

**Умови надання послуги Системи Клієнт-Банк****1.1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ**

1.1.1. Банк надає послуги за допомогою Системи Клієнт - Банк за умови:

- наявності відкритого поточного рахунку Клієнта в Банку;
- надання Банку в належній формі документів, необхідних для ідентифікації/верифікації осіб, уповноважених розпоряджатися поточним рахунком, отримувати інформацію щодо поточного рахунка та яким на законних підставах надається право використання засобів електронного підпису (далі - ЕП) та відповідно накладення електронного підпису під час створення розрахункового та/або іншого документа;
- надання Банку Клієнтом підписаної ним Заяви - договору про надання банківської послуги Системи Клієнт-Банк.

1.1.2. Банк здійснює підключення Клієнта до Системи Клієнт - Банк та його обслуговування згідно цього Додатку та Заяви - договору про надання банківської послуги Системи Клієнт-Банк та Тарифів.

1.1.3. За цим Договором та на підставі Заяви - договору про надання банківської послуги Системи Клієнт-Банк, Банк надає Клієнту наступні послуги:

- приймання та обробку Банком платіжних (розрахункових) документів, заяв щодо операцій з іноземною валютою Клієнта на здійснення з його Рахунку/ів, відкритих у Банку на підставі цього Договору (що містять всі умови договору банківського рахунку) відповідно до законодавства України, платежів в національній та/або іноземній валюті, одержання інформації по рахунку/ах, надання Клієнту виписок про рух коштів на рахунку/ах - приймання та обробку Банком доручень/заяв Клієнта щодо здійснення купівлі/продажу/обміну іноземної валюти та прийняття до виконання листів, розпоряджень Клієнта;

- обмін між Клієнтом та Банком електронними документами на переказ, розрахунковими документами та документами за операціями із застосуванням електронних платіжних засобів;

- приймання/надання Банком іншої інформації від Клієнта/Клієнту відповідно до договорів, укладених між Сторонами.

1.1.4. Перелік послуг щодо Системи Клієнт - Банк не є вичерпним і в процесі діяльності Банку може бути змінений (розширений або зменшений) і Клієнт погоджується з такою умовою. Надання Банком послуг щодо Системи Клієнт - Банк здійснюється виключно за наявності відповідної технічної можливості у Банку у строк та у відповідності до внутрішньобанківських процедур.

1.1.5. Електронні розрахункові документи/заяви щодо операцій з іноземною валютою повинні бути оформлені Клієнтом згідно законодавства України та підписані за допомогою ЕП уповноваженими особами Клієнта, зазначеними у картці із підписами, що надається Клієнтом Банку відповідно до законодавства України.

1.1.6. Інші електронні документи (заяви, листи, розпорядження, зведені відомості тощо) повинні бути оформлені Клієнтом належним чином та підписані за допомогою ЕП уповноваженими особами Клієнта, зазначеними у картці із підписами, що надається Клієнтом Банку відповідно до законодавства України та у порядку, визначеному при роботі з Системою Клієнт – Банк.

1.1.7. Виписки по Рахунку/ах, а також всі повідомлення Банку про прийняті та/або неприйняті Банком електронні розрахункові документи, надіслана Банком інформація (повідомлення), повинні щоденно аналізуватись Клієнтом з метою виявлення випадків щодо помилкового зарахування коштів на Рахунок/ки Клієнта з метою своєчасності отримання інформації від Банку. Не пізніше наступного банківського дня Клієнт має письмово повідомляти Банк про всі помічені неточності та помилки у документах.

1.1.8. Клієнт шляхом підписання Заяви – договору про надання банківської послуги Системи Клієнт-Банк визнає, що отримання Банком електронних розрахункових документів та інших електронних документів, визначених цим Договором, що містять ЕП, юридично прирівнюється до отримання розрахункових та інших документів Клієнта на паперовому носії, скріплених підписами уповноважених осіб Клієнта та печаткою Клієнта. Також, Клієнт підписанням Заяви – договору про надання банківської послуги Системи Клієнт-Банк дає право Банку використовувати електронні розрахункові документи та інші електронні документи, нарівні з аналогічними документами Клієнта, викладеними ним на паперовому носії.

1.1.9. Банк визнає, що отримання Клієнтом виписок про рух коштів та/або банківських металів по його рахунку/ам, що містять ЕП уповноважених осіб Банку, юридично прирівнюється до отримання документів Банку на паперовому носії, скріплених підписами уповноважених осіб Банку та печаткою Банку. Банк дає право Клієнту використовувати документи, скріплені ЕП уповноважених осіб Банку, нарівні з аналогічними документами, викладеними Банком на паперовому носії.

1.1.10. Клієнт зобов'язується не пізніше ніж за один банківський день до подання за допомогою Системи Клієнт - Банк платіжних документів на переказ коштів в іноземній валюті та/або на придбання/продажем іноземної валюти надати Банку належним чином оформлені документи, що відповідно до законодавства України вимагаються для здійснення Банком функцій агента валютного контролю, та їх копії, засвідчені підписом уповноваженої особи Клієнта і скріплені відбитком його печатки (якщо такі документи та/або їх копії не надавалися Банку раніше).

1.1.11. У випадку не надання Клієнтом до Банку документів, передбачених абзацом першим цього пункту, Банк має право відхилити подану Клієнтом заяву, сповістивши про це Клієнта засобами Системи Клієнт - Банк з повідомленням причин такого відхилення.

1.1.12. Обслуговування Клієнта за допомогою Системи Клієнт – Банк не виключає його обслуговування в Банку в звичайному порядку на підставі розрахункових документів на паперових носіях в порядку передбаченому цим Договором.

1.1.13. Сторони погоджуються, що листування проведене в межах системи Клієнт Банк є достовірним та чинним для обох сторін та вважається належним чином підписаним і не потребують їх надання в паперовому вигляді.

## **1.2. ПОРЯДОК ПІДКЛЮЧЕННЯ ДО СИСТЕМИ КЛІЄНТ – БАНК**

1.2.1. Клієнт Банку може подавати розрахункові документи до Банку як на паперових носіях, так і у вигляді електронних розрахункових документів, використовуючи Систему Клієнт - Банк.

1.2.2. Для встановлення Системи Клієнт - Банк, Клієнт повинен звернутись до Банку, де він обслуговується для укладання Заяви – Договору про надання банківської послуги Системи Клієнт-Банк. У разі додавання нового Користувача (Клієнт або уповноважені особи Клієнта, який користується засобами Системи Клієнт-Банк) або внесення доповнення / зміни до переліку послуг до вже існуючого Користувача, Клієнт оформляє та надає до Банку окрему Заяву, при цьому, ця Заява не скасовує існуючі та буде доповненням до переліку послуг, доступ до яких Клієнт довіряє Користувачеві. Право першого або другого підпису надається Підписувачу згідно з карткою із зразками підписів (за наявності) Клієнта.

1.2.3. Банк передає Клієнту стартові ключі (сертифікати) та початкові паролі способом визначеним в Заяві.

1.2.4. Клієнт зобов'язується відразу після встановлення Системи Клієнт - Банк:

- ознайомити уповноважених осіб з інструкціями та рекомендаціями Банку щодо інформаційної безпеки під час роботи у Системі Клієнт - Банк та забезпечити їх виконання;

- за допомогою стартових ключів (сертифікатів) згенерувати для роботи з Системою Клієнт - Банк індивідуальні робочі таємні та відкриті (публічні) ключі для накладання та перевірки ЕП уповноважених осіб Клієнта, з формуванням в електронному вигляді інформації про хеші відкритих (публічних) ключів ЕП, без її роздрукування.

1.2.5. ЕП, накладений за допомогою особистого ключа (параметр криптографічного алгоритму формування ЕП, доступний лише Підписувачу) і перевірений за допомогою відкритого ключа (параметр криптографічного алгоритму перевірки ЕП, доступний суб'єктам стосунків у сфері використання ЕП) вважається дійсним і прирівнюється до власноручного підпису Підписувача за умови відповідності особистого ключа відкритому, вказаному в Сертифікаті ключа, виданого Банком в порядку, передбаченому внутрішніми документами Банку.

1.2.6. Для використання Системи Клієнт - Банк, Клієнт повинен мати мінімальну конфігурацію комп'ютерної техніки (надалі - Комп'ютер) наведений у 1.4. цього Додатку За наявності на Комп'ютері, виділеному Клієнтом для Системи Клієнт - Банк, якої-небудь іншої операційної системи, ніж та, що вказана у цьому Договорі, Банк не гарантує можливість встановлення та/або подальше коректне функціонування Системи Клієнт - Банк. Клієнт забезпечує наявність IP-з'єднання з Інтернет-провайдером.

1.2.7. Для ідентифікації і захисту електронних розрахункових документів Банк використовує в Системі Клієнт - Банк програму криптографічного захисту. Порядок генерації засобів криптозахисту та їх використання приведений в Посібниках користувача Системи дистанційного обслуговування.

1.2.8. Підтримка Системи Клієнт - Банк з боку Банку здійснюється в робочі дні протягом операційного дня Банку.

1.2.9. В разі несплати плати за послуги Клієнтом у визначеному розмірі згідно встановлених Тарифів Банку до 10-го числа поточного місяця, з власної ініціативи Банк без додаткового повідомлення тимчасово зупиняє надання послуги Системи Клієнт – Банк до моменту погашення заборгованості. У випадку відсутності звернення Клієнта щодо відновлення надання послуги Системи Клієнт – Банк та не погашення заборгованості перед Банком протягом цих 2-ох місяців, на початку 3-го календарного місяця Банк припиняє надання послуги Системи Клієнт – Банк та блокує обліковий запис Клієнта.

1.2.10. При тимчасовому зупиненні, відновлення роботи Системи Клієнт – Банк здійснюється на підставі заяви Клієнта та не потребує повторної генерації ключів.

1.2.11. Повторне підключення обслуговування Клієнта з використанням Системи Клієнт-Банк проводиться на підставі письмового звернення Клієнта (така заява має бути підписана уповноваженими особами Клієнта та доведена Банку) після повторного формування та передачі Клієнту стартових ключів (сертифікатів) та за умови сплати Клієнтом комісії Банку за повторне підключення Клієнта до Системи Клієнт-Банк.

1.2.12. При поданні за ініціативи Клієнта заяви про тимчасове припинення користування Системою Клієнт-Банк на визначений період, доступ Клієнта до Системи Клієнт-Банк буде заблоковано на визначений в заяві період, але не більше 2-ох повних календарних місяців.

1.2.13. При поданні Клієнтом заяви про припинення користування Системою доступ Клієнта до Системи Клієнт-Банк буде відключено, Банк припиняє надання послуг по користуванню Системою Клієнт-Банк.

1.2.14. У разі невикористання Клієнтом Системи Клієнт – Банк протягом 2-ох календарних місяців, Банк має право зупинити обслуговування Клієнта за допомогою Системи Клієнт – Банк та заблокувати обліковий запис Клієнта.

1.2.15. Під користуванням Системою Клієнт-Банк Сторони розуміють доступ Клієнта до Системи Клієнт-Банк, за допомогою отриманого (або завантаженого з Інтернет-сторінки Банку Банку) ним інсталяційного пакету робочого місця Клієнта Системи Клієнт-Банк або використання web-клієнта на Інтернет-сторінці Банку, з моменту його підключення Банком до Системи Клієнт-Банк (незалежно від того чи отримав Клієнт стартові ключі (сертифікати) або

чи здійснювалися з Клієнтом за допомогою Системи Клієнт-Банк операції з розрахункового чи інформаційного обслуговування, передбачені цим Договором).

### **1.3. ЗОБОВ'ЯЗАННЯ ЩОДО ПІДВИЩЕННЯ РІВНЯ БЕЗПЕКИ СИСТЕМИ КЛІЄНТ – БАНК**

1.3.1. При використанні web-клієнта Системи Клієнт - Банк Користувач повинен, перш ніж ввести ім'я користувача і пароль на стартовій сторінці Системи Клієнт - Банк обов'язково переконаватися, що адреса Системи Клієнт - Банк введена правильно і встановлено безпечне підключення:

А) адреса сайту у адресному рядку повинна починатись з https, а не з http;

Б) справа/зліва від адресного рядка повинен відображатися значок закритого замка.

1.3.2. При наявності зазначених вище вимог сертифікат сайту є чинним. Уникайте переходу на сайт Системи Клієнт-Банк по банерному посиланню або посиланню, отриманому по електронній пошті.

1.3.3. Не використовувати в інтернет-оглядачах функцію автозаповнення імен користувачів і паролів;

1.3.4. Не заходити в Систему Клієнт-Банк з чужого комп'ютера;

1.3.5. При появі в інтернет-оглядачі запиту з пропозицією встановити і виконати аплет переконаватися, що аплет підписаний чинним сертифікатом, що належить CS Integra ltd;

1.3.6. Розташовувати сертифікати ключів і особисті ключі на знімному носії. Рекомендуємо зробити резервну копію сертифікатів ключів і особистих ключів, щоб убезпечити себе від ушкодження носія ключової інформації;

1.3.7. Відключати і витягати носій ключової інформації в той час, коли він не використовується для роботи в Системі Клієнт - Банк;

1.3.8. Використовувати для зберігання носіїв ключової інформації (а також резервної копії) надійні металеві сховища (сейфи), обладнані надійними замикаючими пристроями;

1.3.9. Не використовувати знімні носії ключової інформації для яких-небудь інших цілей, зокрема, не зберігати на них інформацію довільного змісту, що не відноситься до Системи Клієнт - Банк;

1.3.10. Не повідомляти логін та пароль доступу до Системи Клієнт - Банк й особистого ключа третім особам;

1.3.11. Використовувати різні паролі для доступу до Системи Клієнт - Банк й особистого ключа;

1.3.12. Паролі облікових записів та доступу мають задовольняти наступним вимогам:

- містити не менше восьми символів;
- включати літери різних регістрів (A, a,);
- включати цифри (0-9);
- включати спеціальні символи (@#%\$%&).

1.3.13. Робити періодичну зміну пароля доступу до Системи Клієнт - Банк ;

1.3.14. Не залучати ІТ-працівників до процесу генерації ключів;

1.3.15. Здійснювати накладення ЕП на електронні розрахункові документи безпосередньо Підписувачем;

1.3.16. Не передавати особистий ключ по відкритих каналах (e-mail, ICQ і так далі);

1.3.17. Не передавати особистий ключ ІТ-працівників для перевірки роботи Системи;

1.3.18. Звернути увагу на те, що Банк ніколи не просить у клієнтів особистий ключ, пароль та іншу конфіденційну інформацію по електронній пошті, за допомогою SMS-повідомлення, соціальних мереж і будь-якими іншими способами, а також не поширює по електронній пошті комп'ютерні програми;

1.3.19. Звернутися власникові ключа у Банк відносно анулювання Сертифікату ключа у випадку:

- втрати або компрометації особистого ключа;
- втрати контролю над особистим ключем через компрометацію пароля доступу;
- зміни відомостей, вказаних в Сертифікаті ключа;

1.3.20. Не залишати Комп'ютер із запущеною Системою Клієнт-Банк без нагляду. Виходити з Системи Клієнт - Банк, навіть якщо необхідно відійти на нетривалий час. При короткочасній перерві в роботі рекомендуємо робити блокування клавіатури штатними засобами операційної системи з відновленням активності тільки при використанні пароля доступу;

1.3.21. Використовувати при підключенні до мережі Інтернет послугу інтернет-провайдера з надання статичної (постійної) IP- адреси. В якості додаткової міри захисту використовуйте можливість отримання доступу до Системи Клієнт - Банк з фіксованих IP-адрес на підставі заяви про надання доступу до Системи Клієнт - Банк з фіксованих IP-адрес;

1.3.22. Підключити послугу для отримання SMS-повідомлень про рух коштів на рахунках;

1.3.23. Використовувати ліцензійне програмне забезпечення, включаючи операційну систему, встановлене на Комп'ютері, що використовується для роботи з Системою Клієнт - Банк.

1.3.24. Забезпечити захист Комп'ютера від несанкціонованого доступу - настроїти політики безпеки, забезпечити своєчасне встановлення оновлень для системи безпеки операційної системи, інтернет- оглядача, програмного забезпечення Java і прикладних програм;

1.3.25. Призначити на Комп'ютері мінімально необхідні права користувачеві, працюючому з Системою Клієнт - Банк. Не слід працювати на Комп'ютері з обліковим записом, що входить до групи "Адміністратори";

1.3.26. Використовувати для усіх облікових записів користувачів операційної системи Комп'ютера надійний пароль. Кількість спроб неправильного введення пароля має бути обмежена;

1.3.27. Унеможливити засобами BIOS Комп'ютера завантаження операційної системи, відмінної від встановленої на жорсткому диску, тобто відключити завантаження із зовнішніх накопичувачів, CD/DVD, дискет, мережеве завантаження і тому подібне. Доступ до BIOS Комп'ютера має бути захищений паролем;

1.3.28. Заборонити встановлення або активацію на Комп'ютері, який використовується для роботи з Системою Клієнт - Банк, програм дистанційного керування або будь-яких їх компонентів. Також необхідно відключити системи дистанційного керування апаратним забезпеченням, шляхом внесення відповідних змін до налаштувань BIOS Комп'ютера;

1.3.29. Забезпечити Комп'ютери, що використовуються для роботи з Системою Клієнт - Банк, антивірусним захистом з регулярним оновленням антивірусних баз;

1.3.30. Відключити режим автозапуску на знімних носіях. Завжди перевіряйте знімні носії на відсутність вірусів і інших шкідливих програм;

1.3.31. Виключити відвідування інтернет-сайтів сумнівного змісту, завантаження і встановлення сумнівного програмного забезпечення на Комп'ютерах, що використовуються для роботи з Системою Клієнт - Банк. Рекомендуємо обмежити використання мережі Інтернет на Комп'ютерах, які використовуються для роботи з Системою Клієнт - Банк, тобто обмежити перелік доступних інтернет-адрес, наприклад, дозволити з'єднання тільки з сервером Банку й іншими мінімально необхідними ресурсами, наприклад, для оновлення операційної системи, антивірусних баз і іншого програмного забезпечення;

1.3.32. Забезпечувати контроль над діями ІТ-працівників при обслуговуванні Комп'ютера, який використовується для роботи з Системою Клієнт - Банк.

1.3.33. У разі надання Клієнтом некоректного телефону та/або у разі вводу Користувачем декілька разів підряд некоректного паролю для входу в Систему Клієнт - Банк з метою проведення відповідних платежів, Банк залишає за собою право тимчасово відмовляти Користувачу у вході в Систему Клієнт - Банк та/або призупиняти проведення платежу, щодо правомірності якого у Банку виникли підозри, до моменту отримання Банком від Клієнта/уповноваженої особи Клієнта підтвердження відповідної інформації.

#### 1.4. ТЕХНІЧНІ ВИМОГИ ДЛЯ ВИКОРИСТАННЯ СИСТЕМИ

1.4.1. Для використання Системи Клієнт - Банк повинен мати мінімальну конфігурацію комп'ютерної техніки (Комп'ютер):

##### А). Робоче місце (Web-клієнт)

Вимоги до апаратного забезпечення	
Параметри	Значення
Процесор	AMD, Intel
Тактова частота процесора	1.2 GHz +
Об'єм оперативної пам'яті	1024 Mb +
Жорсткий диск	80 GB
Вимоги до програмного забезпечення	
Операційна система	Інше ПЗ
Win 7+	Microsoft Internet Explorer 11.0+
Mac OSX	Safari, Chrome (без java applets), FireFox
Linux	JRE 1.8+ (для роботи с java applets)
	УВАГА!!! У разі роботи без java applets можлива робота лише у режимі перегляду даних,

##### Б). Робоче місце (Win32)

Вимоги до апаратного забезпечення	
Параметри	Значення
Процесор	AMD, Intel
Тактова частота процесора	1.8 GHz +
Об'єм оперативної пам'яті	2 GB +
Жорсткий диск	80 GB
Вимоги до програмного забезпечення	
Операційна система	Інше ПЗ
Win 7+	MS XML Parser 4+

1.4.2. За наявності на Комп'ютері, виділеному Клієнтом для Системи Клієнт - Банк, якої-небудь іншої операційної системи Банк не гарантує можливість встановлення і подальше коректне функціонування Системи Клієнт - Банк. Клієнт забезпечує наявність IP-з'єднання з Інтернет-провайдером.