

**ПОРЯДОК
разрешения разногласий при обмене ЭД**

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

1. Согласительная комиссия (далее — комиссия) создается с целью разрешения разногласий при обмене ЭД, установления фактических обстоятельств, послуживших основанием их возникновения.

2. При возникновении разногласий 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 разногласий:

- проведение Банком электронного документа, правомочность которого не признается Клиентом;
- прочие виды разногласий.

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 проверке разногласий 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 настоящего Договора;
- 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, Сторона-инициатор 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"

м.п.

м.п.