

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке проведения технической экспертизы при возникновении спорных ситуаций

1. В настоящем Положении под спорной ситуацией понимается существование претензий у Клиента к Банку, справедливость которых может быть однозначно установлена по результату проверки ЭП Клиента под электронным документом.

2. Клиент представляет Банку подписанное уполномоченным представителем Клиента заявление, содержащее сущность претензии с указанием на электронный документ, подписанный ЭП Клиента, на основании которого Банк выполнил операции по счёту Клиента. Заявление должно содержать отпечаток печати Клиента (при наличии). До подачи заявления Клиент должен убедиться в целостности своего программного обеспечения, отсутствии вредоносных программ (компьютерных вирусов), неизменности используемой ключевой информации, а также отсутствии несанкционированных действий уполномоченных лиц Клиента, использующих Систему ДБО и/или третьих лиц.

3. Банк обязан в течение не более пяти рабочих дней от даты подачи заявления Клиента сформировать экспертную комиссию для рассмотрения заявления. В состав комиссии включаются представители Клиента и представители Банка. Выбор членов комиссии осуществляется по согласованию со всеми участниками. При невозможности согласованного выбора, последний проводится случайно (по жребию).

3.1. По инициативе любой из Сторон к работе экспертной комиссии для проведения технической экспертизы могут привлекаться независимые эксперты без права голоса, обладающие необходимыми знаниями в области защиты информации, работы компьютерных информационных систем. Сторона, привлекающая независимых экспертов, самостоятельно решает вопрос об оплате экспертных услуг.

4. Результатом рассмотрения спорной ситуации экспертной комиссией является определение стороны, несущей ответственность согласно выводу об истинности ЭП Клиента под спорным ЭД. Для этого устанавливается на технологическом уровне наличие или отсутствие фактических обстоятельств, свидетельствующих о факте и времени составления и/или отправки ЭД, его подлинности, а также о подписании ЭД конкретной ЭП, идентичности отправленного и полученного ЭД.

5. Экспертная комиссия в течение не более 25 (двадцати пяти) календарных дней проводит рассмотрение заявления. Работа экспертной комиссии осуществляется на автоматизированном рабочем месте, находящемся на территории Банка. Стороны передают экспертной комиссии материалы и документы, подтверждающие факт передачи в Банк Клиентом ЭД, авторство, неизменность, подлинность и правильность исполнения Банком ЭД, в том числе файлы, записи баз данных, протоколы (лог-файлы) работы Системы ДБО, магнитные и иные носители с необходимой информацией, договоры и соглашения, в соответствии и во исполнение которых сформирован и направлен в Банк ЭД, Акты признания сертификата ключа проверки электронной подписи для обмена сообщениями, оригиналы уведомлений Клиента (при их наличии) об отмене действия ключа проверки электронной подписи Клиента, а также иные документы по требованию экспертной комиссии. Рассмотрение заявления включает следующие этапы:

5.1. Экспертная комиссия на основании изучения представленных Сторонами материалов проводит техническую экспертизу ЭД, заверенного ЭП Клиента, на основании которого Банком выполнены оспариваемые Клиентом действия с его счетом: анализируется содержимое документа, отображаемое в визуальной форме документа на рабочем месте Банка; отмечаются

расхождения в содержании полей предъявляемого документа (или в содержании материалов, явившихся причиной создания комиссии) и электронного документа, отображаемого в визуальной форме. В случае необходимости выполняется печать ЭД. Проводится анализ журналов работы Системы ДБО, аудит действий пользователей.

5.2. Экспертная комиссия проводит техническую экспертизу ключа проверки ЭП Клиента, период действия и статус ключа проверки ЭП Клиента, и установление его принадлежности Клиенту путем сравнения определенных полей Акта признания сертификата ключа проверки электронной подписи для обмена сообщениями и электронного сертификата ключа проверки электронной подписи Клиента. При этом также проверяется подлинность и целостность Акта признания сертификата ключа проверки электронной подписи для обмена сообщениями путем сравнения версий Акта признания сертификата ключа проверки электронной подписи для обмена сообщениями, находящихся в распоряжении Банка и в распоряжении Клиента.

5.3. Экспертная комиссия проводит техническую экспертизу корректности ЭП Клиента в ЭД на основании анализа журналов работы Системы ДБО.

5.4. Экспертная комиссия вправе рассматривать любые иные технические вопросы, необходимые, по мнению комиссии, для выяснения причин и последствий возникновения конфликтной ситуации.

5.5. На основании данных технической экспертизы экспертная комиссия составляет акт с изложением сути конфликта, определением виновной Стороны и рекомендаций по устранению причин возникновения подобных конфликтов.

5.6. Экспертная комиссия не вправе давать правовую оценку установленных ею фактов.

6. Банк несет ответственность перед Клиентом в случае, когда имела место хотя бы одна из следующих ситуаций:

6.1. Банк не предъявляет ЭД, переданный Клиентом, на основании которого Банк выполнил операции по счёту Клиента.

6.2. Клиент предоставляет Акт признания сертификата ключа проверки электронной подписи для обмена сообщениями, подписанный уполномоченным должностным лицом Банка и имеющим оттиск печати Банка, а также уполномоченным представителем Клиента и имеющим оттиск печати Клиента. При этом указанная в Акте дата окончания срока действия ключей ЭП Клиента раньше даты, указанной в рассматриваемом электронном документе.

6.3. ЭП Клиента в электронном документе оказалась некорректной.

7. В случае, когда Банк предъявляет ЭД, корректность ЭП Клиента признана экспертной комиссией, принадлежность Клиенту ключа проверки ЭП Клиента подтверждена, Банк перед Клиентом по выполненным операциям со счётом Клиента ответственности не несёт.