

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке проведения технической экспертизы при возникновении спорных ситуаций

1. В настоящем Положении под спорной ситуацией понимается возникновение претензий у Клиента к Банку.

2. В спорной ситуации Стороны руководствуются условиями Договора об использовании системы дистанционного банковского обслуживания «Ижкомбанк. Бизнес» и его приложениями.

3. Согласно Договору, основанием для совершения Банком операций по счету Клиента является распоряжение Клиента, направленное в Банк в виде ЭД, подписанного ЭП Клиента. Стороны согласны, что единственным и достаточным доказательным материалом при разрешении спорной ситуации является ЭД, содержащий расчетный (платежный, валютный) документ, подписанный ЭП Клиента.

4. При возникновении спорной ситуации, Клиент представляет Банку заявление, содержащее суть претензии, с указанием на ЭД с ЭП Клиента, на основании которого Банк выполнил операции по счёту Клиента. Если спорный ЭД был подписан ключом серверной подписи из мобильного приложения «Ижкомбанк. Бизнес», то Клиент представляет также документ, подтверждающий принадлежность мобильного телефона, использованного для подписания спорного ЭД, владельцу ключа серверной подписи. Банк обязан по письменному запросу информировать Клиента в письменной форме о ходе рассмотрения Заявления.

5. Банк и Клиент обязаны в течение 7 (семи) рабочих дней от даты получения Банком и принятия им к рассмотрению заявления Клиента сформировать разрешительную комиссию для урегулирования возникшей спорной ситуации. Комиссия должна состоять минимум из 3-х человек. В состав комиссии включаются представители Клиента, представители Банка и, при необходимости - независимые эксперты. При достижении согласия Сторон, привлечённые к работе комиссии независимые эксперты, могут наделяться правом голоса. Состав комиссии должен быть зафиксирован в акте, который является итоговым документом, отражающим результаты работы комиссии.

6. Полномочия членов комиссии подтверждаются:

- представителей Банка - копией приказа директора Банка о привлечении к работе в составе разрешительных комиссий;
- представителей Клиента - доверенностями, выданными в установленном порядке.

7. Срок работы комиссии - не более 7 (семи) рабочих дней. В исключительных ситуациях этот срок может быть увеличен по взаимной договоренности Сторон. Общий срок рассмотрения заявления Клиента не может превышать сроков, установленных законодательством РФ со дня получения такого заявления.

8. Результатом рассмотрения спорной ситуации разрешительной комиссией является определение стороны, несущей ответственность согласно выводу об истинности и корректности ЭП Клиента, содержащейся в ЭД.

9. Разрешительная комиссия проводит техническую экспертизу ЭД, заверенного ЭП Клиента, на основании которого Банком выполнена операция по счету Клиента.

10. Работа разрешительной комиссии включает в себя следующие этапы:

- комиссия определяет на основании какого ЭД Банк осуществил списание денежных средств со счета Клиента;
- комиссия определяет наличие данного ЭД в системе удаленного банковского обслуживания ДБО;
- комиссия проверяет реквизиты получателя в найденном в Системе ДБО ЭД, на основании которого Банком была осуществлена оспариваемая операция с денежными средствами Клиента;
- комиссия проверяет корректность ЭП Клиента, содержащейся в ЭД.

11. Признание ЭП Клиента, содержащейся в ЭД корректной, основывается на полученных результатах от проведения следующих мероприятий:

- проведение проверки соответствия подписей руководителя, уполномоченного представителя Клиента и оттиска печати Клиента, učinенных на оригинале экземпляра Банка

Сертификата Ключа проверки ЭП работника Клиента в Системе ДБО с образцами подписей руководителя, уполномоченного представителя Клиента и оттиска печати Клиента, указанных в банковской карточке с образцами подписей и оттиска печати, имеющейся в юридическом деле Клиента;

- проведение проверки соответствия идентификатора ключа ЭП Клиента, содержащейся в ЭД Клиента с идентификатором ключа ЭП, заверенного Клиентом в Сертификате Ключа проверки ЭП работника Клиента в Системе ДБО;

- проведение проверки периода действия Ключей проверки ЭП Клиента и даты исполнения Банком, принятого от Клиента ЭД.

12. Если результаты проверки, проведенной в соответствии с п.11 настоящего Положения вызывают сомнения у представителей одной из Сторон, то эта Сторона имеет право инициировать проведение независимой проверки ЭП Клиента, содержащейся в ЭД, с этой целью разрешительная комиссия, используя представленное компанией разработчиком системы ДБО специальное эталонное программное обеспечение (эталонные утилиты), формирует необходимые материалы и направляет компании разработчику для проведения независимой экспертизы. Оплату работы независимых экспертов компании разработчика системы ДБО осуществляет Сторона, инициирующая независимую экспертизу.

13. Если по результатам всех проведенных проверок корректности ЭП Клиента, содержащейся в оспариваемом ЭД, ЭП Клиента признана корректной, то авторство оспариваемого ЭД признается разрешительной комиссией установленным.

14. Если авторство оспариваемого ЭД признано разрешительной комиссией установленным, то неправой в споре признается Сторона, действия которой не соответствуют содержанию ЭД.

15. Если по результатам всех проведенных проверок корректности ЭП Клиента, содержащейся в оспариваемом ЭД, ЭП Клиента признана некорректной, то предъявленный для проверки авторства ЭД признается комиссией ложным.

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

- Банк ошибочно совершил операцию по счету Клиента или не предъявляет ЭД, переданного Клиентом, на основании которого Банк выполнил операции по счёту Клиента;

- Банк совершил операцию по счету Клиента, на основании Электронного документа Клиента содержащего некорректную Электронную подпись Клиента;

- В случае совершения Банком операции по счету Клиента на основании принятого Банком от Клиента ЭД при наличии у Клиента уведомления об отмене действия Ключа ЭП и соответствующего ему Ключа проверки ЭП Клиента, с отметкой Банка в получении, свидетельствующей о его получении Банком датой ранее, чем совершена операция по счету Клиента по данному ЭД;

- В иных случаях, установленных законодательством, в том числе Федеральным законом № 161-ФЗ от 27.06.2011 года «О национальной платежной системе» и Договором.

17. По итогам работы разрешительной комиссии составляется акт, в котором в обязательном порядке отражаются:

- состав разрешительной комиссии, место и сроки ее работы, реквизиты документов, на основании которых действуют члены комиссии;

- установленные обстоятельства;

- действия членов разрешительной комиссии;

- выводы разрешительной комиссии, в том числе, основанные на данных проведенной технической экспертизы;

- основания, которые послужили для формирования выводов;

- иные условия по согласованию Сторон.

18. Акт признается Сторонами надлежащим, если соблюдены все требования, указанные в п.17 настоящего Положения.

19. Акт подписывается всеми членами комиссии. Член комиссии, отказывающийся подписать Акт, должен письменно обосновать свой отказ. Письменное обоснование прикладывается к Акту.

20. Акт составляется в двух экземплярах, по одному для каждой Стороны.

21. При рассмотрении в суде споров стороны обязаны предоставить суду акт, составленный в соответствии с настоящим Положением.