

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о порядке проведения технической экспертизы при возникновении спорных**  
**ситуаций**  
(далее – Положение)

1. При возникновении разногласий Сторон в связи с обменом ЭД посредством Системы ДБО, а также в иных случаях возникновения спорных ситуаций, связанных с эксплуатацией Системы ДБО, 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 ДБО, справедливость которых может быть однозначно установлена по результатам проверки корректности ЭП под оспариваемым ЭД.

4. Спорные ситуации при эксплуатации Системы ДБО 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 ДБО.

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 днём получения уведомления об исполнении Банком спорного ЭД.

Заявление в свободной форме должно содержать:

- наименование Клиента, включая ИНН;
- подробное изложение обстоятельств и предполагаемых 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 действий со стороны персонала Клиента, обслуживающего Клиентское рабочее место (АРМ Клиента).

7. Банк в течение 7 (семи) рабочих дней рассматривает заявление Клиента и либо удовлетворяет претензию Клиента, либо отказывает в её удовлетворении. Уведомление Клиента о принятом Банком решении по заявлению Клиента осуществляется путём направления Клиенту письменного ответа.

8. В случае несогласия с заключением Банка Клиент, не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты получения заключения Банка, направляет в Банк письменное уведомление о своём 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 настоящим Положением.

10. Банк в течение 5 (пяти) 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 Положения 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 (трёх) человек. Лица, входящие в состав Экспертной комиссии, должны обладать необходимыми знаниями в области обеспечения защиты информации и работы компьютерных информационных систем. По взаимной договорённости 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, предоставленное в соответствии с п. 5 настоящего Приложения;
- бумажную копию оспариваемого ЭД (при наличии);
- заверенные Банком копии заявлений об изменении состава Уполномоченных лиц Клиента, аннулировании действия Ключа ЭП Уполномоченных лиц Клиента по формам, определённым Банком в Правилах (при наличии);
- в случаях использования УКЭП – Сертификат ЭП, выданный Удостоверяющим центром, подтверждающий факт действительности ЭП под оспариваемым ЭД;
- выписку из протокола работы Системы ДБО, подтверждающую приём/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 ЭП 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 по формам, определённым Банком в Правилах, данные об аннулировании действия Ключа ЭП Уполномоченного представителя Банка (при наличии);
- выписка из протокола работы Системы ДБО, подтверждающая приём/отправку спорного ЭД, на бумажном носителе, за согласованный Сторонами период времени.

15. Стороны могут передать Экспертной комиссии другие материалы, имеющие отношение к сути рассматриваемой претензии.

16. Стороны обязаны способствовать работе Экспертной комиссии и не допускать необоснованного отказа от предоставления необходимых документов.

17. В случае непредоставления 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 оспариваемого 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 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 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:
  - для УНЭП - файла Ключа проверки ЭП Клиента/Банка, полученного/направленного Клиентом/Банком по Системе ДБО, 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 ДБО;
  - для УКЭП - файла Сертификата ЭП с расширением \*.cer в формате X509, направленного Клиентом в Банк;
- 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.
- 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.

- Процедура проверки Экспертной комиссией ПЭП PayControl под спорным ЭД включает следующие действия:

- загрузку в специализированное программное обеспечение разработчика средства 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.

19. Подтверждением корректности ПЭП 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 PayControl для его регистрации в Системе ДБО, 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.

20. В случае выполнения всех условий, перечисленных в пп. 18 или 20 настоящего Положения, Стороны соглашаются с тем, что корректность УНЭП/ УКЭП/ ПЭП PayControl под оспариваемым ЭД подтверждена, то есть проверяемый ЭД подписан корректными УНЭП/ УКЭП/ ПЭП PayControl.

21. В случае невыполнения любого из условий, перечисленных в п.п. 18 или 20 настоящего Положения, Стороны соглашаются с тем, что корректность УНЭП/ УКЭП/ ПЭП PayControl не подтверждена, то есть проверяемый ЭД подписан некорректными УНЭП/ УКЭП/ ПЭП PayControl.

22. В том случае, если Банк принял к исполнению ЭД, подписанный УНЭП/ УКЭП/ ПЭП 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.

23. В том случае, если Банк принял к исполнению ЭД, подписанный УНЭП/ УКЭП/ ПЭП PayControl Уполномоченных лиц Клиента, корректность которых не подтверждена Экспертной комиссией, претензии Клиента к Банку, связанные с последствиями исполнения указанного документа, признаются обоснованными.

24. По итогам работы Экспертной комиссии составляется Акт о результатах проведения технической экспертизы, в котором фиксируются выводы Экспертной комиссии в результате проведенных мероприятий, в 2 (двух) экземплярах, по одному экземпляру для каждой Стороны. Акт о результатах проведения технической экспертизы 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, проведённых Экспертной комиссией;
- фактические обстоятельства, установленные Экспертной комиссией;
- выводы, к которым пришла Экспертная комиссия в результате проведённых мероприятий;

- подписи членов Экспертной комиссии на каждом листе Акта.

25. Акт подписывается всеми членами Экспертной комиссии и является основанием для принятия Сторонами окончательного решения об урегулировании спорной ситуации.

26. Члены комиссии, не согласные с выводами, отражёнными в Акте, подписывают Акт с возражениями либо излагают своё несогласие и выводы в письменном виде в отдельном документе, который прилагается к Акту.

27. Максимальный срок работы Экспертной комиссии составляет не более 30 (тридцати) календарных дней с даты её формирования, включая дату предоставления Акта.

В случае несогласия одной из Сторон с выводами Экспертной комиссии, отражёнными в Акте о результатах проведения технической экспертизы, уклонения от формирования Экспертной комиссии либо участия в её 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/представительства.