

**Регламент по взаимодействию в случае выявления подозрительных операций, поступивших от Клиентов с использованием ДБО «ВЕНЕЦ-БИЗНЕС»**

АО Банк «Венец» при выявлении операции, соответствующей признакам осуществления перевода денежных средств без согласия Клиента, до осуществления списания денежных средств с банковского счета клиента вправе приостановить исполнение распоряжения о совершении операции, соответствующей признакам осуществления перевода денежных средств без согласия клиента, на срок не более двух рабочих дней. С момента приостановки распоряжения Банком осуществляются следующие действия:

**1. Направление СМС Сообщения.**

Уполномоченному лицу Клиента, с использованием средств Электронной подписи/ Простой электронной подписи которого был подписан и отправлен Электронный документ с использованием системы ДБО «Венец Бизнес» в автоматическом режиме Банк направляет сообщение на контактный номер, указанный при регистрации Уполномоченного лица в Приложении 2 следующего содержания: «Платёж на сумму: (сумма) р., приостановлен согласно ст. 8 161-ФЗ. Для уточнения обратитесь в банк. Возможность совершения платежей временно приостановлена согласно ст.9 161-ФЗ». Банком направляется еще одно сообщение Уполномоченному лицу СМС сообщение следующего содержания: «Рассылка всех сообщений заблокирована. Для уточнения обратитесь в банк “8 800 707 55 99”». С момента получения указанных сообщений Приостанавливается обслуживание Клиента в системе ДБО «Венец-Бизнес»

**2. Мероприятия Банка по подтверждению факта отправки Клиентом Электронного документа.** Ответственный сотрудник Банка (Технологического партнера Банка) осуществляет связь с Клиентом по Контактному номеру телефона, для получения от Клиента подтверждения или опровержения факта отправки Клиентом Электронного документа и подтверждения/опровержения Клиентом возобновления исполнения Электронного документа ежедневно с 5.00 часов до 20.00 часов по московскому времени. При этом ответственный сотрудник Банка имеет право связаться с Клиентом вне рамок этого времени. Ответственный сотрудник Банка осуществляет идентификацию Клиента в соответствии с идентификационными данными. Идентификацию Клиента ответственный сотрудник Банка производит путем сравнения данных, полученных от лица, ответившего на телефонный звонок, осуществленный на контактный номер телефона, с данными, необходимыми для идентификации в качестве Клиента: наименование КЛИЕНТА; сведения о руководителях/акционерах КЛИЕНТА, адрес регистрации КЛИЕНТА, а также другая информация. В целях идентификации каждого отдельного физического лица в качестве Клиента используются не менее 2 (Двух) из перечисленных параметров.

**2.1. При получении Банком от Клиента подтверждения факта отправки Клиентом Электронного документа и подтверждения возобновления исполнения Электронного документа.**

Ответственный сотрудник Банка переводит Электронный документ в статус «Отправлен в банк». Если ранее Уполномоченным лицам Клиента, была приостановлена возможность подписания и отправки Электронных документов, то им восстанавливается возможность подписания и отправки Электронных документов с использованием ДБО «Венец-Бизнес».

**2.2. Если физическим лицом, с которым ответственный сотрудник Банка связался по контактному номеру телефона Клиента, не пройдена процедура идентификации в качестве Клиента:**

ответственный сотрудник Банка переводит Электронный документ в статус «Возвращен»; для Клиентов, использующих средства Простой электронной подписи, с использованием которых был создан, подписан и отправлен Электронный документ Банком блокируется доступ к к ДБО «Венец-Бизнес»;

Банк уведомляет Клиента о факте перевода документа в статус «Возвращен» и блокировке доступа для владельцев средств Простой электронной подписи, к ДБО «Венец-Бизнес» посредством направления уведомления на адрес электронной почты Клиента. Доступ к ДБО «Венец-Бизнес» для Клиентов, в случае блокировки в соответствии с настоящим пунктом может быть восстановлен только после получения заявления по форме Приложения 2.2. В этом случае восстанавливаются возможности подписания и отправки электронных документов.

**2.3. Если физическое лицо, с которым ответственный сотрудник Банка связался по контактному номеру телефона КЛИЕНТА, отказывается от прохождения процедуры идентификации Клиента.**

ответственный сотрудник Банка оставляет Электронный документ в статусе «В обработке» и отправляет уведомление об этом Клиенту на адрес электронной почты. Банк в течение 2 (Двух) рабочих дней, следующих за днем перевода Электронного документа в статус «В обработке» принимает решение о переводе Электронного документа из статуса «В обработке» в статус «Возвращен» либо в статус «Отправлен в банк». В случае, если Клиент не сообщает своего решения Банку по истечении 2 (Двух) рабочих дней, следующих за днем перевода Электронного документа в статус «В обработке» автоматически переводится в статус «Отправлен в банк» и продолжается исполнение полученного электронного документа. Если ранее Уполномоченным лицам Клиента была приостановлена возможность подписания и отправки Электронных документов, то возможность подписания и отправки Электронных документов восстанавливается.

**2.4. Если физическое лицо, с которым ответственный сотрудник Банка связался по контактному номеру телефона Клиента, отказывается от прохождения процедуры идентификации и при этом опровергает факт отправки Электронного документа и возобновление исполнения Электронного документа** ответственный сотрудник Банка переводит Электронный документ в статус «Возвращен»; блокируется доступ к ДБО «ВЕНЕЦ-БИЗНЕС», Клиент уведомляется о факте перевода документа в статус «Возвращен» посредством направления сообщения на адрес электронной почты Клиента. Доступ к ДБО «ВЕНЕЦ-БИЗНЕС» для Клиентов, в случае блокировки в соответствии с настоящим пунктом, может быть восстановлен только после получения Банком Заявления по форме Приложения 2.2., после чего восстанавливаются возможности подписания и отправки Электронных документов.

**2.5. При невозможности связаться с Клиентом в целях подтверждения/опровержения факта отправки Клиентом Электронного документа**

ответственный сотрудник Банка оставляет Электронный документ в статусе «В обработке» и предпринимает регулярные попытки связаться с Клиентом в течение всего срока нахождения Электронного документа в статусе «В обработке». По истечении 2 (Двух) рабочих дней Электронный документ автоматически переводится в статус «Отправлен в банк». Если ранее Клиенту была приостановлена возможность подписания и отправки электронных документов, то восстанавливается возможность подписания и отправки Электронных документов.

**2.6. При опровержении КЛИЕНТОМ факта отправки Электронного документа**

ответственный сотрудник Банка переводит Электронный документ в статус «Возвращен»; блокируется доступ к ДБО «ВЕНЕЦ-БИЗНЕС», Клиент уведомляется о факте перевода документа в статус «Возвращен» посредством направления сообщения на адрес электронной почты Клиента. Доступ к ДБО «Венец-Бизнес» для Клиентов, в случае блокировки в соответствии с настоящим пунктом может быть восстановлен только после получения заявления по форме Приложения 2.2., после чего восстанавливаются возможности подписания и отправки Электронных документов.