14. Выполнение всех условий, перечисленных в пункте 5.13 настоящего Приложения означает, что подлинность Электронных подписей и правильность исполнения Банком оспариваемого Электронного документа подтверждена.
- 5.15. Невыполнение любого из условий, перечисленных в пункте 5.13 Приложения, означает, что подлинность Электронных подписей и правильность исполнения Электронного документа не подтверждена.
- 5.16. В том случае, если Банк принял к исполнению Электронный документ, подписанный Электронными подписями Уполномоченных лиц Клиента, подлинность которых установлена экспертной комиссией, считается, что Банк имел право исполнить указанный Электронный документ. Претензии Клиента к Банку, связанные с последствиями исполнения указанного документа, признаются необоснованными.
- 5.17. В том случае, если Банк принял к исполнению Электронный документ, подписанный Электронными подписями Уполномоченных лиц Клиента, подлинность которых либо правильность исполнения Электронного документа Банком не подтверждены экспертной комиссией, считается, что Банк не имел право исполнить указанный Электронный документ. Претензии Клиента к Банку, связанные с последствиями исполнения указанного документа, признаются обоснованными.
- 5.18. По итогам работы экспертной комиссии составляется Акт, в котором отражаются:
- суть претензии Клиента,
 - действия экспертной комиссии,
 - установленные обстоятельства,
 - выводы экспертной комиссии.
- 5.19. Акт подписывается всеми членами экспертной комиссии и является основанием для принятия Сторонами окончательного решения об урегулировании спорной ситуации.
- 5.20. Члены комиссии, не согласные с выводами, отраженными в Акте, подписывают Акт с возражениями либо излагают свое несогласие и выводы в письменном виде в отдельном документе, который прилагается к Акту.

- 5.21. Максимальный срок работы экспертной комиссии составляет тридцать календарных дней с даты ее формирования.
- 5.22. Стороны признают, что Акт экспертной комиссии служит основанием для решения спорного вопроса и является доказательством в случае передачи спора на рассмотрение в судебные органы.
- 5.23. Расходы по формированию и работе экспертной комиссии (за исключением расходов на выплату вознаграждения за работу в составе экспертной комиссии экспертам, привлеченным по инициативе Клиента) возлагаются на Банк. В случае признания экспертной комиссией требований Клиента необоснованными, Клиент обязан в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента составления Акта экспертной комиссии возместить Банку все указанные расходы. В целях возмещения Банку указанных расходов, подписывая Договор, Клиент дает Банку акцепт на исполнение требований (в том числе платежных требований) Банка на списание денежных средств в сумме, указанной в требовании (в том числе платежном требовании), с банковских счетов Клиента в Банке (заранее данный акцепт). Условие настоящего пункта является неотъемлемой частью также Договора(-ов) банковского счета между Клиентом и Банком.
- 5.24. В случае несогласия одной из Сторон с решением экспертной комиссии, уклонения от формирования экспертной комиссии, либо участия в ее работе, препятствования участию второй Стороны в работе экспертной комиссии, вторая Сторона вправе передать спор на рассмотрение в Арбитражный суд г. Москвы.