

ПОЛОЖЕНИЕ
о проверке подлинности электронной подписи Клиента на электронном документе
при возникновении спорных ситуаций

1. В настоящем Положении под спорной ситуацией понимается наличие у Участника, являющегося Клиентом Банка, претензий к Банку, возникших в результате доставки, получения и исполнения электронных документов Банком, авторство которых не признается Клиентом, при этом справедливость претензий может быть однозначно установлена по результатам проверки электронной подписи (ЭП) Клиента.

2. При возникновении спорной ситуации Клиент должен в течение трёх рабочих дней после возникновения данной ситуации предоставить в Банк заявление, содержащее описание претензии с указанием электронного документа с электронной подписью Клиента, на основании которого Банк выполнил операции по счету Клиента.

3. Банк обязан в течение пяти рабочих дней с даты получения заявления от Клиента сформировать разрешительную комиссию для рассмотрения заявления. В состав комиссии включаются представители Клиента, представители Банка, и при необходимости представители компании-разработчика Системы ДБО или независимые эксперты. Выбор членов комиссии осуществляется по согласованию Сторон. Независимый эксперт должен иметь высшее профессиональное образование или профессиональную подготовку в области информационной безопасности, а также стаж работы в этой области не менее 5 лет.

4. При работе разрешительной комиссии Стороны обязуются предоставлять в письменном виде по запросу заинтересованной стороны свои доказательства, выводы и оценки.

5. Стороны обязуются способствовать работе комиссии и не отказывать в предоставлении необходимых подтверждающих документов.

6. Стороны обязуются предоставить комиссии возможность ознакомления с условиями и порядком работы своих программных и аппаратных средств, используемых в Системе ДБО.

7. В ходе работы комиссии каждая Сторона обязана доказать, что она исполнила обязательства по Договору ДБО надлежащим образом.

8. Результатом рассмотрения спорной ситуации разрешительной комиссией является определение Стороны, несущей ответственность согласно выводу об истинности и корректности электронной подписи Клиента под электронным документом.

9. Разрешительная комиссия в течение пяти рабочих дней после своего создания проводит рассмотрение заявления. Рассмотрение заявления включает следующие этапы:

9.1. Разрешительная комиссия проводит техническую экспертизу электронного документа, подписанного ЭП Клиента, на основании которого Банком была выполнена оспариваемая Клиентом операция. На данном этапе проверяется наличие и корректность заполнения электронного документа с учетом требований, предъявляемых действующим законодательством, а также заключенными между Банком и Клиентом соглашениями.

9.2. Разрешительная комиссия проводит техническую экспертизу корректности ЭП Клиента в электронном документе:

9.2.1. С помощью входящего в состав Системы ДБО автоматизированного рабочего места (далее АРМ) «Операционист» выбирается спорный документ и выполняется операция «Проверить ЭП». Результатом этой операции является информация о наличии, количестве и корректности ЭП в составе данного документа.

9.2.2. С использованием штатного программного обеспечения (ПО) Системы ДБО выполняется распечатка Сертификата ключа проверки ЭП Клиента. Результат сверяется с Сертификатом ключа проверки ЭП, заверенным

подписью Клиента, Уполномоченными сотрудниками Банка (сверяются идентификатор Ключа проверки ЭП, ключ проверки ЭП в шестнадцатеричном виде и идентификатор устройства);

9.2.3. Разрешительная комиссия проводит проверку полномочий сотрудников Клиента, ЭП которых содержатся в спорном документе. При этом используются Сертификаты ключей проверки электронной подписи сотрудников Клиента, карточки с образцами подписей и оттиска печати организации Клиента, а также другие документы, которые Стороны сочтут необходимым рассмотреть.

9.3. По взаимному согласию членов комиссии автономную проверку подлинности электронной подписи в качестве независимого эксперта может произвести разработчик Системы ДБО компания «БИФИТ». В этом случае Банком не позднее пяти рабочих дней с момента принятия согласованного решения о проведении независимой экспертизы в компанию «БИФИТ» направляются материалы, необходимые для проведения данной проверки: выгруженный из Системы ДБО спорный документ, копия Сертификата ключа проверки электронной подписи, заверенная Сторонами, подписанное Сторонами письмо с просьбой о проведении независимой проверки. По результатам проверки компания «БИФИТ» формирует заключение о подлинности ЭП в предоставленном документе и высылает его в адрес Банка.

9.4. На основании данных технической экспертизы разрешительная комиссия составляет акт, содержащий следующую информацию:

- фактические обстоятельства, послужившие основанием возникновения разногласий;
- все реквизиты оспариваемого документа;
- порядок работы членов комиссии;
- вывод о подлинности ЭП в оспариваемом электронном документе и его обоснование;
- вывод о наличии в спорном документе требуемых для такого вида документов ЭП Клиента.

9.5. В случае, когда в предъявленном электронном документе ЭП Клиента разрешительной комиссией признана корректной, а также подтверждена принадлежность Клиенту ключей проверки электронной подписи, претензии Клиента признаются необоснованными, и Банк перед Клиентом по выполненным операциям по счету Клиента ответственности не несет.

9.6. В случае если претензии Клиента признаются необоснованными, все расходы, связанные с оплатой услуг независимых экспертов, возлагаются на Клиента. В противном случае указанные расходы несёт Банк.

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

10.1. Банк ошибочно совершил операцию по счету Клиента или не может предъявить документ, на основании которого выполнил операции по счёту Клиента.

10.2. Банк совершил операцию по счету Клиента на основании электронного документа Клиента, содержащего некорректную электронную подпись Клиента.

10.3. В случае когда электронный документ не содержит требуемых для указанного вида документа электронных подписей Клиента.

10.4. В иных случаях, установленных законодательством, в том числе Федеральным законом от 27.06.2011 № 161-ФЗ «О национальной платёжной системе».

11. При возникновении других претензий Клиента, не связанных с подтверждением корректности ЭП Клиента в электронном документе и не разрешенных путем переговоров Сторон, Клиент вправе обратиться в Арбитражный суд по месту нахождения Банка либо по месту нахождения подразделения Банка, где был заключен Договор ДБО.