

Приказом председателя Правления  
Государственного банка внешнеэкономической  
деятельности Туркменистана  
№ 15-й от «23» января 2023 года

**ПОЛОЖЕНИЕ  
О ЦИФРОВОМ БАНКОВСКОМ ОБСЛУЖИВАНИИ ЮРИДИЧЕСКИХ  
ЛИЦ И ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ  
ГОСУДАРСТВЕННОГО БАНКА ВНЕШНЕЭКОНОМИЧЕСКОЙ  
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ТУРКМЕНИСТАНА**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящее Положение о цифровом банковском обслуживании юридических лиц и индивидуальных предпринимателей Государственного банка внешнеэкономической деятельности Туркменистана (далее по тексту – Положение) закрепляет типовые условия заключения Договора об обслуживании с использованием системы цифрового банковского обслуживания (далее - ЦБО) юридических лиц и индивидуальных предпринимателей Государственного банка внешнеэкономической деятельности Туркменистана (далее по тексту – Договор / Договор ЦБО) и устанавливает правоотношения Сторон Договора при работе с электронными платежными документами и электронными информационными документами Сторон, в том числе по обеспечению информационной безопасности при обмене электронными документами.

1.2. Настоящее Положение является **публичной офертой** ко всем юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям (далее по тексту – Клиентам) (как резидентам, так и нерезидентам) заключить Договор ЦБО путем присоединения к настоящему Положению.

1.3. Обслуживание Клиентов осуществляется Государственным банком внешнеэкономической деятельности Туркменистана (далее – Банк) с использованием принадлежащего Банку программно-аппаратного комплекса.

1.4. Стороны (Банк и Клиент) могут обмениваться по системе ЦБО электронными документами, которые определены в представляемом Банком документации ЦБО (прилагается).

1.5. Расчетные операции по счетам Клиентов осуществляются на основании электронных документов, подписанных электронной подписью, и осуществляются Банком в соответствии с законодательством Туркменистана и Договором банковского счета с учетом особенностей, установленных настоящим Положением.

1.6. Банк для ознакомления потенциальных Клиентов с Положением, а также для ознакомления Клиентов с изменениями и дополнениями к Положению, в том числе с новыми редакциями Положения, публично размещает указанную

выше информацию на корпоративном Интернет-сайте Банка [www.tfeb.gov.tm](http://www.tfeb.gov.tm), на стендах в офисе Банка и иных обособленных, и внутренних структурных подразделениях Банка, в местах, доступных для Клиентов.

Изменения и дополнения к настоящему Положению, размещенные указанными выше способами, вступают в силу через 10 (десять) дней после такого размещения.

1.7. В дополнение к указанным выше способам публичного размещения информации Банк вправе доводить эту информацию до потенциальных Клиентов и Клиентов Банка иными способами.

1.8. Моментом ознакомления Клиента с публично размещенной информацией считается момент, с которого эта информация была размещена на сайте Банка.

1.9. Термины, применяемые в тексте настоящего Положения, имеют следующие значения:

<b>Система цифрового банковского обслуживания (система ЦБО)</b>	– организационно-техническая система, представляющая собой совокупность программного, аппаратного и технологического обеспечения Банка и Клиентов, реализующая обмен электронными документами между Банком и Клиентами.
<b>Сервис «Интернет-банк»</b>	– сервис системы ЦБО, позволяющий Клиенту обмениваться электронными документами с Банком посредством «личного кабинета» Клиента на веб-сайте(ах) Банка. При этом все данные Клиента (исходящие и входящие документы, справочники и т.п. информация в рамках системы ЦБО) хранятся на сервере Банка.
<b>АРМ Клиента</b>	– Автоматизированное Рабочее Место Клиента, организованное в соответствии с требованиями настоящего Положения.
<b>Электронный платежный документ (ЭПД)</b>	– документ в электронной форме, являющийся основанием для совершения операций по счету (счетам) Клиента, подписанный (защищенный) соответствующими электронными подписями и имеющий равную юридическую силу с расчетными (платежными) документами на бумажных носителях, подписанными уполномоченными лицами Клиента и заверенными оттиском печати Клиента (если имеется).
<b>Электронный информационный документ (ЭИД)</b>	– документ в электронной форме, подписанный (защищенный) соответствующими электронными подписями и обеспечивающий обмен информацией при совершении расчетов и проведении операций по счету Клиента (запросы, отчеты, выписки из счетов, квитанции, документы валютного контроля,

	произвольные документы, и т.п.).
<b>Электронный документ (ЭД)</b>	– ЭПД или ЭИД.
<b>Электронная Подпись (ЭП)</b>	– не являющиеся статичным и действующий только на одноразовое подтверждение в течении времени определяемого параметрами Системы ЦБО для авторизации специальный пароль, которая используется для определения лица, подписывающего информацию. ЭП является реквизитом ЭД.
<b>Владелец Пароля</b>	– уполномоченное лицо Клиента, указанное в карточке с образцами подписей и оттиска печати Клиента, принятой Банком в связи с заключением Договора банковского счета, которому в установленном Банком порядке выдается пароль
<b>Владелец Пароля без права подписи ЭД</b>	– в случаях, если пароль выдается уполномоченному лицу Клиента с целью работы в системе ЦБО без права подписи документов (нет прав устанавливать ЭП на ЭД), допустимо в качестве владельца вместо Ф.И.О. указать обезличенный псевдоним.
<b>Пароль регистрации</b>	– временный пароль входа, создаваемый Банком, предназначенный только для первичной регистрации Клиента в системе ЦБО и выработки Клиентом собственного пароля.
<b>Подтверждение подлинности ЭП</b>	– процедура проверки ЭП, которой подписан ЭД. Положительный результат проверки означает, что ЭД подписан надлежащей ЭП.
<b>Компрометация</b>	– утрата доверия к тому, что используемые средства идентификации или доступа обеспечивают безопасность хранения и передачи информации. К таким событиям относятся: <ul style="list-style-type: none"> <li>• утрата паролей;</li> <li>• увольнение сотрудников, имевших доступ к паролям;</li> <li>• возникновение подозрений на утечку информации или ее искажение в системе ЦБО;</li> <li>• иные обстоятельства, прямо или косвенно свидетельствующие о наличии возможности несанкционированного доступа к системе ЦБО третьих или неуполномоченных лиц.</li> </ul>
<b>Средства идентификации</b>	– логины, пароли, одноразовые пароли и т.п.

<b>Средство доступа</b>	– средство (программа, электронное устройство, компьютер), позволяющее Клиенту иметь доступ для работы в системе ЦБО.
<b>Безотзывность ЭД</b>	– моментом безотзывности ЭД считается момент, наступающий с учетом особенности обработки того или иного вида документа в соответствии с п.4.1.6 настоящего Положения.
<b>Межбанковские документы</b>	– электронные документы/документы на бумажном носителе, имеющие хождение между банками и Государственного банка внешнеэкономической деятельности Туркменистана, между филиалами Банка, междуголовным офисом и филиалом.
<b>Внутрибанковские документы</b>	– электронные документы/документы на бумажном носителе, имеющие хождение внутри Головного офиса/филиала.

Любые другие термины и определения, используемые в настоящем Положении, применяются в том значении, в котором они определены действующим законодательством Туркменистана.

## **2. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА И ПОДКЛЮЧЕНИЯ К СИСТЕМЕ ЦБО**

### **2.1. Порядок заключения договора ЦБО**

2.1.1. Заключение Договора ЦБО производится путём присоединения Клиента к настоящему Положению посредством подачи письменного заявления о присоединении к Положению (далее – Заявление) по форме Приложения № 1 к настоящему Положению и его акцепта Банком. Заявление содержит графы существенных условий, подлежащих заполнению Клиентом и акцепту Банком/Филиалом.

Условия настоящего Положения принимаются Клиентом в целом, без каких-либо исключений.

Договор считается заключенным на неопределенный срок и вступает в силу с момента акцепта Банком Заявления Клиента о присоединении к настоящему Положению.

2.1.2. Банк принимает решение об акцепте Заявления при наличии счета, открытого Клиентом в Банке.

2.1.3. Предоставление Клиенту доступа к Системе осуществляется на основании Договора ЦБО, заключенного в порядке, предусмотренном настоящим Положением.

2.1.4. Договор ЦБО может быть заключен с любым юридическим лицом/индивидуальным предпринимателем, заключившим с Банком Договор банковского счета.

2.1.5. С момента заключения Договора ЦБО Клиент и Банк принимают на себя все обязательства и приобретают все права, предусмотренные в отношении них настоящим Положением.

2.1.6. Заключение Договора ЦБО, подача Клиентом в Банк письменных

заявлений и прочих документов, оформляемых Клиентом в соответствии с настоящим Положением, осуществляется при условии предъявления Клиентом необходимых в соответствии с данным Положением документов, действующим законодательством Туркменистана и нормативными актами Центрального банка Туркменистана, действительных на дату их предъявления.

2.1.7. Прием к исполнению письменных заявлений и прочих документов, оформляемых Клиентом, а также телефонных и электронных обращений Клиента, в установленных настоящим Положением случаях, осуществляется работником по обслуживанию клиентов Банка в рабочие дни в часы работы Банка/Филиала.

2.1.8. Вся информация, связанная с использованием Клиентом/уполномоченным лицом Клиента средств идентификации и средств доступа, является конфиденциальной и не может быть передана третьим лицам иначе как с письменного согласия Сторон либо в случаях, предусмотренных действующим законодательством Туркменистана.

2.1.9. Клиент подтверждает, что ему известно о том, что передача конфиденциальной информации по сетям общего доступа влечет риск несанкционированного доступа к такой информации третьих лиц и обязуется применять меры безопасности для исключения рисков финансовых потерь и каких-либо других рисков, являющихся следствием нарушения правил безопасности для системы ЦБО, в т.ч. приведенных в настоящем Положении.

2.1.10. Договором ЦБО предусмотрено удостоверение прав распоряжения денежными суммами, находящимися на счете Клиента, при помощи аналога собственноручной подписи в виде ЭП.

## 2.2. Порядок предоставления доступа к системе ЦБО

2.2.1. При подключении к системе ЦБО Клиенту/уполномоченному лицу Клиента по умолчанию выдаётся отдельный пароль регистрации.

2.2.2. Клиент/уполномоченное лицо Клиента обязан хранить свой логин и пароль в тайне от третьих лиц.

2.2.3. В целях повышения уровня безопасности при работе используется двухфакторная аутентификация с помощью одноразовых паролей.

## 2.3. Порядок подключения Клиента

2.3.1. Банк предоставляет Клиенту доступ к системе ЦБО не позднее 5 (пяти) рабочих дней с момента заключения Договора.

2.3.2. Для работы в системе Банк передает Клиенту/уполномоченному лицу Клиента логин и пароль регистрации для подключения системы ЦБО.

2.3.3. При первом входе в систему ЦБО, Клиент/уполномоченное лицо Клиента согласно выданной Банком документации ЦБО (прилагается) должен изменить пароль регистрации для входа в клиентскую часть системы ЦБО.

2.3.4.

## 2.4. Требования к оборудованию Клиента и соблюдению правил безопасности.

2.4.1. Для работы с системой ЦБО Клиенту необходимо иметь электронное оборудование, имеющий необходимый набор программного обеспечения и опций, и обеспечивающий комфортную работу в составе указанной в документации ЦБО.

2.4.2. При первом входе в систему, а впоследствии не реже одного раза в 30

дней необходимо в обязательном порядке производить смену паролей входа в систему ЦБО.

2.4.3. Клиент предупрежден, что использование на АРМ Клиента бесплатных и взломанных программ, распространяемых неофициальными ресурсами или на съемных носителях, обработка электронной почты, неограниченный доступ в сеть Интернет являются угрозой информационной безопасности при работе с системой ЦБО, т.к. бесплатные программы, электронные письма и сайты, содержащие произвольный контент, чаще всего используются для распространения вирусов и поддельных ссылок на сайт Банка, либо фиктивных предложений с целью получения конфиденциальных данных пользователя и компрометации паролей для получения доступа к счетам Клиента.

2.4.4. Клиент обязан хранить логин и пароль, сотовый телефон для приема SMS в защищенном от третьих лиц месте, в том числе не доверять их техническому персоналу и работникам Банка.

2.4.5. Клиент обязан ежедневно проверять состояние своего расчетного счета на предмет появления и передачи нелегитимных документов в системе ЦБО, особенно за 15 минут до и через 15 минут после окончания операционного дня Банка, а также в предпраздничные дни и последний день рабочей недели.

2.4.6. Клиент обязан незамедлительно сообщать в Банк для приостановки расчетов с использованием системы ЦБО при возникновении у Клиента следующих ситуаций:

- по неизвестной причине заблокировался логин;
- невозможно зайти в систему ЦБО;
- произошла компрометация паролей;
- возникли подозрения в несанкционированном доступе к системе ЦБО:
  - появляются/исчезают/документы, контрагенты;
  - остатки на расчетном счете Клиента в системе ЦБО не соответствуют расчетам Клиента;
  - любое другое подозрение.

В указанных случаях Клиент обязан сверить с работником Банка список исходящих платежей (в том числе самостоятельно проверить еще не отправленные документы).

2.4.7. В случае выявления нелегитимных документов Клиент обязан подать заявление в Банк по форме Приложения №2 к настоящему Положению для ограничения или приостановления обслуживания по системе ЦБО.

Клиент обязан уведомить Банк о компрометации либо о подозрении на компрометацию средств идентификации согласно Приложению №3, оформленному на бумажном носителе. В случае отсутствия такой возможности Клиенту необходимо незамедлительно сообщить о случившемся в Банк по телефону +993 61 09-68-43 На основании уведомления Клиента Банк производит блокировку указанных уполномоченных лиц Клиента.

2.4.8. В случае приостановления проведения расчетов с использованием системы ЦБО, Клиент вправе подавать документы на бумажном носителе.

### **3. УСЛОВИЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СТОРОН ПРИ РАБОТЕ В СИСТЕМЕ ЦБО**

3.1. Настоящим Стороны признают, что:

- средства, используемые для защиты информации при ее обработке, хранении и передаче между Банком и Клиентом, формирования ЭП, достаточны для подтверждения подлинности и защиты ЭД, а также для установления личности владельца пароли с правом устанавливать ЭП на ЭД, согласно Банковской карточки образцов подписей;
- подделка ЭП Клиента, невозможна без использования логина и паролей Клиента;
- каждая Сторона несет ответственность за сохранность и использование логина и паролей.

3.2. ЭД Клиента приравнивается к документу на бумажном носителе, подписанному уполномоченными лицами Клиента, указанными в карточке образцов подписей и оттиска печати Клиента, и имеющим оттиск печати Клиента, при одновременном соблюдении следующих условий:

- ЭД создан Клиентом в системе ЦБО Банка, снабжен соответствующей ЭП и отправлен в Банк для исполнения в порядке, установленном настоящим Положением и Договором банковского счета;
- ЭД содержит в себе все реквизиты, предусмотренные законодательством Туркменистана, нормативными документами Центрального Банка Туркменистана для расчетных документов на бумажном носителе с учетом особенностей форм и порядка осуществления безналичных расчетов на территории Туркменистана;
- ЭД составлен по форме Банка и содержит в себе все реквизиты, предусмотренные в форме для документов на бумажном носителе;
- подлинность ЭП Клиента подтверждена положительным результатом процедуры подтверждения подлинности ЭП;
- пароли, при помощи которого подписан ЭД, не является скомпрометированным на момент проверки.

3.3. Клиент признает соответствие получаемых им от Банка ЭД, составленных Банком на основании расчетных документов третьих лиц, поступивших в Банк по счету Клиента, или иных составляемых Банком ЭД в соответствии с законодательством Туркменистана, Договором банковского счета или настоящим Положением, равными соответствующим документам на бумажных носителях, подписанных уполномоченными представителями составившего лица.

3.4. Расчетная операция, совершенная Банком на основании ЭД, подписанного ЭП Клиента (при положительном результате процедуры подтверждения подлинности ЭП), не может быть оспорена только на том основании, что она совершена на основании расчетных (платежных) документов, представленных в виде электронных документов.

3.5. Передача Клиентом Распоряжения в электронном виде по системе ЦБО означает, что Клиент поручает Банку провести операцию, соответствующую указанному Распоряжению.

3.6. Все споры и разногласия по исполненным / не исполненным Банком ЭД решаются путем переговоров, согласно п. 9 настоящего Положения.

## 4. ПОРЯДОК РАБОТЫ В СИСТЕМЕ ЦБО

### 4.1. Порядок совершения операций с ЭД принятыми от Клиента

4.1.1. Клиент оформляет ЭД в соответствии с требованиями, установленными законодательством Туркменистана и требованиями Банка, снабжает ЭД электронной подписью и направляет ЭД в Банк на обработку.

4.1.2. Банк принимает ЭД от Клиента и производит следующие процедуры предварительного контроля:

- удостоверение права распоряжения денежными средствами/права подписывать соответствующие ЭД на основе проверки средств идентификации и ЭП;
- реквизитный контроль в соответствии с положениями Центрального банка Туркменистана и внутренними положениями Банка, предъявляемыми к соответствующим документам;
- при поступлении ЭД, требующих в соответствии с законодательством Туркменистана наличия регистрации и/или иной дополнительной процедуры, осуществляется контроль наличия регистрации и/или иной дополнительной процедуры;
- контроль достаточности денежных средств (для ЭПД). Контроль достаточности денежных средств осуществляется Банком в автоматическом режиме и может не совпадать с порядком поступления ЭПД в Банк. Также контроль достаточности денежных средств проводится с учетом порядка изложенного в Договоре банковского счета, внутренних документах Банка, и нормативных актах Центрального банка Туркменистана;
- не превышать установленную пороговую сумму действующая на день проведения операции или оформления документа
- дополнительный контроль, применяемый Банком в целях снижения рисков по ЭПД.

4.1.3. При положительном результате процедур предварительного контроля принятого ЭД от Клиента Банк:

- принимает ЭД к обработке;
- направляет Клиенту посредством системы ЦБО ЭИД, содержащий сведения о состоянии ЭД и дату принятия ЭД.

4.1.4. При отрицательном результате процедур предварительного контроля принятого ЭД от Клиента:

- Банк не принимает ЭД к исполнению;
- Банк направляет Клиенту посредством использования системы ЦБО ЭИД, содержащий сведения о состоянии ЭД (комментарии Банка к документу, статусы);
- в зависимости от технической возможности и наличия нужной контактной информации у Банка, Банк вправе дополнительно уведомлять Клиента о не принятых к обработке ЭД с помощью альтернативных каналов связи в виде SMS, E-Mail и т.п. средств.

4.1.5. В случаях, определенных законодательством Туркменистана, нормативными актами Центрального банка Туркменистана или внутренними положениями Банка, документ, прошедший процедуры предварительного

контроля, принятый Банком к обработке, нуждающийся в дополнительном контроле Банка, может быть аннулирован (отказано в исполнении). При аннулировании такого документа:

- Банк не принимает ЭД к исполнению (аннулирует);
- Банк направляет Клиенту посредством использования системы ЦБО ЭИД, содержащий сведения о состоянии ЭД (комментарии Банка к документу, отрицательные статусы);
- в зависимости от технической возможности и наличия нужной контактной информации у Банка, Банк в праве дополнительно уведомлять Клиента об аннулированных ЭД с помощью альтернативных каналов связи в виде SMS, E-Mail и т.п. средств.

4.1.6. Исполнение ЭД по поручению Клиента, а также направленных третьими лицами документов в отношении Клиента производится Банком в порядке, предусмотренном действующим законодательством Туркменистана, нормативными актами Центрального банка Туркменистана, внутренними положениями Банка, Договором банковского счета и настоящим Положением.

При исполнении таких документов, Банк посредством использования системы ЦБО направляет Клиенту в виде ЭД или на бумажном носителе следующие документы:

- в случае необходимости получения акцепта Клиента – направляет на акцепт Клиенту на исполнение поручений третьих лиц к счетам Клиента;
- не позднее рабочего дня, следующего за днем совершения операции Банком по счету, Банк направляет Клиенту выписку по счету в виде ЭД или, в случае необходимости, предоставляет на бумажном носителе. Выписка по счету содержит приложения к выписке в виде копий расчетных документов. Необходимость предоставления документов на бумажном носителе определяется Банком по своему усмотрению.

4.1.7. В зависимости от технической возможности и наличия нужной контактной информации у Банка, Банк вправе дополнительно уведомлять Клиента о исполненных документах с помощью альтернативных каналов связи в виде SMS, E-Mail и т.п. средств.

4.1.8. Распоряжения, представленные Клиентом после окончания операционного дня, Банк вправе принять к исполнению следующим операционным днем.

Распоряжение Клиента на перевод денежных средств считается исполненным при условии, что денежные средства списаны с корреспондентского счета Банка либо зачислены на счета других Клиентов внутри Банка.

#### 4.2. Порядок ограничения цифрового банковского обслуживания

4.2.1. Ограничение цифрового банковского обслуживания в системе ЦБО может быть введено по инициативе Банка или по инициативе Клиента по соответствующему заявлению.

4.2.2. Банк вправе ограничить цифровое банковское обслуживание в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Клиентом своих обязательств, в том числе образования задолженности Клиента по оплате услуг, предусмотренных настоящим Положением, либо в случаях, установленных

действующим законодательством Туркменистана, нормативными актами Центрального банка Туркменистана, а также в случае возникновения у Банка подозрений на предмет наличия несанкционированного доступа к счетам Клиента без ведома Клиента.

4.2.3. Требование об ограничении обслуживания может быть передано Клиентом в Банк в течение рабочего дня Банка по системе ЦБО (скан-копия Приложения №2 к настоящему Положению, с подписью и печатью) или путем подачи письменного заявления по форме Приложением № 2 к настоящему Положению.

4.2.4. В случае ограничения доступа, Клиент имеет право подавать в Банк документы на бумажном носителе, оформленные надлежащим образом, для проведения операций по своим счетам.

4.2.5. Банк уведомляет Клиента об ограничении обслуживания по инициативе Банка соответствующего уведомления.

Уведомление также может быть направлено Клиенту иным доступным Банку способом связи (SMS, Факс, E-Mail, и т.д.) с использованием имеющихся у Банка контактов Клиента.

#### 4.3. Порядок приостановления цифрового банковского обслуживания

4.3.1. Приостановление цифрового банковского обслуживания по системе ЦБО, а именно временное прекращение предоставления Банком Клиенту предусмотренных настоящим Положением банковских и/или информационных услуг с использованием системы ЦБО, может быть введено как по инициативе Клиента, так и по инициативе Банка.

4.3.2. Клиент вправе приостановить цифровое банковское обслуживание в случаях компрометации либо подозрении о компрометации средств идентификации либо по иным причинам.

4.3.3. Требование о приостановлении обслуживания может быть передано Клиентом в Банк в течение рабочего дня Банка Приложения №2 к настоящему Положению, с подписью и печатью, кроме случаев компрометации путем подачи письменного заявления по форме Приложения № 2 к настоящему Положению.

4.3.4. Банк вправе приостановить/частично приостановить цифровое банковское обслуживание в следующих случаях:

4.3.4.1. наличия у Банка оснований предполагать несанкционированное использование системы ЦБО от имени Клиента, в том числе в связи с компрометацией используемых Клиентом средств идентификации;

4.3.4.2. неисполнения или ненадлежащего исполнения Клиентом своих обязательств, предусмотренных настоящим Положением;

4.3.5. Банк уведомляет Клиента о причине приостановления обслуживания в системе ЦБО, используя для этого доступные Банку средства связи (SMS, Факс, E-Mail, и т.д. кроме системы ЦБО) и контакты Клиента по факту приостановления – в случае одностороннего принятия решения Банком о приостановлении обслуживания Клиента.

4.3.6. В случае приостановления/ограничения цифрового банковского обслуживания, как по инициативе Клиента, так и по инициативе Банка, Банк не возвращает ранее удержанную с Клиента плату за услуги, предоставление которых было обусловлено настоящим Положением.

4.3.7. При подаче Клиентом заявления по форме Приложения № 3 к настоящему Положению либо при подаче претензии об ЭД, исполненным без ведома или согласия Клиента, согласно п.9.1 настоящего Положения, обслуживание Клиента в системе ЦБО приостанавливается до момента выдачи нового логина и паролей.

#### 4.4. Порядок возобновления цифрового банковского обслуживания

4.4.1. Возобновление обслуживания, приостановленного/ограниченного по инициативе Клиента, осуществляется на основании письменного заявления Клиента по форме Приложения № 2 к настоящему Положению.

4.4.2. Банк на основании письменного заявления Клиента в течение 1 (одного) рабочего дня с момента получения заявления, возобновляет обслуживание Клиента по системе ЦБО.

4.4.3. В случае подачи Клиентом заявлений по форме Приложений № 3, 4 к настоящему Положению, Банк выдает Клиенту новые средства идентификации. Комиссия за выдачу списывается согласно действующих тарифов.

4.4.4. Банк вправе отказать Клиенту в возобновлении обслуживания в случае, если на момент подачи Клиентом заявления у Банка в соответствии с п.4.3.4 настоящего Положения возникает право приостановить обслуживание.

4.4.5. Возобновление обслуживания, приостановленного по инициативе Банка, осуществляется после устранения причин, явившихся основанием для приостановления Обслуживания.

#### 4.5. Порядок изменения параметров Системы

4.5.1. Под параметрами системы ЦБО понимаются настройки системы ЦБО и условия обслуживания Клиента в системе ЦБО. Параметры делятся на две основные группы:

- Параметры Клиента (действующие только в рамках работы АРМ Клиента)
- Общесистемные параметры (действующие на Систему в целом, в т.ч. на АРМ Клиента).

4.5.2. Параметры Клиента изменяются Банком в одностороннем порядке в соответствии с п.4.3.4 настоящего Положения или по заявлению Клиента поданному по форме Приложений №4, 5 и 6 к настоящему Положению, оформленного на бумажном носителе или в виде скан-копии соответствующего приложения, присланной в виде ЭД по системе ЦБО.

4.5.3. В случае необходимости регистрации новых уполномоченных лиц в системе ЦБО и/или блокировки лиц, утративших полномочия, Клиент подает в Банк заявление, оформленное на бумажном носителе по форме Приложения № 6 к настоящему Положению.

4.5.4. В случае подачи Клиентом заявления по форме Приложения № 3 к настоящему Положению, новый логин и пароль для заблокированного уполномоченного лица выдается на основании заявления по форме Приложения № 4, отправляемого Клиентом при помощи системы ЦБО или на бумажном

носителе.

4.5.5. Общесистемные параметры устанавливаются и изменяются Банком.

4.5.6. Банк изменяет общесистемные параметры без уведомления Клиента.

4.5.7. При изменении Банком параметров Клиента в одностороннем порядке, Банк информирует Клиента посредством использования системы ЦБО, направив Клиенту ЭД с указанием измененных параметров и причиной их изменения.

В случае приостановления обслуживания, Банк информирует Клиента в соответствии с п. 4.3.5 настоящего Положения.

## **5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

5.1. В рамках предмета заключенного Договора ЦБО каждая из Сторон принимает на себя следующие обязанности:

5.1.1. За свой счет поддерживать в рабочем состоянии свои программно-технические средства, используемые для электронного документооборота в соответствии с заключенным Договором ЦБО;

5.1.2. При обмене ЭД соблюдать правила информационной безопасности, обеспечивающие электронный документооборот в рамках настоящего Положения, обеспечивать доступ к аппаратно-программным средствам системы ЦБО только уполномоченных работников;

5.1.3. Не разглашать третьим лицам (за исключением случаев, прямо установленных действующим законодательством Туркменистана или заключенным Договором ЦБО) способы защиты информации и обеспечения безопасности при работе в системе ЦБО, сохранять в тайне логины и пароли;

5.1.4. Немедленно информировать другую Сторону обо всех случаях компрометации известных ей логинов и паролей Клиента и Банка, их утраты, хищения, несанкционированного использования, программно-технических средств, используемых для электронного документооборота в соответствии с настоящим Положением;

5.1.5. Соблюдать порядок и регламент обмена ЭД, результатов проверки подлинности и авторства ЭД, архив принятых и отправленных ЭД в рамках договора ЦБО в соответствии с требованиями действующего законодательства Туркменистана и настоящего Положения.

5.1.6. Незамедлительно, с момента получения уведомления о компрометации логинов и паролей Стороны предпринимают все меры для блокировки доступа соответствующих уполномоченных лиц.

5.2. Банк вправе:

5.2.1. отказывать Клиенту в исполнении ЭД:

- в случаях, предусмотренных настоящим Положением и действующим законодательством Туркменистана, в том числе, если содержание ЭД вызывает у Банка сомнения в соответствии с законодательством Туркменистана по противодействию легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма;

- при наличии сомнений либо иной информации относительно подлинности такого документа.

5.2.2. В одностороннем порядке вносить в настоящее Положение изменения и дополнения, в том числе: изменять порядок обмена ЭД, перечень ЭД и их форматы, требования к обеспечению безопасности электронного документооборота, порядок исполнения ЭД и т.д., с уведомлением Клиента не менее чем за 10 календарных дней до вступления изменений в силу с указанием даты вступления указанных изменений в силу.

5.2.3. В одностороннем порядке пересматривать действующие и вводить новые Тарифы, уведомляя об этом Клиента не менее чем за 10 календарных дней до даты введения таких изменений.

Уведомление Клиента об изменении Тарифов осуществляется в соответствии с пунктами 1.6, 1.7, 1.8 настоящего Положения и/или направления сообщения по системе ЦБО в виде ЭИД свободного формата;

5.2.4. В одностороннем порядке приостановить с Клиентом обмен ЭД либо расторгнуть заключенный Договор ЦБО в случаях и порядке, предусмотренных настоящим Положением.

5.2.5. Требовать от клиента замены паролей ЭП при проведении их плановой замены, увольнении работников Клиента, имеющих право доступа к системе ЦБО, компрометации или подозрении на компрометацию паролей ЭП, нарушении правил безопасности при эксплуатации системы ЦБО, при смене лица, являющегося владельцем паролей (окончания срока его полномочий) в соответствии с карточкой с образцами подписей и оттиска печати, предоставленной в Банк.

5.2.6. При наличии у Банка сомнений в подлинности (аутентичности) ЭД, направить запрос Клиенту (письменный, посредством факсимильной, телефонной связи, почтовой или курьерской связи) о подтверждении подлинности документа, а операцию по такому платежному документу выполнить не ранее 3 банковских дней.

5.2.7. Ограничить/приостановить обслуживание Клиента/расторгнуть заключенный Договор ЦБО в следующих случаях:

- выявления фактов допуска Клиентом к системе ЦБО третьих лиц без письменного уведомления Клиентом Банка о данном факте;
- в случае поступления информации о зачислении на счет Клиента денежных средств, списанных в результате несанкционированного доступа к счетам других Клиентов (в том числе в других банках), а также любого несанкционированного доступа к счету;
- в соответствии с условиями пункта 4.3.4. настоящего Положения;
- в случаях, предусмотренных действующим законодательством Туркменистана, в том числе, законодательством Туркменистана по противодействию легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма.

5.2.8. Информировать Клиента, способом, выбранным по усмотрению Банка, о факте осуществления операций по счету (счетам) Клиента с использованием системы ЦБО.

### 5.3. Банк обязан:

5.3.1. Осуществлять контроль ЭД, полученных от Клиента, и сообщать Клиенту о результатах проведенного контроля в виде ЭИД или иным способом;

5.3.2. Исполнять полученные от Клиента ЭД в сроки и порядке, установленные действующим законодательством Туркменистана, Договором банковского счета, с учетом условий настоящего Положения, заключенным между Банком и Клиентом, а также действующими на момент поступления ЭД Тарифами Банка. А также сообщать Клиенту посредством системы ЦБО об исполнении документов.

5.3.3. В режиме «online» передавать в электронном виде Клиенту банковские выписки по его счету, создаваемые на основе стандартных банковских выписок.

5.3.4. Оказывать Клиенту консультационные услуги по вопросам пользования системой ЦБО, приема/передачи информации, технологии ее обработки в системе ЦБО и использования средств защиты;

5.3.5. Принимать от Клиента и рассматривать заявления на изменение параметров системы ЦБО, заявления об инцидентах в системе ЦБО и другие заявления касающиеся эксплуатации и работы системы ЦБО;

5.3.6. Банк обязан в срок не более 3 (трёх) рабочих дней произвести все необходимые изменения и дополнения в системе ЦБО, согласно поданных в порядке установленным настоящим Положением Клиентом сведений об изменении полномочий Владельцев паролей, а также изменении в карточке с образцами подписей и оттиска печати, местонахождения организации, правового статуса, телефонов, внесения изменений и дополнений в учредительные документы.

### 5.4. Клиент вправе:

5.4.1. Составлять и направлять в Банк, а также получать от Банка ЭД в соответствии с порядком, форматами обмена ЭД ЦБО, предусмотренными функционалом текущей версии системы ЦБО;

5.4.2. Обращаться в Банк за разъяснениями по вопросам обмена ЭД и функционирования системы ЦБО;

5.4.3. Обращаться в Банк с заявлением о предоставлении копий ЭД на бумажном носителе, находящихся в Банке и другой информации в рамках его работы в системе ЦБО;

5.4.4. Обращаться в Банк для ограничения/приостановления работы в системе ЦБО;

5.4.5. Регенерировать свои пароли по желанию в любое время;

5.4.6. Обратиться в Банк для блокировки действующих паролей;

5.4.7. Обратиться в Банк для изменения параметров обслуживания в системе

ЦБО;

5.4.8. Обратиться в Банк за логинами и паролями;

5.4.9. Подавать в Банк для исполнения документы на бумажном носителе, при условии оформления в соответствующем порядке;

5.4.10. Расторгнуть заключенный Договор ЦБО в одностороннем порядке путем направления в Банк письменного заявления по форме Приложения № 8 к настоящему Положению не менее чем за 3 (три) рабочих дня до даты, с которой Договор ЦБО должен быть расторгнут.

5.5. Клиент обязан:

5.5.1. Инициировать замену логина и пароля регистрации в случае смены лиц с правом подписи платежных документов и случаях, предусмотренных настоящим Положением. А также при изменениях в карточке с образцами подписей и отиска печати, местонахождении организации, правового статуса, телефонов, внесении изменений и дополнений в учредительные документы письменно сообщать Банку об этом в течение 3 (трёх) рабочих дней.

До поступления сообщений в письменном виде об указанных изменениях и до внесения соответствующих изменений и дополнений в Систему ЦБО, все ЭД содержащие устаревшие реквизиты и ЭП уполномоченных лиц зарегистрированных ранее, исполненные Банком, считаются совершенными законно и засчитываются как выполнение Сторонами своих обязательств.

5.5.2. В случае утраты Клиентом электронного средства платежа и (или) его использования без согласия (компрометации средств идентификации Клиента или утрата, поломка средств доступа), Клиент обязан:

- прекратить использование скомпрометированных паролей;
- направить соответствующее уведомление Банку по телефону +99361 09-68-43 с обязательным предоставлением уведомления на бумажном носителе незамедлительно после обнаружения факта утраты электронного средства платежа и (или) его использования без согласия Клиента, но не позднее дня, следующего за днем получения от Банка уведомления о совершенной операции.

Уведомление на бумажном носителе предоставляется Клиентом по форме Приложения № 3 к настоящему Положению.

5.5.3. Осуществлять в течение операционного дня не менее двух раз вход в систему ЦБО для получения ЭД, возможных экстренных сообщений, либо другой актуальной информации, своевременно реагировать на все сообщения банка.

Инициатором вхождения в систему ЦБО всегда является Клиент, а последний вход в систему должен быть не ранее чем за 15 минут до окончания операционного дня.

5.5.4. Соблюдать правила безопасности при работе с системой ЦБО, предусмотренные настоящим Положением.

5.5.5. Предоставить Банку достоверную информацию для связи с Клиентом, а в случае ее изменения своевременно предоставить обновленную информацию.

Обязанность Банка по направлению Клиенту уведомлений, предусмотренных законодательством Туркменистана и настоящим Положением, считается исполненной при направлении уведомления в

соответствии с имеющейся у Банка информацией для связи с Клиентом.

5.5.6. Предоставлять Банку по его требованию информацию, необходимую для исполнения последним требований законодательства Туркменистана по противодействию легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма.

## **6. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ**

6.1. За обслуживание системы ЦБО, оказание услуг по обмену ЭД, проведение расчетных операций по счету Клиента на основании ЭД, Клиент выплачивает Банку вознаграждение согласно Тарифам Банка.

6.2. Плата с Клиента взимается в порядке, установленном Тарифами Банка.

6.3. Клиент предоставляет Банку право списания на условиях заранее данного акцепта со своего счета, открытого на основании Договора банковского счета (в случае отсутствия денежных средств на нем – со всех банковских счетов, открытых в Банке), платы за услуги, причитающиеся Банку согласно Тарифам Банка.

6.4. В случае приостановления/ограничения ЦБО, как по инициативе Клиента, так и по инициативе Банка, а также расторжения Договора ЦБО по инициативе Банка, Банк не возвращает ранее удержанную с Клиента плату за услуги.

## **7. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ**

7.1. Сведения о счете (счетах) Клиента и операциях по счету (счетах) Клиента, о ключевой информации и применяемых средствах защиты информации не подлежат передаче третьим лицам, за исключением случаев, прямо установленных законодательством Туркменистана и настоящим Положением.

7.2. Стороны согласны с тем, что обязательства по заключенному Договору ЦБО в части конфиденциальности применяемых средств защиты информации остаются в силе и исполняются Сторонами в течение двух календарных лет после прекращения действия Договора ЦБО.

7.3. Клиент дает согласие Банку на обработку, как с использованием средств автоматизации, так и без использования таких средств, его персональных данных, т.е. совершение, в том числе, следующих действий: сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение, использование, блокирование, уничтожение, а также право на передачу такой информации в случаях, установленных законодательством Туркменистана.

Согласие даётся Клиентом с целью проверки корректности предоставленных им сведений, принятия решения о предоставлении ему услуг, для предоставления Клиенту информации об оказываемых Банком услугах, в том числе для направления в его адрес материалов рекламного и информационного характера для заключения с Банком любых договоров и их

дальнейшего исполнения, принятия решений или совершения иных действий, порождающих юридические последствия в отношении Клиента и иных лиц.

## **8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН И РИСКИ УБЫТКОВ**

8.1. Клиент несет ответственность за содержание любого ЭД, подписанного ЭП Клиента.

8.2. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Положению Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Туркменистана и настоящим Положением.

8.3. Если в результате надлежащего исполнения Банком ЭД возникает ущерб для Сторон и/или третьих лиц, ответственность несет Сторона, представившая ЭД, за исключением исполненных Банком ЭД третьих лиц, полученных к счету (счетам) Клиента, и направленных Клиенту в электронном виде (в указанном случае Банк несет ответственность за неизменность реквизитов указанных ЭД).

8.4. Банк не несёт ответственности в случае невозможности осуществления обмена ЭД с Клиентом, если это вызвано неисправностями используемых программно-аппаратных средств и каналов связи, а также электросетей.

8.5. Банк не несет ответственности за убытки, понесенные Клиентом в результате исполнения Банком ЭД, подписанных ЭП Клиента (при положительном результате проверки ЭП), и/или расчетных (платежных) документов на бумажном носителе, подписанных оригиналами подписей уполномоченных лиц Клиента и заверенных печатью Клиента, если они отправлены Клиентом ошибочно или повторно.

Банк также не несет ответственности за убытки, понесенные Клиентом в результате исполнения Банком ЭД, подписанных ЭП Клиента (при положительном результате проверки ЭП), и при несанкционированном использовании логина и паролей Клиента, с помощью которых подписан ЭД, за исключением случая, когда Клиент надлежащим образом уведомил Банк о том, что логин и пароли утратили силу.

8.6. Ответственность за ущерб, возникший вследствие нарушения конфиденциальности, несет Сторона, допустившая нарушение. Рекомендации по соблюдению мер безопасности Клиента приведены в настоящем Положении и приложениях к нему.

8.7. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение своих обязательств по заключенному Договору ЦБО, если таковое явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших после вступления в силу Договора ЦБО, в результате событий чрезвычайного характера, которые не могли быть предвидены и предотвращены разумными мерами.

Сторона, на надлежащее исполнение условия заключенного Договора ЦБО которой влияют указанные события, обязана известить другую Сторону в течение 3 (трёх) рабочих дней о возникновении и прекращении действия обстоятельств непреодолимой силы, препятствующих надлежащему исполнению ее обязательств по Договору ЦБО, при этом срок выполнения обязательств по Договору переносится соразмерно времени, в течение которого действовали такие обстоятельства.

В течение 30 (тридцати) дней после окончания действия указанных обстоятельств Сторона, на надлежащее исполнение условия заключенного Договора ЦБО которой исполнение которой они повлияли, обязана представить другой Стороне документы, подтверждающие наличие, характер и длительность таких обстоятельств.

## **9. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРНЫХ СИТУАЦИЙ**

9.1. Все разногласия Сторон, которые могут возникнуть при исполнении заключенного Договора ЦБО, разрешаются путем переговоров.

При этом Сторона, получившая претензию другой Стороны, обязана рассмотреть её, подготовить и направить ответ в течение 10-ти рабочих дней с момента получения такой претензии, а в случае невозможности разрешения существующих разногласий путем переговоров Стороны вправе передать их на рассмотрение в Арбитражный суд Туркменистана в порядке, установленном законодательством Туркменистана.

9.2. Заявление с указанием существа претензии Клиент предоставляет в письменном виде на бумажном носителе в офис Банка, по форме Приложения №7 к настоящему Положению.

Также указываются дата и время, обстоятельства обнаружения спорного документа и любые другие сведения которые могут быть полезны при рассмотрении Банком заявления.

9.3. Рассмотрение заявлений Клиента и проведение процедур разбора спорных ситуаций производится в офисе Банка.

9.4. В случае наличия претензий Клиента к Банку по вопросу оснований и правомерности списания денежных средств со счета Клиента посредством использования системы ЦБО, Клиент в срок не позднее 3 (трёх) рабочих дней с момента исполнения ЭД представляет Банку заявление в письменном виде в соответствии с п. 9.1.2, настоящего Положения.

Если в течении указанного срока Клиент не предъявил претензию на

бумажном носителе, исполненные обязательства по ЭД Клиента признаются Сторонами легитимными и Банк не несет ответственности по исполненным обязательствам.

## **10. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА, ПОРЯДОК ЕГО ИЗМЕНЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ**

10.1. Договор ЦБО, заключаемый Сторонами, вступает в силу со дня подписания Сторонами Заявления о присоединении, оформленного по форме Приложения № 1 к настоящему Положению и действует до момента его расторжения в порядке, установленном настоящим Положением.

10.2. Все заявления Клиента, оформленные в соответствии с настоящим Положением, являются неотъемлемой частью Договора ЦБО.

10.3. Все изменения и дополнения Банком настоящего Положения, а равно Положение в новой редакции регулируют взаимоотношения Сторон по истечении 10 дней с момента ознакомления Клиента с соответствующими изменениями в соответствии с п.1.6-1.8 настоящего Положения, если от Клиента не поступило письменного Заявления о несогласии с данными изменениями.

В случае поступления такого заявления Договор ЦБО подлежит расторжению.

### 10.4. Внесение изменений в Положение

10.4.1. Банк вправе в одностороннем порядке вносить изменения в настоящее Положение, в том числе путем утверждения новой редакции Положения в соответствии с п.1.6-1.8. настоящего Положения.

10.4.2. Изменения Положения, улучшающие условия обслуживания Клиентов, а также внесенные Банком в связи с необходимостью приведения настоящего Положения в соответствие с изменениями действующего законодательства Туркменистана, вступают в силу через 10 (десять) дней с момента публичного размещения Банком этих изменений, но не позднее даты, установленной законодательством Туркменистана или нормативными актами Центрального банка Туркменистана.

10.4.3. В случае несогласия Клиента с внесенными в Положение изменениями, Клиент вправе расторгнуть заключенный Договор ЦБО в порядке, установленном п. 10.5. настоящего Положения.

### 10.5. Расторжение Договора ЦБО

10.5.1. Договор ЦБО может быть расторгнут по инициативе любой из Сторон в одностороннем порядке.

10.5.2. Стороны обязаны уведомить друг друга о расторжении Договора ЦБО не менее чем за 3 (три) рабочих дня до предполагаемой даты расторжения, в порядке, определенном настоящим Положением.

Платежи, осуществленная Клиентом Банку в соответствии с Тарифами до расторжения Договора ЦБО, возврату не подлежат.

10.5.3. Для расторжения Договора ЦБО Клиент обязан подать в Банк письменное

Заявление о расторжении Договора по форме Приложения № 8 к настоящему Положению. При этом датой Сообщения Банку о расторжении Договора ЦБО признается день подачи Клиентом Заявления о расторжении Договора в Банк.

10.5.4. При расторжении Договора ЦБО по инициативе Банка (отказ Банка от исполнения Положения в отношении определенного Клиента) Банк направляет Клиенту по системе ЦБО Сообщение о расторжении Договора ЦБО. При этом датой Сообщения Клиенту о расторжении Договора признается день направления Банком Клиенту такого Сообщения.

10.5.5. Отключение от системы ЦБО в соответствии с п.п. 10.5.3., 10.5.4 настоящего Положения происходит в последний день действия Договора ЦБО в период с 17-00 до 18-00 часов.

10.5.6. Начиная с даты расторжения Договора ЦБО Банк прекращает прием от Клиента по системе ЦБО ЭД.

Все ЭД, зарегистрированные Банком до наступления даты расторжения Договора ЦБО, считаются имеющими силу и подлежат исполнению Банком на общих условиях, определенных настоящим Положением.

10.5.7. Расторжение Договора ЦБО не влечет прекращение обязательств по взаиморасчетам Сторон и возмещению убытков, возникших до момента расторжения Договора ЦБО.

## **11.ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

11.1. Стороны обязуются уведомлять друг друга об изменении своего места нахождения, а также об изменении иных реквизитов, имеющих существенное значение для определения юридического статуса и идентификации Сторон не позднее 5-ти рабочих дней с момента вступления таких изменений в силу.

При этом, Банк не несет ответственности за документы проведенные со старыми реквизитами в этот период времени, принятые от Клиента или от третьих лиц в сторону счета (счетов) Клиента.

11.2. Права и обязанности Сторон по заключенному Договору ЦБО не могут быть переуступлены или переданы третьим лицам без получения предварительного согласия другой Стороны.

11.3. По неурегулированным Договором ЦБО вопросам Стороны руководствуются действующим законодательством Туркменистана и Договором банковского счета.

11.4. Система ЦБО предназначена только для обмена с банком ЭД и не является средством ведения бухгалтерского учета.

11.5. Работа системы ЦБО гарантируется с 09-00 до 18-00 часов по рабочим дням.

В остальное время система ЦБО может выключаться на технологические перерывы. О очередном перерыве Банк не уведомляет Клиента.

11.6. Настоящим Клиент уведомлен, что Банк не имеет возможности отслеживать все попытки хакерских атак на АРМ Клиента и распространение в общих сетях передачи данных (Интернет) всевозможных вредоносных программ и предупреждать об этом Клиента.

## 12.ПРИЛОЖЕНИЯ

12.1. К настоящему Положению для взаимодействия Клиента с Банком относятся следующие Приложения:

1. Заявление о присоединении (Приложение № 1);
2. Заявление об изменении режима обслуживания в системе ЦБО(Приложение № 2);
3. Заявление о компрометации средств идентификации/доступа Клиента (Приложение №3)
4. Заявление о выдаче средств идентификации (Приложение №4)
5. Заявление на изменение параметров Клиента (Приложение №5);
- 6.Заявление на изменение параметров Клиента отключение/регистрация уполномоченных лиц (Приложение №6);
7. Заявление о претензии (Приложение № 7);
8. Заявление о расторжении договора ЦБО (Приложение №8);
9. Инструкция по использованию системы Интернет-банк (Приложение №9);
10. Инструкция по безопасности системы Интернет-банк (Приложение №10);

Настоящий список Банк имеет право дополнять или изменять в одностороннем порядке. Все иные обращения Клиент вправе подать в Банк в произвольной форме на бумажном носителе.