

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 Системы.

2. До предъявления претензий, Стороны будут стремиться урегулировать такие споры (конфликтные ситуации) в рабочем порядке и с помощью технической комиссии, в соответствии с Правилами Системы.

3. При этом (вне зависимости от проведения процедуры урегулирования споров в рабочем порядке или с помощью технической комиссии в соответствии с Правилами Системы), любая из Сторон вправе направить другой Стороне претензию. Наличие (отсутствие) процедуры урегулирования споров в рабочем порядке и с помощью технической комиссии не препятствует претензионному порядку разрешения споров по Договору о ДБО.

4. В отношении споров (конфликтных ситуаций) по Договору о ДБО, возникающих в связи с осуществлением электронного документооборота, в частности, в связи исполнением или неисполнением Банком Электронных документов и в связи с формированием, доставкой, получением, подтверждением получения Электронных документов, использованием в Электронных документах ЭП, использованием программного обеспечения Системы, действует претензионный порядок в соответствии с Правилами Системы. Споры (конфликтные ситуации) могут возникать, в частности, в следующих случаях:

- неподтверждение подлинности Электронных документов средствами проверки ЭП принимающей Стороны;
- оспаривание факта формирования Электронного документа;
- оспаривание факта идентификации Владельца сертификата проверки ключа Электронной подписи, подписавшего Электронный документ;
- заявление об искажении Электронного документа;
- оспаривание факта отправления и/или доставки Электронного документа;
- оспаривание времени отправления и/или доставки Электронного документа;
- оспаривание соответствия экземпляров Электронного документа и/или подлинника и копии Электронного документа на бумажном носителе;
- иные случаи возникновения конфликтных ситуаций, связанных с функционированием Системы.

5. Претензии направляются в письменной форме на бумажном носителе. Сторона, в адрес которой направлена претензия, обязана не позднее чем в течение 14 (Четырнадцати) рабочих дней с момента получения претензии удовлетворить претензию или представить другой Стороне мотивированный отказ в удовлетворении заявленной претензии. Непредставление ответа на претензию в течение установленного настоящим пунктом срока может рассматриваться Стороной, направившей претензию, в качестве отказа в удовлетворении претензии. Претензия должна содержать:

- изложение существа требований Стороны;
- указание суммы претензии и ее расчет (если претензия подлежит денежной оценке);
- изложение обстоятельств, на которых основываются требования, и доказательства, подтверждающие их, со ссылкой на нормы законодательства и/или Правила Системы и/или Правила Сервиса;
- в случае если техническая комиссия работала в связи с возникшей конфликтной ситуацией: копии материалов работы технической комиссии, независимо от выводов технической комиссии, согласия или несогласия с этими выводами заявителя претензии;
- иные документы, имеющие значение, по мнению заявителя претензии;

- перечень прилагаемых к претензии документов и других доказательств, а также иные сведения, необходимые для урегулирования разногласий по претензии.

Претензия и все прилагаемые к ней документы направляются с нарочным, либо иным способом, обеспечивающим подтверждение вручения корреспонденции адресату.

6. На время разрешения спорной ситуации, связанной с осуществлением электронного документооборота, Банк имеет право не исполнять Электронные документы Клиента и (или) блокировать работу Клиента и (или) Уполномоченного лица в Системе в одностороннем порядке до разрешения спорной ситуации.