

ПОЛОЖЕНИЕ
о процедуре разбора конфликтной ситуации в рамках
использования
электронного средства платежа Система «IBank»

Настоящее положение о процедуре разбора конфликтной ситуации в рамках использования электронного средства платежа Система «IBank» (далее — Положение) в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом «О национальной платежной системе» и Федеральным законом «Об электронной подписи», является порядком досудебного урегулирования споров между Банком и Клиентом, возникающих из договора об использовании электронного средства платежа.

Раздел 1. Термины, применяемые в Положении

1. В рамках настоящего Положения используются понятия Электронное средство платежа (далее – ЭСП), Перевод денежных средств в соответствии с Федеральным Законом от 27 июня 2011 года № 161-ФЗ «О национальной платежной системе».
2. В рамках настоящего Положения используются понятия Электронная подпись (далее – ЭП), Ключ электронной подписи (далее – Ключ ЭП), Ключ проверки электронной подписи (далее – Ключ проверки ЭП), Электронный документ (далее – ЭД) в соответствии с Федеральным Законом от 6 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи».
3. В рамках настоящего Положения используются понятия Сертификат ключа проверки электронной подписи (далее – Сертификат), Система «IBank», Пара ключей электронной подписи (далее – Пара ключей ЭП) в соответствии с Договором об использовании электронного средства платежа.
4. Термины, применяемые в рамках настоящего Положения, используются в следующих значениях:
 - Конфликтная ситуация – спор между Клиентом и Банком по причине перевода денежных средств, в рамках которого Клиентом оспаривается подлинность электронной подписи в электронном документе и (или) факт уведомления о переводе денежных средств, возникшие в результате воздействия Вредоносного кода или по иным причинам.
 - Разрешительная комиссия – орган, формируемый в соответствии с настоящим Положением с целью разбора Конфликтной ситуации по существу и документального оформления результатов работы.
 - Эксперт, экспертная организация – определены в Разделе 8 настоящего Положения.

Раздел 2. Состав Разрешительной комиссии

1. В обязательном порядке в состав Комиссии включаются представители Клиента и представители Банка.
2. По требованию Клиента и (или) Банка к работе Разрешительной комиссии может быть привлечен эксперт.
3. Эксперт может участвовать в работе Разрешительной комиссии непосредственно (лично). При этом эксперт включается в состав Разрешительной комиссии.
4. При невозможности непосредственного (личного) участия эксперта в работе Разрешительной комиссии, эксперт на основании полученных от Банка материалов проводит экспертизу подлинности ЭП или анализ архивов на предмет подтверждения факта уведомления Клиента. При этом эксперт не включается в состав Разрешительной комиссии.
5. Требования к эксперту определены в Разделе 8 настоящего Положения.
6. В качестве эксперта к работе Разрешительной комиссии может быть привлечен представитель разработчика Системы «IBank».

Раздел 3. Порядок формирования Разрешительной комиссии

1. При возникновении Конфликтной ситуации, Клиент направляет в Банк заявление в письменном виде в свободной форме, которое должно содержать:
 - дата и номер заявления;
 - дата и номер заявления о присоединении к договору об использовании ЭСП;
 - реквизиты Клиента (ИНН, адрес места регистрации, номер банковского счета);

- суть претензии с подробным изложением обстоятельств, на которых основана претензия, и сведений о подтверждающих ее доказательствах;
 - обоснованный расчет заявленных в претензии требований;
 - нормы законодательных и иных нормативных правовых актов, на которых основывается претензия;
 - перечень прилагаемых к заявлению документов, составляющих доказательную базу (при наличии);
 - список лиц, выступающих от лица Клиента в качестве членов Разрешительной комиссии.
 - требование о привлечении к работе Разрешительной комиссии эксперта (при необходимости).
2. В случае привлечения по требованию Клиента к работе Разрешительной комиссии эксперта, Банк не позднее 2 (Двух) рабочих дней высылает в экспертную организацию запрос, содержащий:
- требования к экспертной организации;
 - требования к эксперту;
 - вопросы, поставленные перед экспертом;
 - требуемый срок проведения экспертизы.
- 2.1. Экспертная организация в срок не позднее 2 (Двух) рабочих дней дает ответ Банку. В случае получения в указанный срок ответа от экспертной организации о соответствии предъявленным требованиям и возможности проведения экспертизы в указанный срок, Банк привлекает к работе Разрешительной комиссии указанного эксперта.
- 2.2. В случае неполучения от экспертной организации положительного ответа в указанный срок, Банк привлекает к работе Разрешительной комиссии представителя разработчика Системы «IBank».
3. Банк в течение 5 (Пяти) рабочих дней с момента получения заявления Клиента:
- определяет дату, время и место работы Разрешительной комиссии;
 - формирует состав Разрешительной комиссии с учетом требований Клиента;
 - информирует Клиента о назначенной дате, времени, месте работы Разрешительной комиссии и о ее составе.
4. Заседание Разрешительной комиссии должно быть организовано Банком не позднее 10 (Десяти) рабочих дней с момента получения заявления Клиента. В случае привлечения к работе Разрешительной комиссии эксперта, срок организации заседания Разрешительной комиссии продлевается на срок, необходимый эксперту для проведения экспертизы подлинности ЭП или анализа архивов на предмет подтверждения факта уведомления Клиента.
5. В случае если Клиент не направит своих представителей для участия в работе Разрешительной комиссии, разбор Конфликтной ситуации осуществляется без представителей Клиента.
6. Срок предоставления Клиенту результатов рассмотрения его заявления в общем случае – не более 30 дней, при использовании ЭСП для трансграничного перевода денежных средств – не более 60 дней. В случае препятствования Клиентом работе Разрешительной комиссии, указанный срок может быть увеличен.

Раздел 4. Разбор Конфликтной ситуации, в рамках которой оспаривается подлинность электронной подписи

1. При возможности доступа в ходе работы Разрешительной комиссии к базе данных системы «IBank», описанные ниже действия осуществляются с использованием штатного программного обеспечения Системы «IBank» АРМ «Операционист» и/или АРМ «Администратор».
2. При невозможности доступа в ходе работы Разрешительной комиссии к базе данных системы «IBank», описанные ниже действия осуществляются с использованием материалов, предварительно полученных (распечатанных, выгруженных) Банком из базы данных системы «IBank».

Этап 1:

3. Банк предъявляет на обозрение Разрешительной комиссии выписку по счету Клиента.
4. Клиент с помощью выписки по счету определяет оспариваемый перевод денежных средств.
5. Банк предъявляет ЭД, на основании которого совершен оспариваемый перевод денежных средств.
6. Разрешительная комиссия делает запись о факте предъявления/не предъявления Банком ЭД, при этом:
 - В случае если Банк предъявляет ЭД, Конфликтная ситуация рассматривается далее, по существу. Разрешительная комиссия переходит к Этапу 2 настоящего Раздела.

- В случае если Банк не предъявляет ЭД, Конфликтная ситуация далее по существу не рассматривается. Разрешительная комиссия переходит к Разделу 6 настоящего Положения.

Этап 2:

7. Разрешительная комиссия определяет Ключ ЭП, посредством которого был подписан ЭД.
8. Банк предъявляет на обозрение Разрешительной комиссии Сертификат, соответствующий вышеуказанному Ключу ЭП Клиента.
9. Разрешительная комиссия делает запись о факте предъявления/не предъявления Банком Сертификата, при этом:
 - В случае если Банк предъявляет Сертификат, Конфликтная ситуация рассматривается далее, по существу. Разрешительная комиссия переходит к Этапу 3 настоящего Раздела.
 - В случае если Банк не предъявляет Сертификат Конфликтная ситуация далее по существу не рассматривается. Разрешительная комиссия переходит к Разделу 6 настоящего Положения.

Этап 3:

10. Разрешительная комиссия просматривает ключ проверки ЭП, использующийся при проверке ЭП в ЭД, на основании которого совершен оспариваемый перевод денежных средств.
11. Разрешительная комиссия производит сверку шестнадцатеричного представления Ключа проверки ЭП, содержащегося в Сертификате, с шестнадцатеричным представлением Ключа проверки ЭП, использующегося при проверке ЭП.
12. Разрешительная комиссия делает запись о факте наличия/отсутствия расхождения между шестнадцатеричным представлением Ключа проверки ЭП в Сертификате, и шестнадцатеричным представлением Ключа проверки ЭП, использующегося при проверке ЭП, при этом:
 - В случае если между шестнадцатеричными представлениями Ключей проверки ЭП расхождение не обнаружится, Конфликтная ситуация рассматривается далее, по существу. Разрешительная комиссия переходит к Этапу 4 настоящего Раздела.
 - В случае если обнаружится расхождение между шестнадцатеричными представлениями Ключей проверки ЭП, Конфликтная ситуация далее по существу не рассматривается. Разрешительная комиссия переходит к Разделу 6 настоящего Положения.

Этап 4:

13. Клиент предъявляет на обозрение Разрешительной комиссии уведомление о прекращении действия средства подтверждения и (или) об утрате средства подтверждения и (или) об использовании ЭСП без согласия Клиента (при наличии).
14. Разрешительная комиссия определяет действительность Сертификата на момент получения Банком перевода денежных средств:
 - Сертификат сверяется с оспариваемым переводом денежных средств. Предметом сверки выступают даты начала и окончания действия Сертификата и дата получения Банком от Клиента распоряжения на осуществление перевода денежных средств. При необходимости может учитываться и время указанных событий.
 - Уведомление о прекращении действия средства подтверждения и (или) об утрате средства подтверждения и (или) об использовании ЭСП без согласия Клиента (при наличии) сверяется с оспариваемым переводом денежных средств. Предметом сверки выступают дата отметки о принятии (об исполнении) Банком указанного уведомления и дата получения Банком от Клиента распоряжения на осуществление перевода денежных средств. При необходимости может учитываться и время указанных событий, а также время, необходимое Банку на исполнение указанного уведомления.
15. Разрешительной комиссией делается запись о действительности/недействительности Сертификата на момент получения Банком от Клиента распоряжения на перевод денежных средств, при этом:
 - В случае действительности Сертификата на момент получения Банком от Клиента распоряжения на осуществление перевода денежных средств, Конфликтная ситуация рассматривается далее, по существу. Разрешительная комиссия переходит к Этапу 5 настоящего Раздела.
 - В случае недействительности Сертификата на момент получения Банком от Клиента распоряжения на осуществление перевода денежных средств, Конфликтная ситуация далее по существу не рассматривается. Разрешительная комиссия переходит к Разделу 6 настоящего Положения.

Этап 5:

16. Разрешительная комиссия проводит проверку подлинности ЭП в ЭД.

17. Разрешительной комиссией может использоваться специализированная утилита от разработчика Системы «IBank» для автономной проверки подлинности ЭП.
18. Разрешительной комиссией делается запись о подлинности/нарушении подлинности ЭП в ЭД, при этом Разрешительная комиссия переходит к Разделу 6 настоящего Положения.

Раздел 5. Разбор Конфликтной ситуации, в рамках которой оспаривается факт уведомления о переводе денежных средств (о совершенной операции)

Этап 1:

1. Банк предъявляет на обозрение Разрешительной комиссии выписку по счету Клиента.
2. Клиент с помощью выписки по счету определяет оспариваемый перевод денежных средств.
3. Банк предъявляет Разрешительной комиссии архивы уведомлений, переданных в период, включающий дату получения Банком от Клиента распоряжения на осуществление перевода денежных средств. Банком могут по его усмотрению и в зависимости от технической возможности использоваться архивы уведомлений, хранящиеся в базе данных и журналах Системы «IBank», и (или) архивы уведомлений, полученные от оператора связи, предоставляющего услугу по передаче уведомлений.
4. Банк определяет в архиве уведомление, соответствующее рассматриваемому переводу денежных средств.
5. Разрешительная комиссия определяет реквизиты, по которым было направлено уведомление. При использовании для информирования Клиента изменения поля «Статус» и выписки в Системе по счету Клиента, данный пункт не рассматривается.
6. Банк предъявляет действовавший на момент осуществления перевода и заверенный Клиентом документ, в котором указаны реквизиты для информирования Клиента (информация для связи с Клиентом).
7. Клиент предъявляет действовавший на момент осуществления перевода документ с отметкой Банка, в котором указаны реквизиты для информирования Клиента (информация для связи с Клиентом) при наличии такого документа.
8. Разрешительная комиссия делает запись о факте соответствия/не соответствия реквизитов, по которым было отправлено уведомление, реквизитам, указанным Клиентом для осуществления информирования:
 - В случае если реквизиты, по которым было совершено информирование Клиента, соответствуют реквизитам, указанным Клиентом для осуществления информирования, Конфликтная ситуация рассматривается далее, по существу. Разрешительная комиссия переходит к Этапу 2 настоящего Раздела.
 - В случае если реквизиты не соответствуют, Конфликтная ситуация далее по существу не рассматривается. Разрешительная комиссия переходит к Разделу 6 настоящего Положения.

Этап 2:

9. Разрешительная комиссия определяет срок отправки уведомления. При рассмотрении архивов, хранящихся в базе данных системы «IBank», может использоваться АРМ «Операционист».
10. В случае использования для информирования Клиента изменения поля «Статус», по истории документа определяется момент присвоения ЭД статуса «На обработке» / «На исполнении».
11. В случае использования для информирования Клиента выписки в Системе по счету Клиента, по распечатанной проводке определяется момент подписи проводки (информации об операции), который соответствует моменту появления данной информации в выписке по счету Клиента.
12. Разрешительная комиссия делает запись о соблюдении/не соблюдении срока отправки уведомления (информирования Клиента), при этом Разрешительная комиссия переходит к Разделу 6 настоящего Положения.

Раздел 6. Подведение итогов разбора Конфликтной ситуации

1. По результатам работы Разрешительной комиссии составляется акт, в котором содержится краткое изложение выводов и решение Разрешительной комиссии по рассматриваемому разногласию.
2. Помимо изложения выводов и решения Разрешительной комиссии в акте должны содержаться:
 - состав Разрешительной комиссии;
 - дата и место составления акта;
 - дата, время начала и окончания работы Разрешительной комиссии;
 - фактические обстоятельства, послужившие основанием возникновения претензии;

- краткий перечень мероприятий, проведенных Разрешительной комиссией;
 - реквизиты оспариваемого ЭД;
 - вывод о подлинности/нарушении подлинности ЭП в оспариваемом ЭД и его обоснование – в случае оспаривания Клиентом подлинности ЭП;
 - вывод об уведомлении/не уведомлении Клиента о совершенной операции - в случае оспаривания Клиентом факта уведомления о переводе денежных средств;
 - указание на особое мнение члена Разрешительной комиссии (при наличии);
 - собственноручные подписи членов Разрешительной комиссии.
3. В случае если проводилась экспертиза подлинности ЭП или анализ архивов на предмет подтверждения факта уведомления Клиента, к акту прилагается подготовленное экспертом заключение о подлинности ЭП или результат анализа архивов соответственно.
 4. Акт составляется непосредственно после завершения оценки всех обстоятельств, подлежащих установлению Разрешительной комиссией, в двух экземплярах по экземпляру для Клиента и Банка и подписывается всеми членами Разрешительной комиссии. В случае включения в состав Разрешительной комиссии эксперта, акт составляется в трех экземплярах.
 5. Решение Разрешительной комиссии по результатам разбора Конфликтной ситуации, в рамках которой оспаривается подлинность электронной подписи:
 - 5.1. Разрешительная комиссия признает Банк исполнившим платеж без согласия Клиента, и Банк несет ответственность перед Клиентом в случае, когда имела место хотя бы одна из следующих ситуаций:
 - Банк не предъявляет ЭД, подписанный Клиентом, на основании которого Банк совершил перевод денежных средств Клиента.
 - Банк не предъявляет Сертификат, соответствующий Ключу ЭП Клиента, которым был подписан ЭД.
 - В случае обнаружения расхождения между шестнадцатеричным представлением Ключа проверки ЭП в Сертификате, и шестнадцатеричным представлением Ключа проверки ЭП, использующегося при проверке ЭП.
 - Сертификат был недействительным на момент получения Банком от Клиента распоряжения на осуществление перевода денежных средств.
 - Хотя бы одна ЭП Клиента в ЭД оказалась не подлинной.
 - 5.2. В иных случаях, за исключением определенных в пункте 5.1 настоящего Раздела, Банк не несет ответственности перед Клиентом за совершение перевода денежных средств.
 6. Решение Разрешительной комиссии по результатам разбора Конфликтной ситуации, в рамках которой оспаривается факт уведомления о переводе денежных средств (о совершенной операции):
 - 6.1. Разрешительная комиссия признает Банк не исполнившим обязанность по информированию Клиента о совершенной операции, и Банк несет ответственность перед Клиентом в случае, когда имела место хотя бы одна из следующих ситуаций:
 - Банк осуществил информирование Клиента о платеже (операции) по реквизитам, не соответствующим реквизитам, указанным Клиентом для осуществления информирования.
 - Банк осуществил информирование Клиента о платеже (операции) в срок, превышающий срок, установленный в Договоре.
 - 6.2. В иных случаях, за исключением определенных в пункте 6.1 настоящего Раздела, Банк признается Разрешительной комиссией исполнившим обязанность по информированию Клиента не несет ответственности перед Клиентом за совершение перевода денежных средств.
 7. Расходы по формированию и работе Разрешительной комиссии, исключая расходы Клиента, связанные с привлечением им в одностороннем порядке независимых экспертов, возлагаются на Банк. В случае признания Разрешительной комиссией требований Клиента необоснованными, Клиент обязан в течение 7 рабочих дней с даты составления Акта возместить Банку все указанные расходы. При нарушении Клиентом указанного выше условия, Банк имеет право взыскать указанные расходы без дополнительного распоряжения с любого счета Клиента, открытого в Банке.

Раздел 7. Проверка подлинности электронной подписи экспертом

1. По требованию Клиента и (или) Банка проведение проверки подлинности ЭП в ЭД может быть поручено экспертной организации.

2. При наличии требования о проверке подлинности ЭП в ЭД экспертной организацией Банк в течение (Пяти) рабочих дней с момента получения заявления Клиента или с момента принятия решения о проведении экспертизы по собственной инициативе, направляет эксперту следующие материалы:
 - файлы, полученные в результате выгрузки спорного ЭД из базы данных системы «IBank»;
 - заверенную копию Сертификата;
 - в случае проведения экспертизы по инициативе Клиента - копию заявления Клиента, указанного в пункте 1 Раздела 2 настоящего Положения.
3. По результатам экспертизы подлинности ЭП экспертная организация формирует заключение о подлинности ЭП в предоставленном ЭД и высылает его в адрес Банка.
4. Срок проведения экспертизы подлинности ЭП не должен превышать 10 (Десяти) рабочих дней с момента получения экспертной организацией всех необходимых материалов.
5. В случае принятия решения о проведении экспертизы подлинности ЭП в ЭД экспертом, срок работы Разрешительной комиссии увеличивается на срок, необходимый эксперту для проведения экспертизы подлинности ЭП.

Раздел 8. Требования к эксперту, экспертной организации и экспертному заключению

1. Экспертная организация должна:
 - использовать на законных основаниях для проверки ЭП сертифицированные ФСБ России шифровальные (криптографические) средства, реализующие криптографические процедуры проверки ЭП и криптографическую процедуру вычисления хеш-функции по действующим ГОСТам Российской Федерации;
 - использовать на законных основаниях для проверки ЭП программное обеспечение, разработанное организацией имеющей лицензию ФСБ РФ на разработку защищенных с использованием шифровальных (криптографических) средств информационных систем, если для проверки ЭП используется программное обеспечение, разработанное сторонней организацией, и (или) иметь лицензию ФСБ России на разработку защищенных с использованием шифровальных (криптографических) средств информационных систем, если для проверки ЭП используется программное обеспечение собственной разработки.
2. Эксперт должен:
 - иметь высшее профессиональное образование в области информационной безопасности или пройти переподготовку по одной из специальностей этого направления в объеме не менее 500 часов;
 - иметь стаж работы в области информационной безопасности не менее 5 (Пяти) лет.
3. Заключение о проверке подлинности должно:
 - быть оформленным в форме экспертного заключения;
 - содержать сведения об Экспертной организации: фирменное наименование, место нахождения, ИНН, КПП, ОГРН;
 - содержать контактные данные Экспертной организации: телефон, факс, e-mail;
 - содержать дату оформления (составления);
 - содержать время и дату проведения исследования, адрес места проведения исследования, основание проведения исследования;
 - содержать перечень вопросов, поставленных на разрешение эксперту;
 - содержать перечень объектов исследования представленных эксперту;
 - содержать методику исследования;
 - содержать результаты исследования;
 - содержать выводы эксперта;
 - быть заверенным подписью эксперта, подписью единоличного исполнительного органа экспертной организации и печатью экспертной организации.