

## Памятка для юридических лиц клиентов Балтийского банка по работе с системой «Банк-Клиент»

Данная Памятка содержит краткий алгоритм действий, регламентирующий порядок заключения договора, формирования ключей, активации Сертификатов ключей, а также порядок обмена электронными документами.

Более подробная информация содержится в [Правилах использования ИСББ для юридических лиц](#).

1. Клиент, желающий работать в системе «Банк – Клиент», получает комплект документов (Договор и Заявление о регистрации в ИСББ) для оформления в обслуживающем филиале (отделении филиала) Банка и знакомится с Правилами использования ИСББ для юридических лиц, размещенными на сайте Банка ([www.baltbank.ru/bc](http://www.baltbank.ru/bc)).
2. В Заявлении о регистрации в ИСББ, в том числе указывается:
  - состав и вид права подписи уполномоченных лиц Клиента - владельцев ЭЦП, имеющих право распоряжения денежными средствами на банковском счете (далее – Уполномоченные лица Клиента) и право подписи на документах, который определяется карточкой с образцами подписей и оттиска печати (далее - Карточка);
  - состав сотрудников Клиента, которым необходимо предоставить право доступа в ИСББ с помощью ключа «без права подписи» - Технологического ключа (ТК) на просмотр выписок, просмотр состояния документа и т.п. (далее – Представители Клиента), при этом указанный Представитель Клиента может не присутствовать в Карточке;
  - если Клиенту необходимо, чтобы подписанные Уполномоченными лицами и отправленные документы визировались третьим лицом (сотрудником Клиента), необходимо определить Представителя Клиента и банковские счета, по которым будут проходить операции по документам, прошедшим визирование, с помощью Технологического ключа (ТК) с дополнительной функцией - «правом визирования», при этом указанный Представитель Клиента может не присутствовать в Карточке;
  - если Клиент не имеет возможности проводить обмен документами с Банком через цифровые каналы связи (Интернет, модем), для организации электронного обмена документами может быть использован способ доставки в Банк электронных документов на сменных носителях (самостоятельно Клиентом). В указанном случае Клиент отмечает в Заявлении соответствующий способ передачи документов (Закрытый электронный документооборот (Закрытый ЭД), в соответствии с которым Банком изготавливается Транспортный контейнер, путем записи на сменный носитель, предоставленный Клиентом. Сменный носитель, содержащий Транспортный контейнер, будет использоваться при курьерской доставке электронных документов, подписанных ЭЦП Уполномоченных лиц Клиента, с целью организации авторизованного защищенного способа передачи данных.
3. Оформленный со своей стороны Договор и Заявление о регистрации в ИСББ Клиент передает в свое отделение или филиал.
4. В случае отсутствия замечаний по оформлению документов, Банк:
  - подписывает Договор со своей стороны,
  - производит регистрацию Клиента в ИСББ (на сервере Балтийского Банка);
  - выдает Клиенту или его доверенному лицу, на основании доверенности, оформленной по форме Банка:
    - ✓ подписанный Банком экземпляр Договора,
    - ✓ распечатанную Банком Спецификацию регистрационных данных Клиента в ИСББ в 2 (двух) экземплярах;
    - ✓ распечатанные Банком бланки Заявлений на Сертификаты ключей ЭЦП (на каждого владельца Сертификата); только для Закрытого ЭД:
    - ✓ регистрационные файлы;
    - ✓ дистрибутив клиентской программы (при необходимости);
    - ✓ Транспортный контейнер.

Для получения регистрационных файлов, дистрибутива клиентской программы и Транспортного контейнера в отделении Банка, Клиент должен иметь при себе сменный электронный носитель (дискету, флэш-карту и т.п.).

При наличии замечаний по оформлению документов, они возвращаются Клиенту.

### Получение ключей ЭЦП и сертификатов (краткий алгоритм действий)

5. Установку программного обеспечения Клиент проводит самостоятельно, используя полученный на сайте Банка, или в отделении Банка дистрибутив клиентской программы. При возникновении проблем с установкой или работой программы, Клиент обращается в Службу технической поддержки по электронной почте или по телефону, сообщив **уникальный номер клиента или код клиента (для клиентов, не имеющих банковского счета)**.
6. Уполномоченное лицо (Представитель) Клиента (далее - Владелец сертификата ключа), используя установленную клиентскую программу и регистрационные данные:
  - создает (формирует) ключи ЭЦП/ТК,
  - создает запросы на сертификат,
  - отправляет в Банк запрос на сертификат,
  - получает сформированные Банком не активированные Сертификаты ключей
  - при необходимости, распечатывают Регистрационные карточки сертификатов.
7. Для оформления Регистрационной карточки Сертификата и активации Сертификатов ключей Владелец сертификатов ключей должны обратиться в обслуживающий филиал Банка (отделение филиала Банка).
8. Для активации Сертификатов ключей ЭЦП при обращении в Банк при себе необходимо иметь:
  - в случае личного обращения в Банк Владельца сертификата ключа документ, удостоверяющий личность (паспорт) и Заявление на Сертификат ключа;
  - в случае обращения в Банк через доверенное лицо Клиента - доверенность на активацию Сертификатов ключей ЭЦП (по форме Банка), документ, удостоверяющий личность доверенного лица (паспорт), собственноручно подписанные

каждым Владелец сертификата Заявления на Сертификаты ключей, собственноручно подписанные каждым Владелец сертификата Регистрационные карточки сертификата (в 2-х экземплярах).

9. После активации Сертификатов Клиент может осуществлять операции в ИСББ.
10. Ключи ЭЦП/ТК должны храниться в месте, исключающем их хищение или порчу.
11. При утрате ключей ЭЦП/ТК или возможном копировании злоумышленником, при краже компьютера, на котором установлена система «Банк – Клиент», необходимо немедленно сообщить в Балтийский банк по месту обслуживания (в свое отделение, филиал) или в Центр поддержки клиентов.
12. При порче электронного носителя, содержащего ключи ЭЦП/ТК, ключи восстановить невозможно, т.к. секретный ключ ЭЦП/ТК хранятся только у Клиента. Для формирования новых ключей ЭЦП/ТК и активации Сертификатов ключей необходимо обращение в Банк по месту обслуживания, с прохождением процедур, аналогичных первоначальному подключению.
13. Ключи начинают действовать с момента активации Банком Сертификата ключа. Срок действия ключей = **365 дней** с момента создания.
14. **Для плановой смены ключей приходиться в Банк НЕ нужно (за исключением Клиентов, работающих по Закрытому ЭД), Клиент формирует новые (обновляет) ключи ЭЦП/ТК самостоятельно на своем рабочем месте с помощью специальной кнопки в программе Клиента (см. Инструкцию по работе). ВНИМАНИЕ!!!! Плановая смена ключей ЭЦП/Т может быть произведена в указанном порядке только до окончания срока действия старых ключей, при условии, если предыдущий Сертификат ключа был активирован Банком и действие Сертификата ключа не приостановлено.**
15. При смене Уполномоченных лиц Клиенту необходимо предоставить в Банк по месту обслуживания:
  - новую Карточку;
  - Заявление о регистрации в ИСББ, в котором указаны новые Уполномоченные лица Клиента с отметкой «оформить» и Уполномоченные лица, не входящие в новую Карточку, с отметкой «аннулировать»;
16. При смене Представителей Клиенту необходимо предоставить в Банк по месту обслуживания
  - Заявление о регистрации в ИСББ, в котором указаны новые Представители с отметкой «оформить» и исключенные Представители с отметкой «аннулировать»;
17. Если Клиент просрочил срок действия Сертификата ключа ЭЦП, для формирования новых ключей ЭЦП и активации Сертификатов ключей ЭЦП необходимо обращение в Банк по месту обслуживания, с прохождением процедур, аналогичных первоначальному подключению.

#### **Получение программного обеспечения**

18. Полный дистрибутив программы «Банк-Клиент» и учебные видеоуроки по работе с программой можно получить:
  - самостоятельно на официальном сайте Балтийского банка,
  - в отделении, или филиале банка на компакт-диске, или попросить записать на свою флэш-карту,

#### **Установка программного обеспечения**

19. **Как установить программу системы «Банк-Клиент» на компьютер?** Для ознакомления с порядком установки программы и основными принципами работы с программой рекомендуется посмотреть видеоуроки для юрлиц, размещенные на страничке техподдержки СДБО на сайте банка или с CD-диска, выданного в банке, или с флэш-памяти, записанной в банке.  
Дистрибутив клиентской программы содержит файлы:  
Cli???\_all.exe либо Cli???.exe, Cli???-1.bin, Cli???-2.bin и т.д. – без поддержки «зарплатных» документов,  
CliZP???\_all.exe либо CliZP???.exe?, CliZP???-1.bin, CliZP???-2.bin и т.д. – с поддержкой «зарплатных» документов, инструкции пользователя и этот файл Памятки Клиента.
  - Поместить дистрибутив во временный каталог на жестком диске (например, C:\TMP\BC). **Временный каталог НЕ должен совпадать или находиться внутри каталога установки**
  - Запустить на исполнение CLI\*.EXE
  - Следовать указаниям программы установки.
  - Зарегистрировать организацию и представителей организации при первом открытии программы в соответствии с инструкциями. Инструкции открываются при нажатии **Пуск – Программы – БАНК-КЛИЕНТ Балтийского банка – Инструкция по установке, по работе,**
  - Провести настройки на используемый канал связи в соответствии с инструкциями.
  - Провести другие настройки по инструкции.
20. **Как обновить справочник банков?** С помощью специальной кнопки в программе Клиента (см. Инструкцию по работе).
21. **Как обновить версию программы?** С помощью специальной кнопки в программе Клиента (см. Инструкцию по работе). Также допускается установка обновления с полного дистрибутива (п.22).

#### **Регламент обработки документов**

22. Время получения ответа на присланный в банк документ в операционное время (с 9:00 до 13:00 и с 14:00 до 16:00) в среднем составляет 15 мин. По истечении этого времени Клиент проводит повторный сеанс связи для получения ответа.
23. При взаимодействии с Клиентом в процессе обработки платежных документов Банк руководствуется собственным регламентом, содержащим следующие положения:
  - Текущим днём обрабатываются все документы, присланные в Банк в операционное время (не позднее 16:00)
  - Документы, присланные после 16:00, будут обработаны Банком следующим операционным (рабочим) днем
  - Документы с датой, ранее текущей, в обработку не принимаются и возвращаются Клиенту как ошибочные
  - Документы с датой, позднее текущей, обрабатываются в указанную дату.
24. Контактная информация:
  - **Справочная служба** Балтийского банка: многоканальный тел. **(812) 325-8585**
  - **Центр поддержки клиентов:** многоканальный тел. **(812) 326-2220 и 8 800 200-2223**, круглосуточно

- **Техническая поддержка:** Email: [client@baltbank.ru](mailto:client@baltbank.ru)
- Страничка технической поддержки официального сайта Балтийского Банка: [www.baltbank.ru/bc/](http://www.baltbank.ru/bc/)
- **С-Пб филиал:** ул. Садовая 34, операционный зал; тел. 326-9152, мест. 7847 Платонова Людмила Геннадьевна