

Приложение № 1
к Договору об электронном документообороте
с использованием системы "Business.Online"
(для юридических лиц/индивидуальных предпринимателей,
не имеющих расчетных счетов в АО ЮниКредит Банке)»

ПРАВИЛА
ЭЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБОРОТА
С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ СИСТЕМЫ "BUSINESS.ONLINE"
(для юридических лиц/индивидуальных предпринимателей,
не имеющих расчетных счетов в АО ЮниКредит Банке)

I. Термины и определения

Все термины и определения, используемые в настоящих Правилах, имеют тот же смысл и значение, что и в «Договоре об электронном документообороте с использованием системы "Business.Online" (для юридических лиц/индивидуальных предпринимателей, не имеющих расчетных счетов в АО ЮниКредит Банке)».

Кроме того, в Правилах используются следующие дополнительные термины:

Авторизация – подтверждение ЭД с использованием Одноразового пароля.

Владелец ЭП – Уполномоченное лицо, наделенное правом подписи ЭД от имени Клиента.

Встроенный бланк – структурированная форма ЭД, предусмотренная в Системе для формирования и передачи ЭД Клиента.

Документы ЗП – ЭД раздела «Зарплатный проект».

Запрос на регистрацию Ключа проверки ЭП – электронный документ или документ на бумажном носителе, содержащие Ключ проверки ЭП и подписанные соответствующим Владелецем ЭП.

Ключ проверки ЭП – уникальная последовательность символов, однозначно связанная с Ключом ЭП и предназначенная для проверки подлинности ЭП.

Ключ ЭП – уникальная последовательность символов, предназначенная для создания ЭП.

КОП – карточка с образцами подписей и оттиска печати, представленная Клиентом в Банк.

Носитель Одноразовых паролей – скретч - карта, содержащая Одноразовые пароли.

Одноразовый пароль – средство дополнительной идентификации Клиента.

Распоряжение – распоряжение, оформленное с использованием Системы.

Средства доступа – Логин и Пароль (как они определены в Приложении № 1 к Правилам).

УКЭП - усиленная квалифицированная электронная подпись, как она определена в Федеральном законе от 6 апреля 2011 г. N 63-ФЗ "Об электронной подписи".

Уполномоченное лицо – физическое лицо, уполномоченное Клиентом на использование Системы.

Электронная подпись (ЭП) – реквизит ЭД, полученный в результате криптографического преобразования информации с использованием Ключа ЭП, позволяющий идентифицировать владельца этого Ключа ЭП, а также установить отсутствие искажения информации в ЭД. В Системе используется усиленная неквалифицированная электронная подпись, как она определена в Федеральном законе «Об электронной подписи» от 06.04.2011 № 63-ФЗ.

II. Общие положения

2.1. Для организации электронного документооборота Банк предоставляет Клиенту программное обеспечение в соответствии с Приложением № 1 к Правилам, которое устанавливается на

персональном компьютере Клиента, отвечающем требованиям к Клиентскому рабочему месту, изложенным в указанном Приложении.

2.2. Обмен ЭД осуществляется ежедневно 24 часа в сутки. Бесперебойный обмен ЭД гарантируется Банком в дни, являющиеся рабочими по законодательству РФ с **07 час. 00 мин. до 20 час. 00 мин.**, в пятницу и в предпраздничные дни – до **18 час. 45 мин.** по московскому времени.

2.3. Защита данных при передаче, а также защита их подлинности и целостности, осуществляется программными средствами криптографии, информация о которых размещена на сайте поддержки Системы по адресу <https://support.unicredit.ru>.

Заключение Клиентом Договора означает его согласие с тем, что использование указанных выше средств криптографии является достаточным для обеспечения защиты передаваемых данных, подлинности и целостности ЭД.

Вышеуказанное согласие Клиента считается полученным Банком также при отсутствии извещения Клиента о намерении расторгнуть Договор в течение 3 (трех) рабочих дней с даты уведомления Клиента о внесении изменений в средства криптографии.

2.4. Права и категории подписей Уполномоченных лиц в Системе устанавливаются Банком в соответствии с СУЛ.

2.5. Правом подписи ЭД Клиента наделяются лица, указанные в соответствующих разделах СУЛ. К указанным спискам прилагаются документы, подтверждающие полномочия этих лиц на подписание соответствующих ЭД, если такие документы не были представлены в Банк ранее.

ЭД подписываются этими лицами в соответствии с сочетанием категорий подписей, установленным в СУЛ.

2.6. В случае истечения срока действия полномочий Уполномоченного лица, наделенного правом подписи ЭД, Клиент представляет в Банк документы, подтверждающие продление полномочий, или заявку на исключение указанного лица из СУЛ в порядке, предусмотренном в Главе V Правил.

О прекращении права подписи ЭД в связи с истечением срока действия полномочий Уполномоченного лица последний уведомляется сообщением в Системе.

2.7. Вход в Систему Уполномоченного лица осуществляется с использованием Средств доступа, а также Одноразового пароля (при условии соответствующих настроек в Системе).

Для входа в Систему Уполномоченного лица, находящегося на территории Российской Федерации, необходимо также использование проверочного кода, который направляется Банком на номер мобильного телефона этого лица, заявленный Клиентом в СУЛ.

Для работы в Системе используются Носители Ключей со встроенным аппаратным средством криптографической защиты информации (СКЗИ), сертифицированные федеральными органами исполнительной власти, уполномоченными в области обеспечения безопасности и (или) технической защиты информации (ФСБ России и (или) ФСТЭК России). Носители Ключей приобретаются Клиентом самостоятельно из числа устройств, информация о которых размещена на портале поддержки пользователей по адресу <https://support.unicredit.ru/> в разделе «Business.Online - О системе - Технические требования».

В связи с тем, что указанная в настоящем пункте сертификация имеет срок действия, по окончании которого использование Носителей Ключей становится невозможным, Клиенту необходимо своевременно производить замену Носителей Ключей.

2.8. В Системе предусмотрено использование Одноразового пароля при подписании ЭД Клиента. Один Одноразовый пароль может использоваться при подписании как одного, так и нескольких ЭД.

Банк устанавливает в Системе режим работы с Одноразовыми паролями на основании информации, содержащейся в заявках Клиента, оформленных по форме Приложения № 2 и 3 к Правилам.

Носитель Одноразовых паролей блокируется Банком в следующих случаях:

- неверный ввод Одноразового пароля более 3 раз подряд;
- окончание всех Одноразовых паролей;
- Одноразовый пароль не введен в течение 2 минут с момента его запроса Системой.

2.9. Положения Правил, устанавливающие возможность и порядок использования УКЭП, применяются только к Клиентам, отнесенным к категории корпоративных клиентов в соответствии с Приложением 1 «Критерии отнесения юридических лиц и индивидуальных предпринимателей к сегменту корпоративных клиентов» к «Тарифу комиссионного вознаграждения за выполнение Акционерным обществом «ЮниКредит Банк» поручений клиентов - юридических лиц и индивидуальных предпринимателей».

2.10. Если иное специально не установлено Правилами, заявки/заявления Клиента могут быть представлены в Банк на бумажном носителе или электронно, с использованием Системы, а также с использованием согласованных с Банком каналов связи, при условии их подписания УКЭП руководителя Клиента или иного лица, имеющего соответствующие полномочия.

2.11. В целях дополнительной защиты от несанкционированного направления в Банк ЭД от имени Клиента, последний может ограничить передачу ЭД по IP и/или MAC-адресам. Для этого Клиент представляет в Банк заявку, составленную по форме Приложения № 5 к Правилам. Заявка предоставляется в Банк на бумажном носителе или электронно, с использованием согласованных с Банком каналов связи, при условии ее подписания УКЭП уполномоченного лица Клиента.

Исполнение указанной заявки осуществляется в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты ее получения Банком.

2.12. Все документы на бумажном носителе, представляемые Клиентом в Банк в соответствии с Правилами и подписанные Уполномоченным лицом, образец подписи которого отсутствует в КОП, должны быть удостоверены нотариально. Банк не осуществляет проверку подлинности подписи этого лица.

III. Подключение Клиента к Системе, начало работы Уполномоченных лиц в Системе

3.1. Подключение Клиента к Системе и регистрация в ней Уполномоченных лиц осуществляется после заключения Договора и представления Клиентом в Банк СУЛ с приложением документов, подтверждающих полномочия лиц, которым в соответствии с СУЛ предоставляется право подписи и нотариально заверенных копий документов, удостоверяющих личности указанных в нем лиц, если такие документы не были представлены в Банк ранее. Копии документов, удостоверяющих личности, также могут быть заверены сотрудником Банка при предъявлении их оригиналов.

СУЛ может быть представлен в Банк на бумажном носителе или передан в Банк электронно:

- с использованием любой системы электронного документооборота класса «банк-клиент» Банка, при этом обязательным условием является его подписание действующей ЭП руководителя Клиента или иного лица, имеющего соответствующие полномочия;
- с использованием иных, согласованных с Банком каналов связи, при условии подписания его УКЭП руководителя Клиента или иного лица, имеющего соответствующие полномочия.

3.2. После заключения Договора и получения СУЛ Банк предоставляет Клиенту Носители Одноразовых паролей в количестве, определяемом на основании информации, содержащейся в СУЛ. Носители Ключей приобретаются Клиентом в соответствии с п. 2.7 Правил, из расчета один для каждого Владельца ЭП.

3.3. Передача Носителей Одноразовых паролей осуществляется руководителю Клиента или иному представителю Клиента, наделенному правом подписи согласно КОП или действующему на основании доверенности (в том числе доверенности на получение корреспонденции в Банке).

3.4. В течение 7 (семи) рабочих дней с даты получения СУЛ Банк осуществляет подключение Клиента к Системе и регистрацию в ней Уполномоченных лиц.

3.5. После завершения регистрации Уполномоченному лицу предоставляются Логин и Пароль для входа в Систему.

3.5.1. Логин направляется на электронный адрес Уполномоченного лица, заявленный Клиентом в СУЛ.

3.5.2. Пароль на первый вход в Систему направляется на номер мобильного телефона Уполномоченного лица, заявленный Клиентом в СУЛ. Предоставленный Пароль является временным и должен быть изменен при первом входе в Систему. Срок активности Пароля на первый

вход составляет 10 (десять) календарных дней от даты направления Банком соответствующего SMS-сообщения.

3.6. По получении Средств доступа Владелец ЭП самостоятельно формирует Ключи, используя Носитель Ключей, приобретенный в соответствии с п. 2.7 Правил. По завершении процесса генерации Ключей в Системе формируется Запрос на регистрацию Ключа проверки ЭП. Указанный запрос представляется в Банк на бумажном носителе или электронно.

Запрос на бумажном носителе должен содержать собственноручную подпись соответствующего Владельца ЭП. В случае отсутствия образца подписи Владельца ЭП в КОП, Запрос на регистрацию Ключа проверки его ЭП должен быть удостоверен нотариально.

Запрос, представленный в Банк электронно, должен быть передан с использованием согласованного с Банком канала связи и подписан УКЭП соответствующего Владельца ЭП.

3.7. Банк не позднее 2 (двух) рабочих дней с даты получения Запроса на регистрацию Ключа проверки ЭП в соответствии с п. 3.6 осуществляет:

- проверку корректности и соответствия Ключа проверки ЭП в представленном Запросе содержимому Запроса на регистрацию Ключа проверки ЭП, содержащемуся в Системе;
- проверку соответствия подписи на Запросе, представленном на бумажном носителе, образцу, заявленному Банку в КОП/корректность УКЭП и ее принадлежность соответствующему Владельцу ЭП.

При положительном результате произведенных проверок Банк регистрирует Ключ проверки ЭП в Системе.

При отрицательном результате - Банк не принимает к исполнению полученный Запрос на регистрацию Ключа проверки ЭП и возвращает Клиенту через его абонентский ящик в Банке.

3.8. Ключ ЭП может быть использован для подписания ЭД Клиента только после регистрации Банком соответствующего Ключа проверки ЭП.

IV. Замена Носителя Одноразовых паролей

4.1. Предоставление нового (неактивного) Носителя Одноразовых паролей осуществляется любому представителю Клиента при его обращении в Банк. Документ, подтверждающий полномочия представителя Клиента на получение указанного носителя, не требуется.

4.2. В случае использования всех Одноразовых паролей, содержащихся на активном Носителе Одноразовых паролей, Уполномоченное лицо самостоятельно осуществляет активацию в Системе нового Носителя Одноразовых паролей.

4.3. При утрате/порче Носителя Одноразовых паролей, а также в случае, если Носитель Одноразовых паролей был заблокирован в соответствии с п. 2.8. Правил, необходимо:

1. получить новый Носитель Одноразовых паролей в порядке, описанном выше в п.4.1.;
2. представить в Банк соответствующим образом оформленную «Заявку на изменение Списка лиц, уполномоченных на использование Системы» (Приложение № 3).

V. Изменение СУЛ

5.1. При необходимости изменить перечень Уполномоченных лиц (исключить/добавить), а также при необходимости изменить права/ данные Уполномоченных лиц Клиент представляет в Банк заявку на изменение СУЛ, составленную по форме Приложения № 3 к Правилам.

В случае добавления лиц в СУЛ к заявке прилагаются документы, подтверждающие полномочия этих лиц, а также нотариально заверенные копии документов, удостоверяющих их личности, если такие документы не были представлены в Банк ранее.

Копии документов, удостоверяющих личности, также могут быть заверены сотрудником Банка при предъявлении их оригиналов.

При изменении прав/данных Уполномоченного лица в заявке указываются новые права/данные этого лица. При необходимости к заявке прилагаются документы, подтверждающие соответствующие полномочия Уполномоченного лица.

5.2. При добавлении в СУЛ новых Владельцев ЭП Банк предоставляет Клиенту Носители Одноразовых паролей в количестве, которое определяется на основании информации, содержащейся в заявке, указанной выше в п. 5.1. Передача подготовленных носителей осуществляется в порядке, указанном в п. 3.3 Правил.

Носители Ключей приобретаются Клиентом в соответствии с п. 2.7 Правил, из расчета один для каждого нового Владельца ЭП.

5.3. Регистрация в Системе новых Уполномоченных лиц, аннулирование Средств доступа и Ключей ЭП лиц, исключенных из перечня Уполномоченных лиц, а также внесение изменений в права/регистрационные данные Уполномоченных лиц осуществляется в течение 3 (трех) рабочих дней с даты получения Банком заявки, указанной выше в п. 5.1.

5.4. В случае если вносимые в перечень Уполномоченных лиц изменения связаны с заменой КОП, срок, приведенный выше в п. 5.3, может быть продлен Банком на срок, необходимый для проведения процедур по приему в работу новой КОП.

5.5. Предоставление Логинов и Паролей для входа в Систему новым Уполномоченным лицам осуществляется в порядке, предусмотренном выше в п. 3.5.

VI. Замена Ключей

6.1. Замена Ключей осуществляется в следующих случаях:

- окончание срока действия Ключей (плановое обновление);
- замена Носителя Ключей;
- компрометация Ключа ЭП.

6.2. При получении в Системе сообщения о предстоящем окончании срока действия Ключей Владелец ЭП самостоятельно осуществляет их регенерацию. При этом в Системе формируется новый Запрос на регистрацию Ключа проверки ЭП, который подписывается текущим (действующим) Ключом ЭП и направляется в Банк с использованием Системы. Регистрация в Системе нового Ключа проверки ЭП осуществляется в день получения запроса Банком.

6.3. В случае если срок действия текущего (зарегистрированного в Системе) Ключа проверки ЭП истек, вновь сформированный Запрос на регистрацию Ключа проверки ЭП направляется в Банк с использованием функционала Системы, после чего Владелец ЭП представляет в Банк этот документ в соответствии с положениями п.3.6 настоящих Правил.

Регистрация в Системе нового Ключа проверки ЭП осуществляется в порядке, предусмотренном выше в п. 3.7.

6.4. В случае порчи/утраты Носителя Ключей, а также при необходимости замены Носителя Ключей в связи с обновлением программного обеспечения/конфликтом программного обеспечения Клиент самостоятельно приобретает новый Носитель Ключей в соответствии с п.2.7 Правил.

6.5. Генерация новых Ключей и регистрация нового Ключа проверки ЭП осуществляется в порядке, предусмотренном в п.п. 3.6 и 3.7. При изменении типа Носителя Ключей в результате замены перед генерацией новых Ключей необходимо обратиться в Службу технической поддержки Банка.

6.6. В случае компрометации Ключа ЭП осуществляется его блокировка, генерация новых Ключей и регистрация в Системе нового Ключа проверки ЭП.

6.7. Если Владелец ЭП имеет возможность входа в Систему, то он самостоятельно обеспечивает блокировку действующего Ключа ЭП.

6.8. При отсутствии у Владельца ЭП возможности входа в Систему для блокировки Ключа ЭП Владельцу ЭП/Клиенту необходимо представить в Банк «Заявление о компрометации/утрате

Средств доступа/Ключа ЭП» (Приложение № 4 к Правилам). Заявление Владельца ЭП может быть представлено в Банк на бумажном носителе или электронно, подписанное УКЭП этого лица. Заявление, подписанное Клиентом, представляется в Банк в соответствии с положениями п. 2.10.

6.9. Исполнение вышеуказанного Заявления осуществляется Банком не позднее рабочего дня, следующего за днем его получения.

6.10. Генерация новых Ключей и регистрация нового Ключа проверки ЭП осуществляется в порядке, предусмотренном в п.п. 3.6 и 3.7. При этом, в случае утраты Носителя Ключей, Клиент самостоятельно приобретает новый Носитель Ключей в соответствии с п.2.7 Правил.

VII. Замена Средств доступа

7.1. Для восстановления забытого Пароля соответствующему Уполномоченному лицу необходимо обратиться в Банк по телефону Технической поддержки.

7.2. Не позднее следующего рабочего дня с даты обращения, Банк направляет новый временный Пароль посредством SMS-сообщения на номер мобильного телефона Уполномоченного лица, зарегистрированный в Системе.

7.3. В случае компрометации Пароля может быть изменен Банком на основании обращения Уполномоченного лица/Клиента в порядке, предусмотренном выше в п.7.1. Новый Пароль предоставляется Уполномоченному лицу согласно п.7.2. Правил.

7.4. В случае если Уполномоченное лицо имеет возможность входа в Систему, оно может самостоятельно осуществить замену Пароля с использованием функционала Системы.

7.5. В случае компрометации/утраты Логина или Логина и Пароля соответствующему Уполномоченному лицу/Клиенту необходимо представить в Банк «Заявление о компрометации/утрате Средств доступа/Ключа ЭП» по форме Приложения № 4 к Правилам. Заявление, подписанное Уполномоченным лицом, может быть представлено в Банк на бумажном носителе или электронно, подписанное УКЭП этого лица. Заявление, подписанное Клиентом, представляется в Банк в соответствии с положениями п. 2.10.

Заявление исполняется Банком не позднее рабочего дня, следующего за днем его получения. При этом новые Логин и Пароль направляются на адрес электронной почты и телефон Уполномоченного лица, указанные ранее в СУЛ/«Заявке на изменение Списка лиц, уполномоченных на использование Системы». Ключи формируются Уполномоченным лицом самостоятельно в порядке, установленном выше в п.3.6.

VIII. Электронные документы Клиента

8.1. Формирование ЭД Клиента

Для создания ЭД в Системе Клиенту предоставлены следующие возможности:

1. формирование ЭД с использованием Встроенного бланка;
2. формирование ЭД с использованием свободного формата.

8.1.1. *Правила формирования ЭД Клиента с использованием Встроенного бланка*

8.1.1.1. При формировании ЭД с использованием Встроенного бланка Клиент заполняет все поля (реквизиты), предусмотренные Встроенным бланком в соответствии с законодательством РФ, нормативными актами Банка России и требованиями Банка.

8.1.1.2. Распоряжения, выданные Клиентом с использованием Встроенного бланка, считаются выданными по форме, предусмотренной для таких Распоряжений соответствующим Договором о банковских услугах.

8.1.1.3. Встроенный бланк может не содержать визуального отображения всех реквизитов, заявлений, инструкций и информации, предусмотренных стандартным бланком, использование которого предписано Договором о банковских услугах для оформления аналогичного документа на бумажном носителе. Передача в Банк ЭД Клиента, оформленного с использованием Встроенного

бланка, означает, что все дополнительные реквизиты, заявления, инструкции и информация, содержащиеся в тексте стандартного бланка, выданы Клиентом Банку надлежащим образом.

8.1.1.4. ЭД Клиента, подготовленные с использованием Встроенных бланков, могут быть переданы в Банк только в случае, если они содержат корректные реквизиты в полях, обязательных для заполнения.

8.1.1.5. Банк не принимает к исполнению ЭД свободного формата при наличии в Системе Встроенного бланка для этого вида ЭД, за исключением случаев, прямо предусмотренных Договором о банковских услугах.

8.1.2. Правила формирования ЭД Клиента с использованием свободного формата

8.1.2.1. При отсутствии в Системе Встроенного бланка для документа какого-либо вида, он может быть сформирован и отправлен в Банк с использованием свободного формата.

ЭД свободного формата создается Клиентом в виде письма, содержащего текстовое сообщение, к которому в случае необходимости может быть приложен документ в виде вложенного файла.

8.1.2.2. В случае если Договором о банковских услугах предусмотрено использование бланка установленного Банком образца, Клиент в обязательном порядке формирует ЭД в виде письма с вложенным файлом, при этом содержанием файла должен являться бланк, заполненный Клиентом в соответствии с требованиями Договора о банковских услугах.

Во всех остальных случаях вид ЭД свободного формата выбирается Клиентом по собственному усмотрению.

8.2. Подписание, отправка ЭД Клиента

8.2.1. ЭД Клиента подписываются соответствующими Владельцами ЭП с использованием Ключей ЭП. Подписание ЭД дополнительно подтверждается вводом Одноразового пароля. Один Одноразовый пароль может использоваться при подписании как одного, так и нескольких ЭД.

8.2.2. ЭД направляются Клиентом в Банк без их последующего представления на бумажном носителе, за исключением случаев, когда это прямо предусмотрено Договором и/или Договором о банковских услугах.

8.3. Отзыв ЭД Клиента

Отзыв ЭД производится Клиентом с использованием Встроенного бланка. Если отзыв ЭД от Клиента получен Банком после того, как Банк исполнил содержащееся в нем поручение по распоряжению денежными средствами на счете, Банк не несет ответственности за неисполнение указанного отзыва.

8.4. Информирование Клиента о действиях Банка в отношении ЭД Клиента

Банк извещает Клиента о действиях в отношении поступивших Распоряжений, а также о совершении операций на их основе, посредством присвоения статусов, перечень которых приведен в Приложении №1 к Правилам.

8.5. Просмотр ЭД

Правом просмотра ЭД наделяются Уполномоченные лица Клиента в соответствии с СУЛ. При этом просмотр сообщений из Банка в разделе «Корреспонденция» возможен Уполномоченным лицом только в отношении сообщений, созданных не ранее даты представления последнему доступа в Систему.

8.6. Учет и хранение ЭД Клиента

8.6.1. Банк осуществляет хранение всех ЭД, полученных от Клиента, в течение пяти лет с момента их получения, если иное не предусмотрено Договором о банковских услугах.

8.6.2. Порядок и сроки хранения Клиентом ЭД устанавливаются Клиентом самостоятельно с учетом функционала Системы.

IX. Электронные документы Банка

9.1. Банк направляет Клиенту с использованием Системы документы и информацию, предусмотренные соответствующим Договором о банковских услугах.

Надлежащим вручением Клиенту ЭД Банка считается загрузка ЭД Банка в Систему, а датой вручения – дата загрузки.

9.2. Банк осуществляет хранение всех ЭД Банка не менее пяти лет, если иное не предусмотрено Договором о банковских услугах.

9.3. При необходимости подписания ЭД Банка, он подписывается ЭП Банка.

9.4. Проверка ЭП Банка осуществляется в следующем порядке:

- полученный из Банка документ с расширением .pdf открывается с помощью программного средства Adobe Acrobat Reader. Если документ подписан ЭП Банка, в верхней части документа автоматически отобразится результат проверки ЭП;
- при необходимости получения детальной информации о содержимом ЭП Банка, необходимо нажать на панель проверки подписи;

Для автоматического распознавания подлинности ЭП Банка необходимо установить в доверенном хранилище операционной системы пользователя файлы, которые размещены в разделе «Дистанционное банковское обслуживание» / «Система Business.Online» на официальном сайте Банка по адресу <https://www.unicreditbank.ru>.

Х. Порядок рассмотрения конфликтных ситуаций, связанных с подлинностью ЭД Клиента

В соответствии с Правилами рассматриваются конфликты, связанные с определением подлинности ЭД Клиента, следующих типов:

- отказ Клиента от факта отправки ЭД;
- отказ Банка от факта получения ЭД Клиента.

Для цели разбора конфликтных ситуаций в Системе предусмотрен механизм, позволяющий Клиенту получить квитанцию на ЭД Клиента (далее – Квитанция), заверенную ЭП Банка. Квитанция содержит информацию о действиях Банка, произведенных в отношении ЭД Клиента.

10.1. Общий порядок рассмотрения конфликтной ситуации

10.1.1. Клиент направляет в Банк соответствующим образом подписанное заявление с изложением предмета претензии (далее – Заявление).

Заявление должно содержать:

- наименование Клиента;
- характер претензии;
- дату, номер и другие реквизиты, позволяющие идентифицировать оспариваемый ЭД;
- изложение обстоятельств, которые привели к возникновению конфликтной ситуации.

10.1.2. На основании заявления Клиента, не позднее 15 (пятнадцати) рабочих дней с момента его получения, совместным решением Сторон создается согласительная комиссия (далее – Комиссия) для рассмотрения возникшей конфликтной ситуации. Представителями в согласительной комиссии от Клиента и Банка могут быть лица как из числа сотрудников этих организаций, так и иных компетентных организаций. В последнем случае их полномочия определяются доверенностями. Число представителей от каждой из Сторон не должно превышать четырех человек. Состав комиссии согласовывается Сторонами и утверждается двусторонним актом.

10.1.3. В случае необходимости, по инициативе Сторон, в состав Комиссии могут привлекаться независимые эксперты и технические специалисты, в том числе из организаций-изготовителей программного обеспечения.

10.1.4. В двухнедельный срок Комиссия проводит рассмотрение конфликтной ситуации и завершает свою работу актом с изложением сути конфликта, определением виновной Стороны и рекомендаций по устранению причин возникновения подобных конфликтов.

10.1.5. В ходе рассмотрения конфликта согласительной комиссией проверяется корректность ЭП на спорном ЭД и соответствующих Квитанциях, а также соответствие Квитанций ЭД.

Технологические операции, необходимые для проверки ЭП на ЭД Клиента и Квитанциях, осуществляются на автоматизированном рабочем месте, находящемся на территории Банка.

10.1.6. Проверка осуществляется в четыре этапа:

- Комиссия формирует пакет материалов, имеющих отношение к предмету спора;
- Комиссия проверяет принадлежность Ключей проверки ЭП Клиента соответствующим представителям Клиента;
- Комиссия проверяет факт подписания спорного ЭД и Квитанций по нему Ключами ЭП соответствующих представителей Сторон;
- Комиссия готовит заключение по результатам рассмотрения конфликтной ситуации.

10.2. Порядок формирования пакета материалов, имеющих отношение к предмету спора

Стороны представляют Комиссии следующие материалы:

- спорный ЭД;
- Квитанции по спорному ЭД, отобранные путем сравнения реквизитов, позволяющих однозначно определить их взаимосвязь со спорным ЭД;
- список Ключей ЭП, которыми были подписаны ЭД и Квитанции;
- Ключи проверки ЭП, соответствующие Ключам ЭП представителей Сторон, подписавших спорный ЭД и Квитанции;
- заверенные собственноручными подписями представителей Клиента Запросы на регистрацию Ключей проверки ЭП Клиента, которые были актуальны на момент отправки спорного ЭД и имеют самую позднюю дату («Корневые сертификаты») и промежуточные (подписанные электронно) Запросы на регистрацию Ключей проверки ЭП Клиента, которые позволяют проверить достоверность Ключей проверки ЭП Клиента, начиная от соответствующих им Корневых сертификатов.

10.3. Порядок проверки принадлежности Ключей проверки ЭП соответствующим представителям Клиента

10.3.1. Для проверки принадлежности Ключа проверки ЭП Комиссия рассматривает:

- Ключ проверки ЭП;
- Корневой сертификат, соответствующий Ключу проверки ЭП;
- промежуточные Запросы на регистрацию Ключей проверки ЭП, которые позволяют проверить достоверность Ключа проверки ЭП, начиная от Корневого сертификата.

10.3.2. Проверяется соответствие первого из промежуточных Запросов на регистрацию Ключей проверки ЭП Корневому сертификату. В случае совпадения их содержимого осуществляется проверка всей цепочки Запросов на регистрацию Ключей проверки ЭП. Если в результате проверки не установлена принадлежность Ключа проверки ЭП его предполагаемому владельцу, по ЭД, подписанному соответствующим Ключом ЭП, принимается решение в пользу Стороны оспаривающей подлинность данного ЭД.

10.4. Порядок проверки факта подписания ЭД/Квитанций Ключами ЭП представителей Сторон

10.4.1. Для проверки факта подписания ЭД /Квитанций Комиссия рассматривает:

- Ключ проверки ЭП соответствующего представителя Стороны;
- проверяемый(ые) ЭД/Квитанции;
- ЭП на проверяемом(ых) ЭД/Квитанциях.

10.4.2. Проверяется факт подписания ЭД/Квитанций Ключом ЭП, соответствующим Ключу проверки ЭП представителя Стороны. Если в результате проверки установлено, что ЭД/Квитанции не подписан(ы) Ключом ЭП представителя Стороны, принимается решение в пользу Стороны, оспаривающей подлинность данного(ых) ЭД/Квитанций.

10.5. Порядок принятия решения по факту отправки/получения ЭД

10.5.1. Для проверки факта отправки/получения ЭД Комиссия проверяет:

- соответствие спорного ЭД и Квитанций;
- подлинность ЭП представителей Сторон на спорном ЭД и Квитанциях.

10.5.2. Если в результате проверки установлено, что Квитанции не соответствуют спорному ЭД или нет Квитанций, соответствующих спорному ЭД, принимается решение в пользу Стороны, оспаривающей факт отправки (получения) спорного ЭД.

10.5.3. Если в результате проверки установлено, что спорный ЭД не подписан Ключами ЭП соответствующих представителей Клиента, принимается решение в пользу Стороны, оспаривающей факт отправки (получения) спорного ЭД.

10.5.4. Если в результате проверки установлено, что Квитанции к спорному ЭД не подписаны Ключами ЭП соответствующих представителей Банка, принимается решение в пользу Стороны, оспаривающей факт отправки (получения) спорного ЭД.

10.5.5. В остальных случаях принимается решение в пользу Стороны, доказывающей факт отправки (получения) спорного ЭД.

Спецификация системы «Business.Online» Версия от 2018.02.01

1. Реквизиты подключения, программное обеспечение и средства криптографической защиты:

Размещены на сайте поддержки Системы по адресу <https://support.unicredit.ru> в разделе BUSINESS.ONLINE > Установка системы

2. Требования к Клиентскому рабочему месту:

Актуальные требования к Клиентскому рабочему месту размещены на сайте <https://support.unicredit.ru> в разделе BUSINESS.ONLINE > О системе > Технические требования

3. Средства доступа:

Средства доступа	Описание	Периодичность планового обновления	Способ предоставления
Логин	Уникальная последовательность алфавитно-цифровых символов, присваиваемая Уполномоченному лицу при регистрации в Системе	Не требуется	По электронной почте
Пароль	Последовательность алфавитно-цифровых символов, используемая для идентификации Уполномоченного лица	При первом входе в Систему, Рекомендуется менять не реже 1 раза в три месяца	На номер мобильного телефона

4. Дополнительные средства безопасности:

IP/MAC фильтрация – подключается по заявке от Клиента. Новая заявка на MAC/IP фильтрацию отменяет ранее установленное ограничение по адресам (настройки ставятся по последней заявке).

5. Средства криптографии, ЭП:

- Защита канала передачи данных SSL;
- СКЗИ Signal-Com JCP или Crypto-Pro JCP

6. Средства дополнительной идентификации:

Средство идентификации	Описание	Периодичность планового обновления	Способ предоставления
СМС Пароль	Одноразовый пароль, направляемый на номер мобильного телефона лица, указанный в СУЛ	Не требуется	На номер мобильного телефона
Карта одноразовых паролей	Карта с набором одноразовых паролей, закрытых скретч-слоем.	По мере использования всех паролей на активной карте	При подключении к Системе
VASCO-токен	Устройство, предназначенное для генерации одноразовых паролей	Не требуется	При использовании Системы

7. Статусы Распоряжений, присваиваемые Банком:

Наименование статуса	Вид статуса	Описание
Основные		
Принят	Промежуточный	Документ принят Банком
Отказан	Итоговый	Банком отказано в исполнении документа или документ отозван
Исполнен	Итоговый	Документ исполнен Банком
Дополнительные		
Принято – ожидание связанного документа	Промежуточный	Документ будет отправлен на исполнение после получения связанных документов
Передан на исполнение	Промежуточный	Документ принят к исполнению Банком
На подпись	Промежуточный	Документ направлен на подпись пользователям с правом подписи.
Частично подписан	Промежуточный	Процесс подписи документа не завершен. Как минимум 1 подпись проставлена.
Подписан	Промежуточный	Процесс подписи документа завершен
Возврат без исполнения	Итоговый	Документ возвращен без исполнения
Отменен	Итоговый	Документ отозван
На картотеке	Промежуточный	Недостаточно средств для исполнения налогового платежа.
Недостаточно средств	Промежуточный	Недостаточно средств на счете списания для исполнения платежа и списания комиссии

**ЗАЯВЛЕНИЕ
 О КОМПРОМЕТАЦИИ/УТРАТЕ СРЕДСТВ ДОСТУПА/КЛЮЧА ЭП**

Дата _____

Наименование Клиента	
Клиентский номер	

В связи с компрометацией/утратой просим заблокировать в Системе:

<input type="checkbox"/> Средства доступа (Логин и Пароль) и Ключ ЭП	<input type="checkbox"/> Ключ ЭП
Выпущенные на имя: _____	
<i>Фамилия Имя Отчество</i>	

и предоставить вышеуказанному Уполномоченному лицу:

Средства доступа (при этом Уполномоченное лицо самостоятельно формирует Ключи, используя имеющийся Носитель Ключей).

Нам известно, что Средства доступа будут направлены на адрес электронной почты и телефон Уполномоченного лица, ранее указанные в СУЛ/ Заявке на изменение Списка лиц, уполномоченных на использование Системы.

Термины, использованные в настоящей Заявлении, имеют тот же смысл и значение, что и в «Договоре об электронном документообороте с использованием системы "Business.Online" (для юридических лиц/индивидуальных предпринимателей, не имеющих расчетных счетов в АО ЮниКредит Банке)».

_____ (_____)
 М.П.

**Заявка
 на ограничение/ отмену ограничения передачи Электронных документов
 по IP и/или MAC-адресам**

Дата _____

Наименование Клиента	
Клиентский номер	

Просим произвести настройки Системы, ограничив перечень IP и/или MAC-адресов, которые могут быть использованы для передачи в Банк наших ЭД, следующими адресами:

IP-адреса / диапазоны									
Адреса:									
Диапазон с:						по:			

MAC-адреса									
MAC-адреса:									

Нам известно, что:

- представление настоящей Заявки отменяет все ранее представленные аналогичные Заявки;
- в случае, если в настоящей Заявке перечислены IP и MAC-адреса, то для каждого случая доступа будет устанавливаться сочетание таких адресов, и при выявлении несоответствия передача ЭД в Банк будет невозможна.

Просим отменить ограничение передачи ЭД в Банк по признаку IP и/или MAC-адресов.

Термины, использованные в настоящей Заявке, имеют тот же смысл и значение, что и в «Договоре об электронном документообороте с использованием системы "Business.Online" (для юридических лиц/индивидуальных предпринимателей, не имеющих расчетных счетов в АО ЮниКредит Банке)».

Руководитель _____ (_____) М.П. _____)