

## ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1.1. В данном Порядке описана процедура разрешения споров между Банком и Клиентом, связанных с подлинностью электронных документов, исполненных в Системе Интернет-Банк.

**1.2. Электронный документ считается подлинным, если он был, с одной стороны, надлежащим образом оформлен и подписан, а с другой - проверен и принят.**

1.3. При наличии сомнений в подлинности ЭД или его содержания Сторона - инициатор спора обязана направить другой Стороне письмо с подробным изложением нарушения, обстоятельств происшедшего и предложением создать согласительную экспертную комиссию.

1.4. В случае согласия с претензией, содержащейся в письме, Сторона, получившая письмо, незамедлительно уведомляет другую Сторону и устраняет нарушения, описанные в письме. Согласительная экспертная комиссия в таком случае не создается.

1.5. До подачи письменного заявления сторонам рекомендуется проверить, что причиной возникновения Спора не является нарушение целостности программного обеспечения, целостности среды исполнения на компьютере Клиента, компрометация ключей ЭП или несанкционированный доступ к ресурсам.

### 2. СОСТАВ СОГЛАСИТЕЛЬНОЙ КОМИССИИ.

2.1. Для рассмотрения Споров создается Согласительная комиссия.

2.2. Данная комиссия создается только по письменному заявлению одной из Сторон.

2.3. В состав комиссии входит равное количество представителей обеих сторон.

2.4. При необходимости, с согласия обеих Сторон, в состав комиссии могут быть дополнительно введены компетентные независимые эксперты третьей стороны (предпочтительнее - представители разработчика системы).

2.5. Требования к эксперту определены в Разделе 8 настоящего Порядка.

2.6. Состав комиссии должен быть зафиксирован в итоговом документе (Акте), отражающем результаты работы комиссии.

### 3. ПОРЯДОК ФОРМИРОВАНИЯ СОГЛАСИТЕЛЬНОЙ КОМИССИИ.

3.1. При возникновении Конфликтной ситуации, Клиент направляет в Банк заявление в письменном виде в свободной форме, которое должно содержать:

- дату и номер заявления;
- дату и номер Договора на обслуживание в системе Интернет-Банк;
- реквизиты Клиента (ИНН, адрес места нахождения, номер банковского счета);
- суть претензии с подробным изложением обстоятельств, на которых основана претензия, и сведений о подтверждающих ее доказательствах;
- обоснованный расчет заявленных в претензии требований;
- нормы законодательных и иных нормативных правовых актов, на которых основывается претензия;
- перечень прилагаемых к заявлению документов, составляющих доказательную базу (при наличии);
- список лиц, выступающих от лица Клиента в качестве членов Согласительной комиссии;
- требование о привлечении к работе Согласительной комиссии эксперта (при необходимости).

3.2. В случае привлечения по требованию Клиента к работе Согласительной комиссии эксперта, Банк не позднее 2 (Двух) рабочих дней высылает в экспертную организацию запрос, содержащий:

- вопросы, поставленные перед экспертом;
- требуемый срок проведения экспертизы.

3.3. В случае неполучения от экспертной организации положительного ответа в указанный срок, Банк привлекает к работе Согласительной комиссии представителя разработчика Системы «iBank2».

3.4. Дата сбора комиссии назначается не позднее 15 дней с момента получения заявления от Клиента.

#### **4. РАЗБОР КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ, В РАМКАХ КОТОРОЙ ОСПАРИВАЕТСЯ ПОДЛИННОСТЬ ЭП.**

##### **Этап 1:**

- 4.1. Банк предъявляет на обозрение Согласительной комиссии выписку по счету Клиента.
- 4.2. Клиент с помощью выписки по счету определяет оспариваемый перевод денежных средств.
- 4.3. Банк предъявляет ЭД, на основании которого совершен оспариваемый перевод денежных средств.
- 4.4. Согласительная комиссия делает запись о факте предъявления/не предъявления Банком ЭД, при этом:
- 4.5. В случае если Банк предъявляет ЭД, Конфликтная ситуация рассматривается далее по существу. Согласительная комиссия переходит к Этапу 2 настоящего Раздела.
- 4.6. В случае если Банк не предъявляет ЭД, Конфликтная ситуация далее по существу не рассматривается. Согласительная комиссия переходит к Разделу 6 настоящего Порядка.

##### **Этап 2:**

- 4.7. Согласительная комиссия определяет Ключ ЭП, посредством которого был подписан ЭД.
- 4.8. Согласительная комиссия определяет Ключ ЭП, посредством которого был подписан ЭД.
- 4.9. Банк предъявляет на обозрение Согласительной комиссии Сертификат, соответствующий вышеуказанному Ключу ЭП Клиента.
- 4.10. Согласительная комиссия делает запись о факте предъявления/не предъявления Банком Сертификата, при этом:
  - 4.10.1. В случае если Банк предъявляет Сертификат, Конфликтная ситуация рассматривается далее по существу. Согласительная комиссия переходит к Этапу 3 настоящего Раздела.
  - 4.10.2. В случае если Банк не предъявляет Сертификат Конфликтная ситуация далее по существу не рассматривается. Согласительная комиссия переходит к Разделу 6 настоящего Порядка.

##### **Этап 3:**

- 4.11. Согласительная комиссия просматривает Ключ проверки ЭП, использующийся при проверке ЭП в ЭД, на основании которого совершен оспариваемый перевод денежных средств.
- 4.12. Согласительная комиссия производит сверку шестнадцатеричного представления Ключа проверки ЭП, содержащегося в Сертификате, с шестнадцатеричным представлением Ключа проверки ЭП, использующегося при проверке ЭП.
- 4.13. Согласительная комиссия делает запись о факте наличия/отсутствия расхождения между шестнадцатеричным представлением Ключа проверки ЭП в Сертификате, и шестнадцатеричным представлением Ключа проверки ЭП, использующегося при проверке ЭП, при этом:
  - 4.13.1. В случае если между шестнадцатеричными представлениями Ключей проверки ЭП расхождение не обнаружится, Конфликтная ситуация рассматривается далее по существу. Согласительная комиссия переходит к Этапу 4 настоящего Раздела.
  - 4.13.2. В случае если обнаружится расхождение между шестнадцатеричными представлениями Ключей проверки ЭП, Конфликтная ситуация далее по существу не рассматривается. Согласительная комиссия переходит к Разделу 6 настоящего Порядка.

##### **Этап 4:**

- 4.14. Клиент предъявляет на обозрение Согласительной комиссии уведомление о компрометации (или подозрении на компрометацию) ключа ЭП Клиента, ПАКа или также уведомление об утрате ПАКа и(или) их использовании без согласия Клиента (при наличии).
- 4.15. Согласительная комиссия определяет действительность Сертификата на момент получения Банком перевода денежных средств:
  - 4.15.1. Сертификат сверяется с оспариваемым переводом денежных средств. Предметом сверки выступают даты начала и окончания действия Сертификата и дата получения Банком от Клиента распоряжения на осуществление перевода денежных средств. При необходимости может учитываться и время указанных событий.
  - 4.15.2. Уведомление о компрометации (или подозрении на компрометацию) ключа ЭП Клиента, ПАКа, а также уведомления об утрате ПАКа и(или) их использовании без согласия Клиента (при наличии) сверяется с оспариваемым переводом денежных средств. Предметом сверки выступают дата отметки о принятии (об исполнении) Банком указанного уведомления и дата получения Банком от Клиента распоряжения на осуществление перевода денежных средств. При необходимости может учитываться и время указанных событий, а также время, необходимое Банку на исполнение указанного уведомления.
- 4.16. Согласительной комиссией делается запись о действительности/недействительности Сертификата на момент получения Банком от Клиента распоряжения на перевод денежных средств, при этом:
  - 4.16.1. В случае действительности Сертификата на момент получения Банком от Клиента распоряжения на осуществление перевода денежных средств, Конфликтная ситуация

рассматривается далее по существу. Согласительная комиссия переходит к Этапу 5 настоящего Раздела.

- 4.16.2. В случае недействительности Сертификата на момент получения Банком от Клиента распоряжения на осуществление перевода денежных средств, Конфликтная ситуация далее по существу не рассматривается. Согласительная комиссия переходит к Разделу 6 настоящего Порядка.

**Этап 5:**

- 4.17. Согласительная комиссия проводит проверку подлинности ЭП в ЭД.  
4.18. Согласительной комиссией может использоваться специализированная утилита от разработчика Системы «iBank2» для автономной проверки подлинности ЭП.  
4.19. Согласительной комиссией делается запись о подлинности/нарушении подлинности ЭП в ЭД, при этом Согласительная комиссия переходит к Разделу 6 настоящего Порядка.

**5. РАЗБОР КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ, В РАМКАХ КОТОРОЙ ОСПАРИВАЕТСЯ ФАКТ УВЕДОМЛЕНИЯ О ПЕРЕВОДЕ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ**

- 5.1. Банк предъявляет на обозрение Согласительной комиссии выписку по счету Клиента.  
5.2. Клиент с помощью выписки по счету определяет оспариваемый перевод денежных средств.  
5.3. В случае использования для информирования Клиента изменения поля «Статус», по истории документа определяется момент присвоения ЭД статуса «На обработке»/«На исполнении».  
5.4. В случае использования для информирования Клиента выписки в Системе Интернет-Банк по счету Клиента, по распечатанной проводке определяется момент подписи проводки (информации об операции), который соответствует моменту появления данной информации в выписке по счету Клиента.  
5.5. Согласительная комиссия делает запись о соблюдении/не соблюдении срока информирования Клиента, при этом Согласительная комиссия переходит к Разделу 6 настоящего Порядка.

**6. ПОДВЕДЕНИЕ ИТОГОВ РАЗБОРА КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ**

6.1. По результатам работы Согласительной комиссии составляется акт, в котором содержится краткое изложение выводов комиссии и решение комиссии по рассматриваемому разногласию.

6.2. Помимо изложения выводов и решения Согласительной комиссии в акте должны содержаться:

- состав Согласительной комиссии;
- дата и место составления акта;
- дата, время начала и окончания работы Согласительной комиссии;
- фактические обстоятельства, послужившие основанием возникновения претензии;
- краткий перечень мероприятий, проведенных Согласительной комиссией;
- реквизиты оспариваемого ЭД;
- вывод о подлинности/нарушении подлинности ЭП в оспариваемом ЭД и его обоснование – в случае оспаривания Клиентом подлинности ЭП;
- вывод об уведомлении/не уведомлении Клиента о совершенной операции - в случае оспаривания Клиентом факта уведомления о переводе денежных средств;
- указание на особое мнение члена Согласительной комиссии (при наличии);
- собственноручные подписи членов Согласительной комиссии.

6.3. В случае если проводилась экспертиза подлинности ЭП или анализ архивов на предмет подтверждения факта уведомления Клиента, к акту прилагается подготовленное экспертом заключение о подлинности ЭП или результат анализа архивов соответственно.

6.4. Акт составляется непосредственно после завершения оценки всех обстоятельств, подлежащих установлению Согласительной комиссией, в двух экземплярах по экземпляру для Клиента и Банка и подписывается всеми членами Согласительной комиссии. В случае включения в состав Согласительной комиссии эксперта, акт составляется в трех экземплярах.

6.5. Решение Согласительной комиссии по результатам разбора Конфликтной ситуации, в рамках которой оспаривается подлинность ЭП:

6.5.1. Согласительная комиссия признает Банк исполнившим платеж без согласия Клиента, и Банк несет ответственность перед Клиентом в случае, когда имела место хотя бы одна из следующих ситуаций:

- Банк не предъявляет ЭД, подписанный Клиентом, на основании которого Банк совершил перевод денежных средств Клиента.
- Банк не предъявляет Сертификат, соответствующий Ключу ЭП Клиента, которым был подписан ЭД.

- в случае обнаружения расхождения между шестнадцатеричным представлением Ключа проверки ЭП в Сертификате, и шестнадцатеричным представлением Ключа проверки ЭП, использующегося при проверке ЭП.

- сертификат был недействительным на момент получения Банком от Клиента распоряжения на осуществление перевода денежных средств.

- хотя бы одна ЭП Клиента в ЭД оказалась не подлинной.

6.5.2. В иных случаях, за исключением определенных в пункте 6.5.1., Банк не несет ответственности перед Клиентом за совершение перевода денежных средств.

6.6. Решение Согласительной комиссии по результатам разбора Конфликтной ситуации, в рамках которой оспаривается факт уведомления о переводе денежных средств (о совершенной операции):

6.6.1. Согласительная комиссия признает Банк не исполнившим обязанность по информированию Клиента о совершенной операции, и Банк несет ответственность перед Клиентом в случае, когда имела место хотя бы одна из следующих ситуаций:

- Банк не осуществил информирование Клиента о платеже (операции).

- Банк осуществил информирование Клиента о платеже (операции) в срок, превышающий срок, установленный в Договоре.

6.6.2. В иных случаях, за исключением определенных в пункте 6.6.1, Банк признается Согласительной комиссией исполнившим обязанность по информированию Клиента не несет ответственности перед Клиентом за совершение перевода денежных средств.

6.7. Расходы связанные с привлечением в одностороннем порядке независимых экспертов, возлагаются на сторону, выдвинувшую требование о привлечении эксперта.

## **7. ПРОВЕРКА ПОДЛИННОСТИ ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСИ ЭКСПЕРТОМ**

7.1. По требованию Клиента и (или) Банка проведение проверки подлинности ЭП в ЭД может быть поручено экспертной организации.

7.2. При наличии требования о проверке подлинности ЭП в ЭД экспертной организацией Банк в течение 5 (Пяти) рабочих дней с момента получения заявления Клиента или с момента принятия решения о проведении экспертизы по собственной инициативе, направляет эксперту следующие материалы:

- файлы, полученные в результате выгрузки спорного ЭД из базы данных Системы Интернет-Банк;

- заверенную копию Сертификата;

- в случае проведения экспертизы по инициативе Клиента - копию заявления Клиента, указанного в пункте 3.1 настоящего Порядка.

7.3. По результатам экспертизы подлинности ЭП организация формирует заключение о подлинности ЭП в предоставленном ЭД и высылает его в адрес Банка.

7.4. Срок проведения экспертизы подлинности ЭП не должен превышать 10 (Десяти) рабочих дней с момента получения экспертной организацией всех необходимых материалов.

7.5. В случае принятия решения о проведении экспертизы подлинности ЭП в ЭД экспертом, срок организации заседания Разрешительной комиссии увеличивается на срок, необходимый эксперту для проведения экспертизы подлинности ЭП.

## **8. ТРЕБОВАНИЯ К ЭКСПЕРТУ, ЭКСПЕРТНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ И ЭКСПЕРТНОМУ ЗАКЛЮЧЕНИЮ**

### **8.1. Экспертная организация должна:**

- использовать на законных основаниях для проверки ЭП сертифицированные ФСБ РФ шифровальные (криптографические) средства, реализующие криптографические процедуры проверки ЭП и криптографическую процедуру вычисления хеш-функции по действующим ГОСТам Российской Федерации;

- использовать на законных основаниях для проверки ЭП программное обеспечение, разработанное организацией имеющей лицензию ФСБ РФ на разработку защищенных с использованием шифровальных (криптографических) средств информационных систем, если для проверки ЭП используется Программное обеспечение разработанное сторонней организацией, и (или) иметь лицензию ФСБ России на разработку Договор об использовании электронного средства платежа защищенных с использованием шифровальных (криптографических) средств информационных систем, если для проверки ЭП используется программное обеспечение собственной разработки.

### **8.2. Эксперт должен:**

- иметь высшее профессиональное образование в области информационной безопасности или пройти переподготовку по одной из специальностей этого направления в объеме не менее 500 часов;

- иметь стаж работы в области информационной безопасности не менее 5 (Пяти) лет.

### **8.3. Заключение о проверке подлинности должно:**

- быть оформленным в форме экспертного заключения;
- содержать сведения об Экспертной организации: фирменное наименование, место нахождения, ИНН, КПП, ОГРН;
- содержать контактные данные Экспертной организации: телефон, факс, e-mail;
- содержать дату оформления (составления);
- содержать время и дату проведения исследования, адрес места проведения исследования, основание проведения исследования;
- содержать перечень вопросов поставленных на разрешение эксперту;
- содержать перечень объектов исследования представленных эксперту;
- содержать методику исследования;
- содержать результаты исследования;
- содержать выводы эксперта;
- быть заверенным подписью эксперта, подписью единоличного исполнительного органа экспертной организации и печатью экспертной организации.