

ПОРЯДОК
разрешения споров и доказательства принадлежности электронной подписи при разборке
конфликтных ситуаций и инцидентов при дистанционном банковском обслуживании

(составляется Банком и Клиентом на основании приведенных ниже минимальных требований)

1. Согласительная комиссия (далее — комиссия) создается с целью разрешения споров между сторонами Договора при обмене ЭД, установления фактических обстоятельств, послуживших основанием их возникновения.
2. При возникновении споров по вопросам обмена ЭД Сторона, предъявляющая претензии (далее — Сторона-инициатор), обязана направить другой Стороне заявление о разногласиях, подписанное уполномоченным должностным лицом, с подробным изложением причин разногласий и предложением создать комиссию. Заявление должно содержать фамилии представителей Стороны-инициатора, которые будут участвовать в работе комиссии, место, время и дату сбора комиссии (не позднее 7 дней со дня отправления заявления).

Примечание. До подачи заявления Стороне-инициатору рекомендуется убедиться в целостности своего программного обеспечения, неизменности используемой ключевой информации, а также отсутствии несанкционированных действий со стороны персонала, обслуживающего собственные средства формирования и обмена ЭД.

3. В состав комиссии должно входить равное количество представителей каждой Стороны (до пяти человек, включая IT-специалистов, представителей службы безопасности, юридической службы и иных), а также в случае необходимости независимые эксперты. Члены комиссии от каждой Стороны назначаются приказами соответствующей Стороны. В случае необходимости привлечения независимых экспертов эксперт считается назначенным только при согласии обеих Сторон, выраженном в письменной форме. Порядок оплаты работы независимых экспертов в комиссии определяется по предварительному согласованию Сторон.
4. Комиссия создается на срок до 20 дней. В исключительных случаях срок работы комиссии по согласованию Сторон может быть продлен до 30 дней.
5. Стороны обязуются способствовать работе комиссии и не допускать отказа от предоставления необходимых документов.
6. Стороны обязуются предоставить комиссии возможность ознакомления с условиями и порядком работы своих программных и аппаратных средств, используемых для обмена ЭД (средств формирования и обмена ЭД).
7. Комиссией рассматриваются следующие возможные виды споров:
 - 7.1 проведение Банком электронного документа, правомочность которого не признается Клиентом; 7.2 прочие виды споров.
8. С целью определения правомочности электронного документа, не признаваемого Клиентом, выполняются следующие действия:
 - 8.1 Стороны предъявляют Комиссии свои экземпляры Сертификатов ключей и Актов о прекращении действия ключей.
 - 8.2 По данным актам выясняется перечень ключей Клиента, действовавших на момент проверки ЭП, под спорным электронным документом.
 - 8.3 Если ЭП в момент проверки правомочности оспариваемого документа Системой проверки ЭП на стороне Банка была признана соответствующей одному из действующих ключей, то документ считается правомочным.
 - 8.4 В случае оспаривания Клиентом корректности первоначальной проверки, комиссия производит проверку ЭП с использованием Программы арбитража ЭП (далее Программа арбитража). Программа арбитража доступна на сайте разработчика. Проверке подвергается хранимая Банком копия подписанного документа. В случае, если ЭП при проверке данной Программой арбитража соответствует одному из действующих ключей, документ считается правомочным.
9. При наличии споров отнесенных согласно п.7 к «прочим», выявление обстоятельств обращения исследуемых документов может производиться следующими способами:
 - проверка правомочности документа согласно п.8;
 - анализ протоколов работы компонентов Систем удаленного обслуживания, как на стороне Банка, так и на стороне Клиента;
 - анализ архивов сообщений Систем удаленного обслуживания, как на стороне Банка, так и на стороне Клиента;
 - использование других средств технического мониторинга.
10. Для выяснения обстоятельств направления оспариваемых электронных документов от имени Клиента, могут быть проведены следующие действия:

- проверка соблюдения Клиентом порядка обеспечения информационной безопасности при обмене ЭД в соответствии с Приложением №1 к настоящему Договору;
- другие мероприятия, определенные представителями служб безопасности сторон.

11. По итогам работы комиссии составляется акт, содержащий:

- фактические обстоятельства, послужившие основанием возникновения разногласий;
- порядок работы членов комиссии;
- результаты проведенного разбирательства и их обоснование.

Акт составляется в 3-х экземплярах, подписывается всеми членами комиссии. Каждой из Сторон комиссия направляет по одному экземпляру акта для принятия решения. Члены комиссии, не согласные с мнением большинства, подписывают акт с особым мнением, которое прикладывается к акту.

12. В случае, если на предложение Стороны-инициатора о создании комиссии ответ другой Стороны не был получен, или получен отказ от участия в работе комиссии, или если другой Стороной чинились препятствия работе комиссии, Сторонаинициатор вправе составить акт в одностороннем порядке с указанием причины его составления. В акте приводится обоснование выводов о подлинности (ложности, приеме, передаче, отзыве и т.п.) оспариваемого ЭД. Указанный акт составляется в двух экземплярах, подписывается уполномоченным должностным лицом, и один экземпляр направляется другой Стороне.

13. Акт комиссии является основанием для принятия Сторонами окончательного решения, которое должно быть подписано Сторонами не позднее 10 дней со дня окончания работы комиссии.

14. В случае непринятия Сторонами решения в установленный срок Сторона-инициатор вправе обратиться в арбитражный суд в соответствии с законодательством.

Банк:

Клиент:

ПАО "Донкомбанк", 344068, г.Ростов-на-Дону,

пр. Михаила Нагибина 32а, ИНН 6164102186,

КПП 997950001, ОГРН 102610001817,

корсчет 30101810000000000804

в ОКЦ №9 Южного ГУ Банка России,

БИК 046015804.

Подпись:

Подпись:

М.П.

М.П.