

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 «Клиент-Банк».
3. В настоящем Положении о порядке проведения технической экспертизы при возникновении спорных ситуаций (далее – Положение) 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 лица Клиента/Банка, которому предоставлено право подписания от имени Банка направляемых Клиенту электронных документов, 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 по форме Банка, либо заявление в свободной форме, подписанное Представителем Клиента и заверенное печатью (при наличии) в срок не позднее дня, следующего за днем получения уведомления об исполнении Банком спорного ЭД.
Заявление в свободной форме 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 ответа.
8. В случае несогласия с заключением Банка Клиент, в срок не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты получения заключения Банка, направляет в Банк письменное уведомление о своем несогласии (далее – уведомление о несогласии).
9. В целях рассмотрения уведомления о несогласии Банком формируется Экспертная комиссия, задачей которой является проведение технической экспертизы в порядке,

установленном Положением о порядке проведения технической экспертизы при возникновении спорных ситуаций (Приложение № 3 к Правилам).

10. Банк в срок, не превышающий 5 (пять) рабочих дней с даты получения уведомления о несогласии запрашивает у Клиента список лиц для включения в состав Экспертной комиссии со стороны Клиента, формирует в соответствии с п. 11 настоящего Приложения 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 уведомления о несогласии.
11. Экспертная комиссия состоит из равного числа представителей Сторон, в которую от каждой Стороны включается не более 3 (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.
12. Процедура проверки подлинности ЭД проводится на оборудовании и в помещении Банка.
13. 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 состава Уполномоченных лиц Клиента, аннулировании действия Ключа ЭП Уполномоченных лиц Клиента, приостановлении/возобновлении доступа Клиента к Системе «Клиент-Банк» по формам, определенным Банком в Правилах (при наличии);
 - в случаях использования УКЭП – Сертификат УКЭП, выданный Удостоверяющим центром, подтверждающий факт действительности ЭП под оспариваемым ЭД.
 - выписку протокола работы Системы «Клиент-Банк», подтверждающую прием/отправку спорного ЭД, на бумажном носителе, за согласованный Сторонами период времени.
14. 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 лиц Клиента/Уполномоченного представителя Банка, с помощью которых проводилась проверка ЭП оспариваемого ЭД;
 - распечатки Ключа проверки ЭП(УНЭП) / Сертификата УКЭП Уполномоченных лиц Клиента, распечатку Ключа проверки ЭП(УНЭП) Уполномоченного лица Банка на бумажном носителе;
 - оригиналы заявлений об изменении состава Уполномоченных лиц Клиента, аннулировании действия Ключа ЭП Уполномоченных лиц Клиента, приостановлении/возобновлении доступа Клиента к Системе «Клиент-Банк» (при наличии) по формам, определенным Банком в Правилах, данные об аннулировании действия Ключа ЭП Уполномоченного представителя Банка (при наличии);
 - выписка протокола работы Системы «Клиент-Банк», подтверждающая

- прием/отправку спорного ЭД, на бумажном носителе, за согласованный Сторонами период времени.
15. По взаимной договоренности Стороны могут передать Экспертной комиссии другие материалы, имеющие отношение к сути рассматриваемой претензии.
 16. Стороны обязаны способствовать работе Экспертной комиссии и не допускать отказа от предоставления необходимых документов.
 17. 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.
 18. Процедура проверки Экспертной комиссией УНЭП(выпущенной Банком)/УКЭП(выпущенной согласно внутреннему регламенту работы Удостоверяющего центра) под спорным ЭД включает следующие действия:
 - установление времени подписания спорного ЭД Уполномоченными лицами Клиента/Уполномоченным представителем Банка;
 - установление времени направления/получения спорного ЭД Банку/Клиенту (Банком/Клиентом);
 - сверку даты и времени регистрации, а также срока действия Ключей проверки ЭП Уполномоченных лиц Клиента/Уполномоченного представителя Банка, подписавших спорный ЭД, с датой и временем подписания спорного ЭД;
 - сверку соответствия оригиналов Ключей проверки ЭП лиц, подписавших спорный ЭД, с УНЭП/УКЭП под спорным ЭД;
 - сверку даты и времени регистрации в Банке, заявлений об изменении списка Уполномоченных лиц Клиента и аннулирования действия Ключа ЭП, приостановлении/возобновлении доступа Клиента к Системе «Клиент-Банк», Уполномоченных 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 Уполномоченных лиц Клиента и аннулирования действия Ключа ЭП, приостановлении/возобновлении доступа Клиента к Системе «Клиент-Банк», Уполномоченных представителей 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 лиц Клиента/Уполномоченного представителя Банка, с помощью которых проверялись УНЭП/УКЭП Клиента/Банка, путем сравнения:
 - для УНЭП - 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 или электронного запроса на регистрацию Ключа проверки ЭП, направленного средствами Системы «Клиент-Банк» (при смене Ключей ЭП);
 - для УКЭП - файла Сертификата УКЭП с расширением *.cer в формате X509, направленного Клиентом в Банк и копии Сертификата УКЭП на бумажном носителе;
 - при необходимости подтверждения действительности УКЭП Экспертная комиссия направляет запрос в Удостоверяющий центр о подтверждении действительности УКЭП на дату подписания оспариваемого ЭД.
 - проверку, с помощью эталонного программного обеспечения, УНЭП/УКЭП под спорным ЭД.
 19. Подтверждением корректности УНЭП/УКЭП под оспариваемым ЭД является

одновременное выполнение следующих условий:

- Ключи проверки ЭП Уполномоченных лиц Клиента/Уполномоченного представителя Банка, с помощью которых проверялись УНЭП/ УКЭП, в момент поступления ЭД в Банк/Клиенту и его проверки являлись действующими, т.е. были зарегистрированы в установленном Банком или внутренним регламентом работы Удостоверяющего центра порядке, сроки их действия не истекли и они не были отменены;
 - подтверждена подлинность и целостность Ключей проверки ЭП Уполномоченных лиц Клиента/Уполномоченного представителя Банка, с помощью которых проводилась проверка УНЭП/ УКЭП;
 - проверка УНЭП/ УКЭП под спорным ЭД с использованием Ключей проверки ЭП Уполномоченных лиц Клиента/Уполномоченного представителя Банка дала положительный результат, то есть подтвердила подлинность УНЭП/ УКЭП под спорным ЭД;
 - действия Банка по обработке ЭД проведены в соответствии с информацией, содержащейся в ЭД.
20. Процедура проверки Экспертной комиссией ЭП PayControl под спорным ЭД включает следующие действия:
- загрузку в специализированное программное обеспечение разработчика средства ЭП PayControl – АРМ РКС- файла спорного ЭД;
 - загрузку в АРМ РКС файла со значением ЭП спорного ЭД;
 - проверку ЭП выгруженного файла спорного ЭД с использованием значения Ключа проверки ЭП;
 - печать протокола работы АРМ РКС.
21. Подтверждением корректности ЭП PayControl под оспариваемым ЭД является следующее. В случае если:
- проверяемая ЭП для данного спорного ЭД верна;
 - Ключ проверки ЭП, отобранный для разбора конфликтной ситуации, соответствует значению ключа, направленному в Банк при выполнении процедуры выработки Ключей ЭП на основе средства ЭП PayControl для его регистрации в Системе «Клиент-Банк»,
считается установленным:
 - что проверяемый спорный ЭД был сформирован в соответствии с настоящими Правилами;
 - проверяемый спорный ЭД был подписан Ключом ЭП, соответствующим зарегистрированному Банком Ключу проверки ЭП, использованному при проведении технической экспертизы;
 - владельцем Ключа ЭП и Ключа проверки ЭП является Представитель Клиента, зарегистрированный Банком.
22. В случае выполнения всех условий, перечисленных в п. 18 или 20 настоящего Приложения, Стороны соглашаются с тем, что корректность УНЭП/ УКЭП/ ЭП PayControl под оспариваемым ЭД подтверждена, то есть проверяемый ЭД подписан корректными УНЭП/ УКЭП/ ЭП PayControl.
23. В случае невыполнения любого из условий, перечисленных в пп. 18 или 20 настоящего Положения Стороны соглашаются с тем, что корректность УНЭП/ УКЭП/ ЭП PayControl не подтверждена, то есть проверяемый ЭД подписан некорректными УНЭП/ УКЭП/ ЭП PayControl.
24. В том случае, если Банк принял к исполнению ЭД, подписанный УНЭП/ УКЭП/ ЭП PayControl Уполномоченных лиц Клиента, корректность которых установлена Экспертной комиссией, Стороны соглашаются с тем, что претензии Клиента к Банку, связанные с последствиями исполнения указанного документа, являются

- необоснованными.
25. В том случае, если Банк принял к исполнению ЭД, подписанный УНЭП/ УКЭП/ ЭП PayControl Уполномоченных лиц Клиента, корректность которых не подтверждена Экспертной комиссией, претензии Клиента к Банку, связанные с последствиями исполнения указанного документа, признаются обоснованными.
 26. По итогам работы Экспертной комиссии составляется Акт о результатах проведения технической экспертизы, в котором фиксируются выводы, к которым пришла Экспертная комиссия в результате проведенных мероприятий 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.
 27. Акт подписывается всеми членами Экспертной комиссии и является основанием для принятия Сторонами окончательного решения об урегулировании спорной ситуации.
 28. 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.
 29. Максимальный срок работы Экспертной комиссии составляет не более 30 (тридцать) календарных дней с даты ее формирования, включая дату предоставления Акта.
 30. 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.