

**Порядок разрешения споров и доказательства
принадлежности электронной подписи при разборе конфликтных ситуаций
и инцидентов при дистанционном банковском обслуживании**

1. Настоящий Порядок регламентирует процедуру разрешения споров между Банком и Клиентом, возникающих в связи с использованием Сторонами СКБ.

2. Разбор конфликтной ситуации и инцидентов выполняется по инициативе Банка или Клиента и состоит из следующих основных мероприятий:

- предъявление претензии одной из Сторон другой;
- проверка выполнения Клиентом и Банком требований настоящих Условий;
- проверка автоматизированных рабочих мест (далее – АРМ) СКБ Клиента и Банка, которые были закреплены для ДБО с целью обслуживания счетов Клиента;
- работа с ЭД (платежными документами), использованными в инциденте информационной безопасности;
- формирование комиссии для рассмотрения спорной (конфликтной) ситуации;
- разбор конфликтной ситуации;
- завершение Служебной проверки и документирование результатов разбора инцидентов.

3. Претензии направляются в письменном виде (в документированной форме) заказной почтой либо курьером и вручаются под расписку.

4. Претензии, рассмотрение которых связано с предоставлением комиссии ЭД из архива Сторон, должны быть поданы в течение 30 календарных дней от даты получения документа соответствующей Стороной.

5. По факту претензии Стороны проводят внутренние служебные проверки и информируют друг друга о результатах проверок в течение 14 календарных дней с момента получения претензии.

Сторона, предъявившая претензию, в течение 5 рабочих дней после получения результатов служебной проверки от другой Стороны, должна рассмотреть достаточность представленных оснований и объяснений и направить уведомление об отзыве претензии или предложение о создании комиссии по разрешению спорной (конфликтной) ситуации.

6. В случае если хотя бы одна из Сторон при возникновении спора:

- высказывает недоверие к составу и формату ЭД, хранящихся в локальном архиве рабочего места Клиента или Банка;
- высказывает недоверие к программному обеспечению, функционирующему на данном рабочем месте;
- высказывает неудовлетворенность результатами рассмотрения претензии в рабочем порядке.

Стороны обязаны сформировать комиссию для рассмотрения спорной (конфликтной) ситуации. Целью работы комиссии является установление правомерности и обоснованности претензии, а также установление, при необходимости, подлинности и авторства спорного документа.

7. В состав комиссии входит равное количество, но не менее двух, представителей от каждой из Сторон, определяемых Сторонами самостоятельно. При необходимости, по согласованию Сторон, к работе комиссии для проведения технической проверки могут привлекаться независимые эксперты. Дата сбора комиссии назначается не позднее 15 календарных дней с момента направления предложений заинтересованной Стороне. Срок работы комиссии – 5 рабочих дней. В особо важных случаях, по обоюдному письменному согласию Сторон, этот срок может быть увеличен, но не более чем до одного месяца.

Право представлять соответствующую Сторону в комиссии должно подтверждаться доверенностью, выданной каждому представителю на согласованный Сторонами срок работы комиссии.

8. Комиссия определяет, включая, но не ограничиваясь, следующее:

- предмет разногласий на основании письма Стороны-инициатора разбирательства и разъяснений Сторон;

- правомерность предъявления претензии на основании вступления в силу Договора о ДБО;

- подлинность ЭП спорного ЭД;

- наличие и содержание подтверждения по спорному ЭД;

- даты и время поступления, отправки спорного ЭД и подтверждения по нему.

9. Стороны договариваются, что для разбора спорных (конфликтных) ситуаций комиссия принимает на рассмотрение ЭД и подтверждения по ним и обязана использовать следующие, признаваемые Сторонами, эталонные данные:

- данные архива оригиналов принятых, отправленных документов;

- данные базы данных регистрационных записей (журнал регистрации приема и отправки ЭД);

- хранимую в Банке программу.

В ходе рассмотрения комиссией спора о подлинности документа, исполненного с использованием СКБ и СКЗИ, каждая Сторона обязана доказать лишь то, что она своевременно и надлежащим образом исполнила обязательства, взятые на себя по Договору о ДБО.

10. Результат работы комиссии оформляется актом. Оспаривание результатов работы комиссии производится в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

В случае если в результате работы согласительной комиссии будет установлено авторство и подлинность ЭП ЭД конкретным уполномоченным на то лицом, то:

- Сторона, бравшая на себя обязательства по данному ЭД и выполнившая действия по ЭД, признается не нарушившей договорные обязательства (невиновной);

- Сторона, бравшая на себя обязательства по данному ЭД и не выполнившая действия по ЭД, признается нарушившей договорные обязательства (виновной).

В случае если в результате работы согласительной комиссии будет установлено, что автор ЭП ЭД не может быть определен, или не уполномочен подписывать данный документ то:

- Сторона, бравшая на себя обязательства по данному ЭД и выполнившая действия по ЭД, признается нарушившей договорные обязательства (виновной);

- Сторона, бравшая на себя обязательства по данному ЭД и не выполнившая действия по ЭД, признается не нарушившей договорные обязательства (невиновной).

11. В случае если предложение о создании комиссии оставлено другой Стороной без ответа либо другая Сторона отказывается от участия в комиссии, либо другая Сторона препятствовала работе комиссии, то заинтересованная Сторона составляет акт в одностороннем порядке с указанием причины составления его в одностороннем порядке.