

Перевод

Утверждено:
Постановление Административного Совета
Национального банка Молдовы
№ 376 от 15.12.2005
Мониторул Официал ал Р.Молдова N 1-4/7 от 06.01.2006

С изменениями и дополнениями от:
07.11 07 г., Пост. АС НБМ № 281
(МО ал RM nr.16-17 от 25.01.08)
17.07 08 г., Пост. АС НБМ № 133
(МО ал RM nr.157-159 от 19.08.08)

РЕГЛАМЕНТ

Об использовании систем дистанционного банковского обслуживания

Глава I. Общие положения

1. Общие требования

1.1. Настоящий Регламент разработан на основании статей 11, 44 и 72 Закона о Национальном банке Молдовы № 548-XIII от 21 июля 1995 г., его предметом является проведение электронных транзакций через систему дистанционного банковского обслуживания (e-banking), инициированных владельцами банковских счетов.

1.2. В настоящем Регламенте используются следующие понятия:

Система дистанционного банковского обслуживания - информационное решение, предоставленное коммерческим банком (далее банк) своим клиентам, позволяющее владельцу иметь дистанционный доступ к средствам на банковском счете или с целью получения информации о состоянии банковского счета и проведенных операциях, осуществления платежей от имени и по поручению владельца с использованием соответствующих программных приложений, метода электронной аутентификации и средств коммуникации.

Владелец – клиент банка (физическое или юридическое лицо) который, на основании заключенного контракта с банком, владеет механизмом аутентификации в использовании системы дистанционного банковского обслуживания.

Электронная транзакция – операция проведенная в электронной форме (электронный документ, электронное сообщение и т.п.) через систему дистанционного банковского обслуживания защищенная по средствам механизма позволяющего проверить аутентичность, целостность и невозможность отказа от нее.

Электронная аутентификация – процесс контроля идентичности владельца системы дистанционного банковского обслуживания и аутентичности электронных транзакций, переданных/полученных через нее методом, обеспечивающим адекватный уровень защиты идентичности пользователя и аутентичности транзакций (цифровая подпись, идентификатор и пароль, симметрическое шифрование, использование одноразовых сессионных ключей, биометрические методы и др.).

Средства коммуникации – совокупность взаимосвязанных технических и программных средств, предназначенных для обеспечения обмена данными между банком и владельцем.

Ссылочный номер транзакции – единый идентификационный номер присвоенный каждой электронной транзакции, идентифицирующий однозначно операцию в рамках операционного дня.

2. Типы систем дистанционного банковского обслуживания

2.1. По функциональности и вовлеченным рискам системы дистанционного банковского обслуживания разделяются банком на информационные (в целях получения информации о состоянии банковского счета и проведенных операциях, для которых характерны потенциальные риски низкого уровня) и транзакционные (в целях осуществления платежей от имени и по поручению владельца, для которых характерны потенциальные риски высокого уровня).

2.2. По типу приложений используемых владельцем и по средствам коммуникаций, системы дистанционного банковского обслуживания

классифицируются следующим образом:

- a) pc-banking;
- b) internet-banking;
- c) mobile-banking;
- d) phone-banking;
- e) ATM-banking.

2.3. Системы дистанционного банковского обслуживания типа pc-banking основаны на программном обеспечении банка, установленном на рабочих станциях владельца и могут использовать в качестве средств коммуникаций как частную сеть, так и сеть Интернет.

2.4. Системы дистанционного банковского обслуживания типа internet-banking используют технологию Интернет (www - World Wide Web) и для них характерно отсутствие необходимости установки клиентской части программного обеспечения системы (или хранения каких-либо данных).

2.5. Системы дистанционного банковского обслуживания типа mobile-banking предусматривают использование средств мобильной коммуникации (телефон, PDA - Personal Digital Assistant и др.), и отдельных услуг операторов связи.

2.6. Системы дистанционного банковского обслуживания типа phone-banking основаны на звуковом методе передачи информации посредством оператора телефонного обслуживания (Call Center) или посредством автосервиса с использованием кнопочного телефона (Touch Tone Telephone) и средств компьютеризированной телефонной связи (технологии IVR (Interactiv Voice Response), Speech to Text, Text to Speech).

2.7. Системы дистанционного банковского обслуживания ATM-banking основаны на программном обеспечении, установленном на банкомате банка (ATM – Automated Teller Machine).

Глава II. Права и обязанности сторон

3. Требования по использованию систем дистанционного банковского обслуживания

3.1. Система дистанционного банковского обслуживания будет предоставлена клиенту только на основе письменного заявления и заключенного контракта.

3.2. Заключенный контракт между банком и владельцем должен соответствовать требованиям данного регламента и должен включать как минимум следующие данные:

- a) тип системы дистанционного банковского обслуживания, порядок ее использования и механизмы обеспечивающие конфиденциальность, идентичность, целостность и невозможность отказа от электронных транзакций;
- b) возможности при использовании системы дистанционного банковского обслуживания и условия блокирования права ее использования;
- c) обязательства и ответственность договаривающихся сторон, в т.ч. относящиеся к признанию юридической силы переданных/полученных электронных транзакций, если их аутентичность доказана. Ответственность за неисполнение обязательств, исходящих из электронных транзакций;

- d) виды банковских операций разрешённых системой дистанционного банковского обслуживания и условия их исполнения;
- e) период времени и условия выполнения электронных транзакции через систему дистанционного банковского обслуживания и минимальная/максимальная сумма по каждому виду транзакции;
- f) условия представления банку оправдательных (подтверждающих) документов в случае если представление таких документов при осуществлении платежей/переводов предусмотрено действующими нормативными актами;
- g) виды сборов, комиссионных и процентов, уплачиваемых владельцем банку при использовании системы дистанционного банковского обслуживания, и особенно следующие:
 - комиссионные и сборы уплачиваемые банку владельцем;
 - проценты и применяемые штрафы, прочие платежи, в т.ч. алгоритм их расчета;
- h) горячая телефонная линия, используемая на протяжении времени доступа к системе дистанционного банковского обслуживания для сообщения срочных ситуаций (разглашение или потеря контроля над значимой информацией системы и др.) или требования замены пароля или другой информации, вследствие ее разглашения перед неавторизованными лицами;
- i) порядок разрешения разногласий.

4. Обязательства и ответственность банка

4.1. Банк обеспечивает, чтобы используемые решения для идентификации владельца и обеспечения конфиденциальности, аутентичности, целостности и невозможности отказа от электронных транзакций переданных/полученных через систему дистанционного банковского обслуживания были пропорциональны потенциальным рискам ассоциированным типу клиента и типу системы дистанционного банковского обслуживания и соответствуют действующим нормативным актам. Принимаемые меры должны учитывать категорию системы дистанционного банковского обслуживания (информационная или транзакционная), её тип (pc-banking, internet-banking, др.) статус банковского клиента (физическое или юридическое лицо), вид операций разрешенных к осуществлению через систему и объем/сумму электронных транзакций.

4.2. Банк обеспечивает адекватный уровень операционной защиты и надежности помещения, оборудования связи и процессинга, а также программного обеспечения, посредством которого иницируются, регистрируются, проверяются и принимаются электронные транзакции.

4.3. Банк обязан обеспечить конфиденциальность данных владельца системы дистанционного банковского обслуживания и транзакций проведенных через нее, в соответствии с положениями действующего законодательства в части обеспечения коммерческой тайны.

4.4. Банк обеспечивает владельца возможностью сообщения срочных ситуаций и принятия всех необходимых мер, зависящих от него, для срочного прекращения исполнения неавторизованных транзакций через систему дистанционного банковского обслуживания, обеспечивая владельца средствами, доказывающими

их наличие (как минимум дата и время регистрации и регистрационный номера сообщения).

4.5. Банк обеспечивает идентификацию и правильную регистрацию владельца системы дистанционного банковского обслуживания на основании его удостоверения личности и на основании других документов и мер позволяющих идентификацию владельца в соответствии с действующими нормативными актами и потенциальным рисками.

4.6. Банк обязан инструктировать владельца системы дистанционного банковского обслуживания о правильном поведении в случае попытки мошенничества или подозрения в мошенничестве относительно системы дистанционного банковского обслуживания и, при необходимости, о сотрудничестве с уполномоченными органами для ограничения рисков мошенничества.

4.7. Банк обеспечивает архивирование и хранение электронных транзакций в течение периода времени, предусмотренного действующими нормативными актами.

4.8. Банк обязан постоянно наблюдать, чтобы транзакции и платежи через систему дистанционного банковского обслуживания осуществлялись с соблюдением договорных условий и действующих нормативных актов, в т.ч. относящихся к сфере платежной системы, с целью способствования выполнению взятых на себя обязательств, обеспечив регистрацию в специальных регистрах всех событий произошедших в системе. Предпринятые меры в целях мониторинга деятельности в рамках систем дистанционного банковского обслуживания должны быть пропорциональны потенциальным рискам ассоциированным типу клиента и типу системы дистанционного банковского обслуживания.

4.9. Банк предпринимает все необходимые меры для предупреждения потенциальных рисков в результате мошеннического использования своей системы дистанционного банковского обслуживания. Банк несет ответственность за:

- a) неисполнение или несоответствующее исполнение транзакций через систему дистанционного банковского обслуживания, даже если они инициированы с использованием средств, не находящихся под контролем банка, при условии доказательства, что транзакция инициирована в соответствии с договорными условиями;
- b) транзакции, инициированные после момента уведомления банка владельцем о потере контроля за системой дистанционного банковского обслуживания (неисправное функционирование, знание паролей или другой значимой информации неавторизованными лицами и др.);
- c) убытки понесенные владельцем в результате мошенничества со стороны лица или группы третьих лиц в результате использования уязвимой точки системы при условии что владелец соблюдал все договорные условия по использованию системы.

4.10. Периодически или по требованию банк предоставляет владельцу информацию о проведенных транзакциях через систему дистанционного банковского обслуживания, либо информацию о состоянии банковского счета владельца. Данная информация представляется в письменном виде, на бумажном носителе и/или электронными средствами и включают как минимум:

- a) ссылочный номер транзакции;
- b) дату и время проведения транзакции;
- c) сумму транзакции (перечисленная, изъятая сумма);
- d) сумму процентов, сборов и комиссионных взимаемых по определенным типам операций;
- e) первоначальный и текущий остаток по банковскому счету (за определённый период времени).

4.11. Банк обязан кредитовать банковский счет владельца на сумму возмещения с момента признания права владельца на них или с установления данного права судебной или арбитражной инстанцией. Банк несет ответственность перед владельцем системы дистанционного банковского обслуживания за несоответствующее исполнение электронной транзакции владельца, в случае если несоответствующее исполнение обусловлено неисправностью системы или ее составляющей, при условии что неисправность не спровоцирована специально владельцем.

5. Обязательства и ответственность владельца

5.1. Обязательства владельца системы дистанционного банковского обслуживания:

- a) использовать систему дистанционного банковского обслуживания в соответствии с договорными обязательствами;
- b) хранить в надлежащих условиях систему дистанционного банковского обслуживания и предпринимать соответствующие меры по защите элементов безопасности;
- c) уведомлять банк в случаях:
 - неавторизованного изменения остатка по своему банковскому счету;
 - любой ошибки или несоответствия в результате управления банком его банковским счетом;
 - установления элементов делающих возможным владение информацией по аутентификации владельца посторонними лицами;
 - неисправности системы дистанционного банковского обслуживания или если полученные пароли доступа неверны;
- d) обеспечивать конфиденциальность элементов аутентификации (ключи, пароль, и др);
- e) добросовестно относиться к обеспечению сохранности и безопасности системы дистанционного банковского обслуживания.

5.2. Владелец не несет ответственность за исполнение неавторизованных электронных транзакций.

Глава III. Особенности осуществления переводов на основе электронных транзакций

6. Кредитовый перевод

6.1. Электронные транзакции, инициированные владельцем системы дистанционного банковского обслуживания в целях осуществления кредитового

перевода, должны включать элементы предусмотренные в Приложении 4 „Порядок заполнения платежного поручения используемого при осуществлении кредитового перевода в молдавских лаях” и Приложении 5 „Элементы заполнения платежного поручения используемого при осуществлении кредитового перевода в иностранной валюте” к Регламенту о кредитовом переводе, утверждённого Постановлением Административного Совета НБМ № 373 от 15 декабря 2005 года, относящиеся к плательщику/бенефициару, за исключением подписей и печати плательщика. Аутентификация электронных транзакций осуществляется в соответствии с договорными условиями и действующими нормативными актами.

6.2. Акцепт и исполнение электронных транзакций банком-плательщиком осуществляется в соответствии с п. 4 Регламента о кредитовом переводе, за исключением требований по проставлению банковских отметок, включению в дело и отправке платежных документов на бумажном носителе. Банк-плательщик обеспечивает информирование владельца об исполнении электронной транзакции в соответствии с договорными условиями и действующими нормативными актами.

7. Прямое дебетование

7.1. Электронные транзакции, инициированные владельцем системы дистанционного банковского обслуживания в целях осуществления прямого дебетования должны включать элементы предусмотренные в Приложении 5 „Порядок заполнения платежного требования” к Регламенту о прямом дебетовании, утверждённого Постановлением Административного Совета НБМ № 374 от 15 декабря 2005 года, относящиеся к плательщику/бенефициару, за исключением подписей и печати бенефициара, и передаются банку-бенефициару в срок указанный в данном регламенте. Аутентификация электронных транзакций осуществляется в соответствии с договорными условиями и действующими нормативными актами.

7.2. Получение на исполнение от владельца системы дистанционного банковского обслуживания электронных транзакций банком-бенефициаром осуществляются в соответствии с п. 3 Регламента о прямом дебетовании, за исключением требований относительно проставления банковских отметок.

7.3. Завершение прямого дебетования банком-бенефициаром осуществляется в соответствии с п. 5 Регламента о прямом дебетовании, за исключением требований относительно проставления банковских отметок, включения в дело и передачи платежных документов на бумажном носителе. Банк-бенефициар обеспечивает информирование владельца о завершении электронной транзакции в соответствии с договорными условиями и действующими нормативными актами.

8. Порядок учета

8.1. Банк составляет в конце каждого операционного дня регистр электронных транзакций переданных/полученных через систему дистанционного банковского обслуживания который легализируется печатью и подписями ответственных лиц банка, в соответствии с внутренними процедурами банка, и включается в дело с документами операционного дня банка. Регистр электронных транзакций включает в обязательном порядке следующие элементы:

- a) ссылочный номер транзакции;
- b) дату и время проведения транзакции;
- c) тип системы дистанционного банковского обслуживания;

- d) код транзакции;
- e) сумму транзакции;
- f) валюту транзакции;
- g) банковские реквизиты плательщика и бенефициара;
- h) другие данные, которые могут включаться банком в соответствии с действующими нормативными актами.

8.2. На платежном документе переданном/полученном в/из банка через систему дистанционного банковского обслуживания вместо проставления подписи и банковской печати указывается тип системы дистанционного банковского обслуживания и дата/время проведения электронной транзакции.

Глава IV. Предоставление услуг связанных с системами дистанционного банковского обслуживания

9. Требования по предоставлению услуг связанных с системами дистанционного банковского обслуживания

9.1. Для предоставления услуги связанной с использованием транзакционных систем дистанционного банковского обслуживания, банк, не ранее чем за 30 календарных дней до начала предоставления услуги, представляет в Национальный банк Молдовы заявление с приложением следующей информации:

- a) функционального описания системы дистанционного банковского обслуживания (тип системы, происхождение системы, виды разрешённых банковских операций в данной системе и др.);
- b) план управления рисками безопасности, связанными с использованием системы дистанционного банковского обслуживания, подписанный руководством банка. План должен включать совокупность предусмотренных организационно-технических мер для контроля рисков, включая:
 - комплексную идентификацию потенциальных рисков компрометирования конфиденциальности, аутентичности, целостности и невозможности отказа от данных, связанных с использованием системы дистанционного банковского обслуживания (описание угроз, описание последствий);
 - описание средств контроля (прикладных, технических, организационных и др.) идентифицированных рисков, как для предупреждения, так и для выявления и устранения;
 - определение ответственности за пересмотр и актуализацию плана управления рисками;
- c) аудиторское заключение компании специализирующейся в аудиторской и консультационной деятельности в области информационных технологий о системе дистанционного банковского обслуживания и о плане управления рисками связанными с ее использованием. Аудиторское заключение должно включать релевантные выводы о достаточности средств контроля относительно:
 - обеспечения конфиденциальности и целостности данных в рамках процесса использования системы дистанционного банковского обслуживания;

- обеспечения аутентичности и невозможности отказа от электронных транзакций;
- обеспечения непрерывности системы дистанционного банковского обслуживания;
- мониторинга и выявления неординарных случаев;
- комплексности внутренних процедур связанных с системой дистанционного банковского обслуживания (инструкции, нормы, и др).

9.2. Национальный банк Молдовы рассматривает представленную банком информацию и в течение 30 календарных дней со дня регистрации заявления в Национальном банке Молдовы уведомляет банк о результатах его рассмотрения (присвоив уникальный код системе дистанционного банковского обслуживания).

9.3. Банк, до запуска системы дистанционного банковского обслуживания, уведомляет Национальный банк Молдовы о предпринятых мерах для устранения выявленных недостатков.

Глава V. Надзор за деятельностью банков по использованию систем дистанционного банковского обслуживания

10. Порядок осуществления надзора

10.1. Надзор за деятельностью банка связанной с использованием систем дистанционного банковского обслуживания осуществляется Национальным банком Молдовы путем проведения проверок на местах в целях обеспечения соблюдения действующих нормативных актов и рассмотрения информации представленной банками в соответствии с требованиями настоящего Регламента.

10.2. В целях осуществления надзора за деятельностью банка в рамках систем дистанционного банковского обслуживания, Национальный банк Молдовы вправе требовать, а банк обязан представить любую информацию по использованию систем дистанционного банковского обслуживания.

10.3. Банк, в 10-дневный календарный срок после внесения изменений в информацию ранее представленную в Национальный банк Молдовы в соответствии с п.9.1 Регламента, уведомляет Национальный банк об этом.

10.4. В случае прекращения функционирования систем дистанционного банковского обслуживания, банк информирует письменно Национальный банк Молдовы в 10-дневный календарный срок со дня принятия соответствующего решения.

11. Составление и представление отчета

11.1. Банк составляет статистический отчет о работе с транзакционными системами дистанционного банковского обслуживания консолидированно, с включением достоверной информации по банку в соответствии с Приложением 1 (код формуляра 10001/1- ежеквартально) с отражением в:

- графе А – порядкового номера строки;
- графе В – кода системы дистанционного банковского обслуживания в соответствии с кодом, присвоенным Национальным банком Молдовы данной системе;
- графе 1 – типа системы дистанционного банковского обслуживания согласно классификации, приведенной в формуляре 10001/1;

- графе 2 – цифрового кода валюты соответствующей транзакции;
- графе 3 – количества проведенных транзакций в указанной валюте через системы дистанционного банковского обслуживания (относится к операциям осуществленным только в течение отчетного квартала);
- графе 4 – суммы транзакций в оригинальной валюте (целые числа) проведенных через системы дистанционного банковского обслуживания в течение отчетного квартала;
- графе 5 – количество владельцев для каждого типа системы дистанционного банковского обслуживания с которыми заключен контракт по использованию системы дистанционного банковского обслуживания. Берутся в учет все действующие контракты со дня внедрения системы дистанционного банковского обслуживания.

Данные имеющие общие характеристики в рубриках В,1,2 представляются в отчете кумулятивно по одному ряду.

Каждая рубрика строк типа „Total pe sistem .9”, за исключением отмеченных знаком „X”, заполняется арифметической суммой значений строк в рамках системы дистанционного банковского обслуживания.

Каждая рубрика строки „Cifra de control (999).9”, за исключением отмеченных знаком „X”, заполняется арифметической суммой значений указанных по строкам типа „Total pe sistem .9” .

11.2. Отчёт предоставляется банком в Национальный банк Молдовы в электронной форме в соответствии с Инструкцией о порядке предоставления коммерческими банками отчётов в электронной форме в Национальный банк Молдовы, утвержденной постановлением Административного совета Национального банка Молдовы № 132 от 17 июля 2008 г, не позднее 20-го числа месяца, следующего за отчетным периодом, а в случае если 20-е число не является рабочим днем, в рабочий день, предшествующий 20-му числу.

12. Переходящие и заключительные положения

12.1. В течение 1 года со дня вступления в силу настоящего Регламента банки, предоставляющие системы дистанционного банковского обслуживания должны соответствовать требованиям главы IV настоящего Регламента.

12.2. В течение 1 года со дня вступления в силу настоящего Регламента банки разработают внутренние процедуры, в соответствии с требованиями настоящего Регламента.

Приложение 1.
la hotărârea Consiliului de administrație
al Băncii Naționale a Moldovei
nr. 133 din 17 iulie 2008

Codul formularului 10001/1

Codul machetei	Periodicitatea	Tipul formular.	Nr. corect.
	4		

Se prezintă trimestrial cel târziu la data de 20 a lunii ulterioare perioadei gestionare

Codul băncii

denumirea băncii

RAPORT
privind utilizarea sistemelor de deservire bancară la distanță
pentru trimestrul 20

Nr. d/o	Codul sistemului de deservire bancară la distanță	Tipul sistemului de deservire bancară la distanță*	Codul valutei	Numărul tranzacțiilor	Valoarea tranzacțiilor / cifra de control	Numărul deținătorilor
A	B	1	2	3	4	5
1						
2						
...	...					
	Total pe sistem	9	x			
	...					
	Total pe sistem	9	x			
	...					
	...					
	...					
	Total pe sistem m	9	x			
n	Cifra de control (999)	9	x			

* internet – 1; pc – 2; mobile – 3; phone – 4; ATM – 5; alte – 8; indicele totalului pe sistem - 9.

Data întocmirii “ ” 20__

Executorul și numărul telefonului _____

NOTĂ: Raportul este întocmit în conformitate cu:

1. HCA BNM nr. 133 din 17.07.2008

2. Regulament privind utilizarea sistemelor de deservire bancară la distanță , anexa nr.1

HCA BNM nr. 376 din 15.12.2005 (Monitorul Oficial al R.Moldova nr.1-4/7 din 06.01.2006)