

ПОЛОЖЕНИЕ

о процедуре разбора конфликтной ситуации в рамках дистанционного обслуживания с использованием Системы «iBank 2»

Настоящее положение о процедуре разбора конфликтной ситуации в рамках дистанционного обслуживания с использованием Системы «iBank 2» (далее — Положение) в соответствии с ГК РФ, ФЗ «О национальной платежной системе» и ФЗ «Об электронной подписи», является порядком досудебного урегулирования споров между БАНКОМ и КЛИЕНТОМ возникающих из Условий дистанционного обслуживания с использованием Системы «iBank 2» в рамках Договора РКО.

Раздел 1. Термины, применяемые в Положении

1.1. 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».

1.2. 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».

1.3. В рамках настоящего Положения используются понятия Сертификат ключа проверки электронной подписи (далее – Сертификат), Система «iBank 2», Пара ключей электронной подписи (далее – Пара ключей ЭП) в соответствии с Условиями дистанционного обслуживания с использованием Системы «iBank 2». 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 совершении операции, 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.

Раздел 2. Состав Разрешительной комиссии

2.1. В обязательном порядке в состав Комиссии включаются представители КЛИЕНТА и представители БАНКА.

2.2. По требованию КЛИЕНТА и (или) БАНКА к работе Разрешительной комиссии может быть привлечен эксперт.

2.3. Эксперт может участвовать в работе Разрешительной комиссии непосредственно (лично). При этом эксперт включается в состав Разрешительной комиссии.

2.4. 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.

2.5. Требования к эксперту определены в Разделе 8 настоящего Положения.

2.6. В качестве эксперта к работе Разрешительной комиссии может быть привлечен представитель разработчика Системы «iBank 2».

Раздел 3. Порядок формирования Разрешительной комиссии

3.1. 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 подключении Услуги дистанционного обслуживания с использованием Системы «iBank 2»;
- реквизиты КЛИЕНТА (ИНН, адрес места нахождения, номер банковского(-их) счета(-ов));
- 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).

3.2. 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.

3.3. Экспертная организация в разумный срок 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.

3.4. В случае неполучения от экспертной организации положительного ответа в указанный срок, БАНК привлекает к работе Разрешительной комиссии представителя разработчика Системы «iBank 2».

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.

3.5. 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.

3.6. В случае если КЛИЕНТ не направит своих представителей для участия в работе Разрешительной комиссии, разбор Конфликтной ситуации осуществляется без представителей КЛИЕНТА.

3.7. 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

4.1. При возможности доступа в ходе работы Разрешительной комиссии к базе данных системы «iBank 2», описанные ниже действия осуществляются с использованием штатного программного обеспечения Системы «iBank 2» АРМ «Операционист» и/или АРМ «Администратор».

4.2. При невозможности доступа в ходе работы Разрешительной комиссии к базе данных системы «iBank 2», описанные ниже действия осуществляются с использованием материалов, предварительно полученных (распечатанных, выгруженных) БАНКОМ из базы данных Системы «iBank 2».

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 ЭД, на основании которого совершен оспариваемый перевод денежных средств.
4. 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:

5. Разрешительная комиссия определяет Ключ ЭП, посредством которого был подписан ЭД.
6. БАНК предъявляет на обозрение Разрешительной комиссии Сертификат, соответствующий вышеуказанному Ключу ЭП КЛИЕНТА.

7. 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:

8. Разрешительная комиссия просматривает ключ проверки ЭП, использующийся при проверке ЭП в ЭД, на основании которого совершен оспариваемый перевод денежных средств.
9. Разрешительная комиссия производит сверку шестнадцатеричного представления Ключа проверки ЭП, содержащегося в Сертификате, с шестнадцатеричным представлением Ключа проверки ЭП, использующегося при проверке ЭП.
10. 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:

11. 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).
12. 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.
13. 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:

14. Разрешительная комиссия проводит проверку подлинности ЭП в ЭД.
15. Разрешительной комиссией может использоваться специализированная утилита от разработчика Системы «iBank 2» для автономной проверки подлинности ЭП.
16. 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 2», 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. 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. Комиссия определяет срок отправки уведомления. При рассмотрении архивов, хранящихся в базе данных Системы «iBank 2», 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

6.1. По результатам работы Разрешительной комиссии составляется акт, в котором содержится краткое изложение выводов комиссии и решение комиссии по рассматриваемому разногласию.

6.2. 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.

6.3. 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.

6.4. 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.

6.5. Решение Разрешительной комиссии по результатам разбора Конфликтной ситуации, в рамках которой оспаривается подлинность электронной подписи:

6.6. 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.

6.7. В иных случаях, за исключением определенных в пункте 5.1 настоящего Раздела, БАНК не несет ответственности перед КЛИЕНТОМ за совершение перевода денежных средств.

6.8. Решение Разрешительной комиссии по результатам разбора Конфликтной ситуации, в рамках которой оспаривается факт уведомления о переводе денежных средств (о совершенной операции):

6.9. 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 в Заявлении о подключении Услуги по дистанционному обслуживанию с использованием Системы «iBank 2» (Приложение № 5 дистанционному обслуживанию с использованием Системы «iBank 2») для осуществления информирования;
- БАНК осуществил информирование КЛИЕНТА о платеже (операции) в срок, превышающий срок, установленный в Договоре.

6.10. 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.

6.11. 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. КЛИЕНТ предоставляет БАНКУ право (дает акцепт) при нарушении КЛИЕНТОМ указанного выше условия, БАНК вправе взыскать указанные расходы с любого счета КЛИЕНТА, открытого в БАНКЕ, без его дополнительного распоряжения.

Раздел 7. Проверка подлинности электронной подписи экспертом

7.1. По требованию КЛИЕНТА и (или) БАНКА проведение проверки подлинности ЭП в ЭД может быть поручено экспертной организации.

7.2. 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 2»;
- заверенную копию Сертификата;
- в случае проведения экспертизы по инициативе КЛИЕНТА – копию заявления КЛИЕНТА, указанного в пункте 1 Раздела 2 настоящего Положения.

7.3. По результатам экспертизы подлинности ЭП организация формирует заключение о подлинности ЭП в предоставленном ЭД и высылает его в адрес БАНКА.

7.4. Срок проведения экспертизы подлинности ЭП не должен превышать 10 (Десяти) рабочих дней с момента получения экспертной организацией всех необходимых материалов.

7.5. В случае принятия решения о проведении экспертизы подлинности ЭП в ЭД экспертом, срок организации заседания Разрешительной комиссии увеличивается на срок, необходимый эксперту для проведения экспертизы подлинности ЭП.

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

8.1. Экспертная организация должна:

- использовать на законных основаниях для проверки сертифицированные ФСБ РФ ЭП 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.

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.
- 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.