Приложение 3

к Условиям дистанционного банковского обслуживания юридических лиц и индивидуальных предпринимателей

в АО «Россельхозбанк» с использованием информационной системы «Цифровой канал обслуживания юридических лиц «Свой бизнес» в рамках Единого сервисного договора

Порядок разрешения споров и доказательства

подлинности электронных документов при разборе конфликтных ситуаций

и инцидентов при дистанционном банковском обслуживании

Настоящий Порядок регламентирует процедуру разрешения споров между Банком   
и Клиентом, возникающих в связи с использованием Сторонами ИС Свой Бизнес.

1. Порядок разрешения споров при использовании Клиентом в ИС Свой Бизнес УНЭП.

1.1. Разбор конфликтной ситуации и инцидентов выполняется по инициативе Банка или Клиента и состоит из следующих основных мероприятий:

- предъявление претензии одной из Сторон другой;

- проверка выполнения Клиентом и Банком требований настоящих Условий;

- проверка АРМ Клиента/Банка, которые были закреплены с целью обслуживания счетов Клиента;

- работа с ЭД (платежными документами), использованными в инциденте информационной безопасности;

- формирование комиссии для рассмотрения спорной (конфликтной) ситуации;

- разбор конфликтной ситуации;

- завершение Служебной проверки и документирование результатов разбора инцидентов.

1.2. Претензии направляются в письменном виде (в документированной форме) заказной почтой либо курьером и вручаются под расписку.

1.3. Претензии, рассмотрение которых связано с предоставлением комиссии ЭД   
из архива Сторон, должны быть поданы в течение 30 календарных дней от даты получения документа соответствующей Стороной.

1.4. По факту претензии Стороны проводят внутренние служебные проверки   
и информируют друг друга о результатах проверок в течение 14 календарных дней с момента получения претензии.

Сторона, предъявившая претензию, в течение 5 рабочих дней после получения результатов служебной проверки от другой Стороны, должна рассмотреть достаточность представленных оснований и объяснений и направить уведомление об отзыве претензии или предложение о создании комиссии по разрешению спорной (конфликтной) ситуации.

1.5. В случае если хотя бы одна из Сторон при возникновении спора:

- высказывает недоверие к составу и формату ЭД, хранящихся в локальном архиве рабочего места Клиента или Банка;

- высказывает недоверие к программному обеспечению, функционирующему   
на данном рабочем месте;

- высказывает неудовлетворенность результатами рассмотрения претензии   
в рабочем порядке.

Стороны обязаны сформировать комиссию для рассмотрения спорной (конфликтной) ситуации. Целью работы комиссии является установление правомерности и обоснованности претензии, а также установление, при необходимости, подлинности и авторства спорного ЭД.

1.6. В состав комиссии входит равное количество, но не менее двух, представителей   
от каждой из Сторон, определяемых Сторонами самостоятельно. При необходимости,   
по согласованию Сторон, к работе комиссии для проведения технической проверки могут привлекаться независимые эксперты. Дата сбора комиссии назначается не позднее 15 календарных дней с момента направления предложений заинтересованной Стороне. Срок работы комиссии – 5 рабочих дней. В особо важных случаях, по обоюдному письменному согласию Сторон, этот срок может быть увеличен, но не более чем до одного месяца.

Право представлять соответствующую Сторону в комиссии должно подтверждаться доверенностью, выданной каждому представителю на согласованный Сторонами срок работы комиссии.

1.7. Комиссия определяет, включая, но, не ограничиваясь, следующее:

- предмет разногласий на основании письма Стороны-инициатора разбирательства   
и разъяснений Сторон;

- правомерность предъявления претензии на основании вступления в силу Договора о ДБО;

- подлинность ЭП/способа подтверждения спорного ЭД;

- наличие и содержание подтверждения по спорному ЭД;

- даты и время поступления, отправки спорного ЭД и подтверждения по нему.

1.8. Стороны договариваются, что для разбора спорных (конфликтных) ситуаций комиссия принимает на рассмотрение ЭД и подтверждения по ним и обязана использовать следующие, признаваемые Сторонами, эталонные данные:

- данные архива оригиналов принятых, отправленных ЭД;

- данные базы данных регистрационных записей (журнал регистрации приема   
и отправки ЭД);

- хранимое в Банке программное обеспечение.

В ходе рассмотрения комиссией спора о подлинности ЭД, исполненного   
с использованием СКЗИ, каждая Сторона обязана доказать лишь то,   
что она своевременно и надлежащим образом исполнила обязательства, взятые на себя   
по Договору о ДБО.

1.9. Результат работы комиссии оформляется актом. Оспаривание результатов работы комиссии производится в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

В случае если в результате работы согласительной комиссии будет установлено авторство и подлинность ЭП/способа подтверждения ЭД конкретным уполномоченным   
на то лицом, то:

* Сторона, бравшая на себя обязательства по данному ЭД и выполнившая действия по ЭД, признается не нарушившей договорные обязательства (невиновной);
* Сторона, бравшая на себя обязательства по данному ЭД и не выполнившая действия по ЭД, признается нарушившей договорные обязательства (виновной).

В случае если в результате работы согласительной комиссии будет установлено,   
что автор ЭД не может быть определен, или не уполномочен подписывать/подтверждать данный ЭД то:

* Сторона, бравшая на себя обязательства по данному ЭД и выполнившая действия по ЭД, признается нарушившей договорные обязательства (виновной);
* Сторона, бравшая на себя обязательства по данному ЭД и не выполнившая действия по ЭД, признается не нарушившей договорные обязательства (невиновной).

1.10. В случае если предложение о создании комиссии оставлено другой Стороной без ответа либо другая Сторона отказывается от участия в комиссии, либо другая Сторона препятствовала работе комиссии, то заинтересованная Сторона составляет акт   
в одностороннем порядке с указанием причины составления его в одностороннем порядке.

2. Порядок разрешения споров при использовании Клиентом в ИС Свой Бизнес ПЭП.

2.1. Разбор конфликтной ситуации выполняется по инициативе Клиента   
и осуществляется в случаях, связанных с:

- отказом Клиента/Уполномоченного лица Клиента от факта подписания (изготовления, отправки) им ЭД;

- непризнанием Клиентом/Уполномоченным лицом Клиента авторства и/или целостности и/или подлинности ЭД, подписанного ПЭП.

2.2. При возникновении случаев, указанных в пункте 2.1 Клиент/Уполномоченное лицо Клиента представляет в Банк претензию в письменном виде (в документированной форме), которая в обязательном порядке должна содержать следующую информацию:

- наименование, ИНН Клиента;

- идентификационные данные Клиента/Уполномоченного лица (фамилия, имя отчество, Логин, Зарегистрированный номер, адрес электронной почты, ПЭП которого   
в ЭД требует проверки;

- дату и номер ЭД, а также время формирования ПЭП в ЭД;

- дату и время событий, на момент наступления которых требуется установить подлинность ПЭП.

2.3. На основании претензии Клиента Банк создает экспертную группу для проведения технической экспертизы проверки подлинности ПЭП в ЭД.

2.4. К участию в экспертной группе привлекаются работники профильных подразделений Банка, обладающих компетенциями в области использования ЭП (специалисты в области информационных технологий, автоматизации банковских технологий, разработки и сопровождения информационных систем, специалистов по информационной безопасности), Клиент/Уполномоченное лицо Клиента, а также при необходимости специалисты в области информационных технологий/специалистов по информационной безопасности Клиента.

2.5. Срок проведения процедуры технической экспертизы составляет не более 10 (десяти) рабочих дней с момента принятия Банком от Клиента/Уполномоченного лица Клиента претензии.

2.6. О назначенном сроке проведения технической экспертизы по проверке подлинности ПЭП Банк уведомляет Клиента/Уполномоченное лицо Клиента   
по электронному адресу, указанному в претензии, не позднее 3 (трех) рабочих дней, предшествующих дате проведения технической экспертизы.

2.7. Экспертная группа осуществляет проверку подлинности ПЭП в ЭД в назначенное время в присутствии всех членов экспертной группы и Клиента/Уполномоченного лица (при необходимости специалистов Клиента, указанных в п. 2.4 настоящего порядка).

2.8. При проведении процедуры технической экспертизы экспертная группа использует автоматизированное рабочее место разбора конфликтных ситуаций ИС Свой Бизнес (далее - АРМ КС) и осуществляет следующие проверки (в т.ч. на основании документов, имеющихся в юридическом досье Клиента):

- полномочий Клиента Пользователя Клиента по подписанию ЭД (т.е. полномочия Уполномоченного лица на дату формирования ПЭП в ЭД);

- наличие у Клиента/Уполномоченного лица Мобильного устройства   
с Зарегистрированным номером, основание регистрации в ИС Свой Бизнес номера мобильного телефона в качестве зарегистрированного номера;

- наличие в ИС Свой Бизнес ЭД с оспариваемой ПЭП;

- статусы ЭД с оспариваемой ПЭП;

2.8.1. В случае использования Кода подтверждения, дополнительно к проверкам, указанным в п. 2.8 осуществляется проверка:

- соответствие ХЭШ[[1]](#footnote-2) направленного ЭД ХЭШу ЭД, находящегося в ИС Свой Бизнес;

- содержание направленного на Зарегистрированный номер Пользователя Клиента Кода подтверждения;

- подтверждение направления Кода подтверждения Клиенту/Уполномоченному лицу на Зарегистрированный номер;

- соответствие реквизитов ЭД из направленного Кода подтверждения реквизитам ЭД   
в ИС Свой Бизнес и реквизитам ЭД из АРМ РКС.

- подтверждение ввода Кода подтверждения из направленного Банком   
SMS-сообщения;

- подтверждение аутентификации Пользователя Клиента в сессии с использованием пароля и Кода подтверждения.

2.8.2. В случае использования Токена PC дополнительно к проверкам, указанным   
в п. 2.8 настоящего порядка, с использованием программного комплекса PayControl осуществляется проверка соответствия информации, сформированной в результате подтверждения операции с использованием Токена РС, на соответствие информации в ЭД для которого производилось ее формирование.

2.9. Положительный результат всех проверок, проведенных в соответствии с пунктом 2.8 настоящего порядка, доказывает авторство, целостность и подлинность оспариваемого ЭД. Спор решается в пользу Банка.

2.10. Отрицательный результат проверок, проведенных в соответствии с пунктом 2.8 настоящего порядка, доказывает что спорная операция не была подписана ПЭП Клиентом/Уполномоченным. Спор решается в пользу Клиента.

2.11. Материалы технической экспертизы должны содержать:

- состав комиссии, осуществляющий проверку;

- время, дату и место проведения проверки;

- основание для проведения проверки;

- результаты проверки ПЭП в ЭД (отчет, формируемый в ИС Свой Бизнес);

- обоснование выводов результатов проверки;

- записи из системных журналов ИС Свой Бизнес и иных систем Банка.

2.12. Результатом проведения технической экспертизы проверки подлинности ПЭП   
в ЭП является заключение экспертной группы, которое составляется в 2 (двух) экземплярах   
в произвольной форме, подписывается собственноручными подписями всех членов экспертной группы и заверяется печатью Банка. Один экземпляр передается Клиенту под расписку в журнале учета или высылается на почтовый адрес Клиента/Уполномоченного лица заказным письмом. Второй экземпляр хранится в юридическом деле Клиента.

2.13. Заключение экспертной группы является основанием для предъявления претензий к лицам, виновным в возникновении конфликтной ситуации. Заключение экспертной группы может являться доказательством при дальнейшем разбирательстве конфликтной ситуации в судебно-арбитражных органах.

1. Результат преобразования [массива](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9C%D0%B0%D1%81%D1%81%D0%B8%D0%B2_(%D0%BF%D1%80%D0%BE%D0%B3%D1%80%D0%B0%D0%BC%D0%BC%D0%B8%D1%80%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D0%B5)" \o "Массив (программирование)) входных данных произвольной длины в (выходную) [битовую](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%91%D0%B8%D1%82" \o "Бит) строку установленной длины, выполняемого [определенным алгоритмом](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%94%D0%B5%D1%82%D0%B5%D1%80%D0%BC%D0%B8%D0%BD%D0%B8%D1%80%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8B%D0%B9_%D0%B0%D0%BB%D0%B3%D0%BE%D1%80%D0%B8%D1%82%D0%BC" \o "Детерминированный алгоритм) (SHA-256). [↑](#footnote-ref-2)