

## **ПОРЯДОК урегулирования разногласий в связи с использованием ЭД**

1. В настоящем Порядке под спорной ситуацией понимается существование претензий у Клиента к Банку, справедливость которых может быть однозначно установлена по результату проверки ЭП уполномоченных лиц Клиента под ЭД.

2. Клиент представляет в Банк письменное заявление (в произвольной форме, подписанное единоличным исполнительным органом Клиента/Клиентом - индивидуальным предпринимателем и оттиском печати), содержащее существо претензии с указанием на ЭД, на основании которого Банк выполнил операции по Счету Клиента.

3. Банк обязан в течение 5 (Пяти) рабочих дней с даты получения заявления Клиента сформировать разрешительную комиссию для рассмотрения данного заявления Клиента (далее - Разрешительная комиссия).

В состав Разрешительной комиссии включаются представители Банка и Клиента. При необходимости в состав Разрешительной комиссии могут включаться представители компании-разработчика Системы «iBank» – ОАО «БИФИТ», а также – независимые эксперты.

Включение в состав Разрешительной комиссии представителей всех вышеуказанных Сторон осуществляется по согласованию между Сторонами.

Оплата работы независимых экспертов в Разрешительной комиссии производится за счет Стороны, настаивающей на проведении экспертизы.

4. Результатом рассмотрения спорной ситуации Разрешительной комиссией является определение Стороны, несущей ответственность согласно выводу о подлинности, корректности, компрометации ЭП уполномоченного лица Клиента под приложенным ЭД.

5. Разрешительная комиссия в течение не более 5 (пяти) рабочих дней проводит рассмотрение заявления Клиента. Рассмотрение заявления Клиента включает следующие этапы:

5.1. Разрешительная комиссия проводит техническую экспертизу ЭД, подписанного необходимым количеством ЭП уполномоченных лиц Клиента, на основании которого Банком произведены оспариваемые Клиентом операции по Счету Клиента.

5.2. Разрешительная комиссия проводит техническую экспертизу Открытых ключей ЭП уполномоченных лиц Клиента, период действия и статус Открытых ключей ЭП уполномоченных лиц Клиента, и установление их принадлежности уполномоченному лицу Клиента/Владельцу Сертификата Открытого ключа ЭП.

5.3. Разрешительная комиссия проводит техническую экспертизу корректности ЭП уполномоченного лица Клиента в ЭД.

5.4. На основании данных технической экспертизы Разрешительная комиссия составляет в 2 (двух) экземплярах, а при необходимости в 3 (трех) и более экземплярах, Акт, который подписывается всеми членами Разрешительной комиссии. Члены Разрешительной комиссии, не согласные с выводами, изложенными в Акте, подписывают указанный Акт с возражениями, которые составляются и прилагаются к нему в письменном виде.

В случае, если кто-либо из членов Разрешительной комиссии уклоняется от подписания Акта, то Акт подписывается остальными членами Разрешительной комиссии с указанием информации о факте отказа от подписания Акта, соответствующими членами комиссии.

5.4.1. Стороны признают, что Акт, составленный Разрешительной комиссией по факту рассмотрения заявления Клиента, служит основанием для удовлетворения претензии либо отказе в ее удовлетворении со стороны Банка.

В случае, если в соответствии с Актом, составленным Разрешительной комиссией по факту рассмотрения заявления Клиента, какая-либо из Сторон должна перечислить другой Стороне денежные средства, то такое перечисление осуществляется в течение 3 (трех) рабочих дней с момента подписания Акта, составленного Разрешительной комиссией по факту рассмотрения заявления Клиента, на банковский счет соответствующей Стороны. Если указанные денежные средства должны быть перечислены Клиентом Банку, то последний вправе списать без дополнительного распоряжения Клиента (заранее данный акцепт) указанные денежные средства с любых счетов Клиента, открытых в Банке.

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

6.1. Банк не предъявляет ЭД, переданного Клиентом, на основании которого Банк произвел операции по Счету Клиента.

6.2. Хотя бы одна ЭП уполномоченных лиц Клиента в ЭД оказалась некорректной.

7. Банк не несет ответственности перед Клиентом в случаях:

7.1. Отсутствия вины в действиях Банка и его работников;

7.2. Имеется в наличии ЭД, переданный Клиентом в Банк, на основании которого Банк выполнил операции по Счету Клиента;

7.3. Подтверждена принадлежность Открытого ключа ЭП уполномоченному лицу Клиента/Владельцу Сертификата Открытого ключа ЭП;

7.4. ЭП уполномоченного лица Клиента признана Разрешительной комиссией Корректной ЭП;

7.5. Клиент (уполномоченные лица Клиента) не выполняет «Требования к обеспечению информационной безопасности при использовании Системы «iBank», установленные Приложением № 4 к Договору дистанционного банковского обслуживания с использованием Системы «iBank»;

7.6. В иных случаях, предусмотренных Договором.

8. Сторона, признанная Разрешительной комиссией виновной, возмещает реально подтвержденные убытки другой Стороне в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

9. Уклонение какой-либо из Сторон Договора от участия в создании или работе Разрешительной комиссии может привести к невозможности ее создания и работы.