

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке проведения технической экспертизы при возникновении спорных ситуаций

1. При возникновении разногласий Сторон в связи с обменом ЭД посредством Системы «Клиент-Банк», а также в иных случаях возникновения спорных ситуаций, связанных с эксплуатацией Системы «Клиент-Банк», обмен ЭД немедленно прекращается.
2. До разрешения спорной ситуации Клиенту рекомендуется не использовать в работе ПК, на который установлено программное обеспечение Системы ДБО.
3. В настоящем Положении под спорной ситуацией понимается возникновение у Сторон претензий, связанных с обменом ЭД посредством Системы «Клиент-Банк», справедливость которых может быть однозначно установлена по результатам проверки корректности ЭП под оспариваемым ЭД.
4. Спорные ситуации при эксплуатации Системы «Клиент-Банк» могут возникать в следующих случаях:
 - не подтверждения подлинности ЭД средствами проверки ЭП принимающей Стороны;
 - оспаривание факта формирования ЭД;
 - оспаривание факта идентификации Уполномоченного/Визирующего лица Клиента/Уполномоченного лица Банка, которому предоставлено право подписания от имени Банка направляемых Клиенту электронных документов (далее – Уполномоченное лицо Банка), подписавшего ЭД;
 - заявление Стороны об искажении ЭД;
 - оспаривание факта отправления или доставки ЭД;
 - оспаривание времени отправления или доставки ЭД;
 - в иных случаях, связанных с функционированием Системы «Клиент-Банк».
5. Клиент представляет Банку заявление в свободной форме, подписанное Уполномоченными лицами Клиента и заверенные печатью (при наличии) в срок не позднее дня, следующего за днем получения уведомления об исполнении Банком спорного ЭД.
Заявление должно содержать:
 - наименование Клиента, включая ИНН;
 - подробное изложение причин возникновения спорной ситуации;
 - ФИО представителя Клиента, уполномоченного от имени Клиента вести переговоры по урегулированию спорной ситуации, а также номер его контактного телефона, адрес.
6. До подачи в Банк заявления Клиенту рекомендуется убедиться в целостности своего программного обеспечения, неизменности используемой ключевой информации, а также отсутствия несанкционированных действия со стороны персонала Клиента, обслуживающего АРМ Клиента.
7. Банк в течение 7 (семи) рабочих дней рассматривает заявление Клиента и либо удовлетворяет претензию Клиента, либо отказывает в ее удовлетворении. Уведомление Клиента о принятом Банком решении по заявлению Клиента осуществляется путем направления Клиенту письменного заключения.
8. В случае несогласия с заключением Банка Клиент, в срок не позднее 5 (пяти) рабочих дней, направляет в Банк письменное уведомление о своем несогласии и требование формирования Экспертной комиссии для рассмотрения спора. При этом в требовании указываются:
 - список лиц, включенных Клиентом в состав Экспертной комиссии;
 - предложение о включении в состав Экспертной комиссии независимых экспертов (при необходимости).
9. Экспертная комиссия состоит из равного числа представителей Сторон, в которую от

каждой Стороны включается не более трех человек. Лица, входящие в состав Экспертной комиссии, должны обладать необходимыми знаниями в области обеспечения защиты информации и работы компьютерных информационных систем. По взаимной договоренности Стороны могут включить в состав Экспертной комиссии независимого эксперта. Оплата участия в разборе спорной ситуации независимого эксперта осуществляется Стороной, его пригласившей.

10. Банк при получении требования Клиента, указанного в п. 6 настоящего Положения, в срок, не превышающий 5 (пяти) рабочих дней, формирует Экспертную комиссию и направляет Клиенту уведомление о дате и месте проведения заседания Экспертной комиссии. Заседание Экспертной комиссии должно быть проведено не позднее 20 (двадцати) рабочих дней после даты получения требования Клиента.
11. Процедура проверки подлинности ЭД проводится на оборудовании и в помещении Банка.
12. К заседанию Экспертной комиссии Клиент предоставляет Экспертной комиссии следующие материалы:
 - заявление с изложением сути претензии;
 - бумажную копию оспариваемого ЭД (при наличии);
 - заверенные Банком копии Заявлений об изменении списка Владельцев Ключа проверки ЭП и аннулирования действия Ключа ЭП, приостановлении/возобновлении доступа Клиента к Системе Уполномоченных/Визирующих лиц Клиента (при наличии);
 - выписку протокола работы Системы «Клиент-Банк», подтверждающую прием/отправку спорного ЭД, на бумажном носителе, за согласованный Сторонами период времени.
13. К заседанию Экспертной комиссии Банк предоставляет Экспертной комиссии следующие материалы:
 - ЭД, на основании которого Банк совершил оспариваемые Клиентом действия (далее – оспариваемый ЭД), заверенный ЭП Клиента/Банка, в виде файла (или оспариваемый ЭД в виде файла и соответствующие этому документу ЭП в виде отдельных файлов);
 - бумажную копию оспариваемого ЭД;
 - Ключ проверки ЭП Уполномоченных/Визирующих лиц Клиента/Уполномоченного лица Банка, с помощью которых проводилась проверка ЭП оспариваемого ЭД;
 - распечатки Ключа проверки ЭП Уполномоченных/Визирующих лиц Клиента/Уполномоченного лица Банка на бумажном носителе;
 - оригиналы Заявлений об изменении списка Владельцев Ключа проверки ЭП и аннулирования действия Ключа ЭП, приостановлении/возобновлении доступа Клиента к Системе Уполномоченных/Визирующих лиц Клиента/Уполномоченного лица Банка (при наличии);
 - выписка протокола работы Системы «Клиент-Банк», подтверждающая прием/отправку спорного ЭД, на бумажном носителе, за согласованный Сторонами период времени.
14. По взаимной договоренности Стороны могут передать Экспертной комиссии другие материалы, имеющие отношение к сути рассматриваемой претензии.
15. Стороны обязаны способствовать работе Экспертной комиссии и не допускать отказа от предоставления необходимых документов.
16. В случае не предоставления в установленный срок Экспертной комиссии одной из Сторон каких-либо из вышеперечисленных материалов к рассмотрению принимаются аналогичные материалы, предоставленные другой Стороной.
17. Процедура проверки Экспертной комиссией ЭП под спорным ЭД включает следующие действия:

- установление времени подписания спорного ЭД Уполномоченными/Визирующими лицами Клиента/Уполномоченным лицом Банка;
 - установление времени направления/получения спорного ЭД Банку/Клиенту (Банком/Клиентом);
 - сверку даты и времени регистрации, а также срока действия Ключей проверки ЭП Уполномоченных/Визирующих лиц Клиента/Уполномоченного лица Банка, подписавших спорный ЭД, с датой и временем подписания спорного ЭД;
 - сверку соответствия оригиналов Ключей проверки ЭП лиц, подписавших спорный ЭП, с ЭП под спорным ЭД;
 - сверку даты и времени регистрации в Банке, Заявлений об изменении списка Владельцев Ключа проверки ЭП и аннулирования действия Ключа ЭП, приостановлении/возобновлении доступа Клиента к Системе Уполномоченных/Визирующих лиц Клиента, подписавших спорный ЭД (при наличии), с датой и временем подписания спорного ЭД;
 - сверку даты и времени регистрации в Банке Заявлений об изменении списка Владельцев Ключа проверки ЭП и аннулирования действия Ключа ЭП, приостановлении/возобновлении доступа Клиента к Системе Уполномоченных лиц Банка, подписавших спорный ЭД (при наличии), с датой и временем подписания спорного ЭД;
 - проверку действительности полномочий лиц, подписавших ЭД, на дату подписания спорного ЭД, осуществляемую по результатам рассмотрения Документов, подтверждающих их полномочия;
 - проверку подлинности и целостности Ключей проверки ЭП Уполномоченных/Визирующих лиц Клиента/Уполномоченного лица Банка, с помощью которых проверялись ЭП Клиента/Банка, путем сравнения файла Ключа проверки ЭП Клиента/Банка, полученного/направленного Клиентом/Банком по Системе «Клиент-Банк», и бланка Ключа проверки ЭП Клиента/Банка, содержащего Ключ проверки ЭП, на бумажном носителе;
 - проверку, с помощью эталонного программного обеспечения, ЭП под спорным ЭД.
18. Подтверждением корректности ЭП под оспариваемым ЭД является одновременное выполнение следующих условий:
- Ключи проверки ЭП Уполномоченных/Визирующих лиц Клиента/Уполномоченного лица Банка, с помощью которых проверялись ЭП, в момент поступления ЭД в Банк/Клиенту и его проверки являлись действующими, т.е. были зарегистрированы в установленном порядке, сроки их действия не истекли и они не были отменены;
 - подтверждена подлинность и целостность Ключей проверки ЭП Уполномоченных/Визирующих лиц Клиента/Уполномоченного лица Банка, с помощью которых проводилась проверка ЭП;
 - проверка ЭП под спорным ЭД с использованием Ключей проверки ЭП Уполномоченных/Визирующих лиц Клиента/Уполномоченного лица Банка дала положительный результат, т.е. подтвердила подлинность ЭП под спорным ЭД;
 - действия Банка по обработке ЭД проведены в соответствии с информацией, содержащейся в ЭД.
19. В случае выполнения всех условий, перечисленных в п. 16 Стороны соглашаются с тем, что корректность ЭП под оспариваемым ЭД подтверждена, т.е. проверяемый ЭД подписан корректными ЭП.
20. В случае невыполнения любого из условий, перечисленных в п. 16 Стороны соглашаются с тем, что корректность ЭП не подтверждена, т.е. проверяемый ЭД подписан некорректными ЭП.

21. В том случае, если Банк принял к исполнению ЭД, подписанный ЭП Уполномоченных/Визирующих лиц Клиента, корректность которых установлена Экспертной комиссией, Стороны соглашаются с тем, что претензии Клиента к Банку, связанные с последствиями исполнения указанного документа, являются необоснованными.
22. В том случае, если Банк принял к исполнению ЭД, подписанный ЭП Уполномоченных/Визирующих лиц Клиента, корректность которых не подтверждена Экспертной комиссией, претензии Клиента к Банку, связанные с последствиями исполнения указанного документа, признаются обоснованными.
23. По итогам работы Экспертной комиссии составляется Акт в 2 (двух) экземплярах, по одному экземпляру для Стороны, который должен содержать *следующую информацию*:
 - *состав Экспертной комиссии;*
 - *дата и место составления Акта;*
 - *дата и время начала и окончания работы Экспертной комиссии;*
 - *суть претензии;*
 - *перечень мероприятий, проведенных Экспертной комиссией;*
 - *фактические обстоятельства, установленные Экспертной комиссией;*
 - *выводы, к которым пришла Экспертная комиссия в результате проведенных мероприятий;*
 - *подписи членов Экспертной комиссии на каждом листе Акта.*
24. Акт подписывается всеми членами Экспертной комиссии и является основанием для принятия Сторонами окончательного решения об урегулировании спорной ситуации является доказательством и необходимым для Сторон документом в случае передачи спора на рассмотрение в судебные органы.
25. Члены комиссии, не согласные с выводами, отраженными в Акте, подписывают Акт с возражениями либо излагают свое несогласие и выводы в письменном виде в отдельном документе, который прилагается к Акту.
26. Максимальный срок работы Экспертной комиссии составляет 30 (тридцать) календарных дней с даты ее формирования.
27. В случае несогласия одной из Сторон с решением Экспертной комиссии, уклонения от формирования Экспертной комиссии, либо участия в ее работе, препятствования участию второй Стороны в работе Экспертной комиссии, вторая Сторона вправе передать спор на рассмотрение в Арбитражный суд по месту нахождения Банка или его филиала.