

ПОРЯДОК проведения технической экспертизы

Данный Порядок проведения технической экспертизы (далее – Положение) в соответствии с ГК РФ, Законом 161-ФЗ «О национальной платёжной системе» и Законом 63-ФЗ «Об электронной подписи», являются порядком досудебного урегулирования споров между Клиентом и Банком, возникающим из Договора ДБО.

1. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ СОКРАЩЕНИЯ

Все термины, определения и используемые сокращения, применяемые в тексте данного Порядка, используются в значениях, указанных в Приложении № 1.1 к Правилам комплексного банковского обслуживания корпоративных клиентов в АО Банк ЗЕНИТ Сочи.

2. СОСТАВ И ПОРЯДОК ФОРМИРОВАНИЯ РАЗРЕШИТЕЛЬНОЙ КОМИССИИ

2.1. Споры и разногласия, возникающие при исполнении Договора ДБО, решаются Сторонами путём переговоров.

2.2. Клиент представляет Банку письменное заявление в свободной форме, содержащее сущность претензии.

2.3. Банк не позднее 5 (пятого) рабочего дня с даты получения заявления с претензией, направляет Клиенту письменный ответ на заявление.

2.4. В случае несогласия Клиента с ответом Банка, Стороны проводят переговоры с целью разрешить спорную ситуацию. Инициатором проведения переговоров может выступать любая из Сторон, вторая Сторона обязана в срок не позднее 5 (пятого) рабочего дня с даты получения от инициатора предложения о проведения переговоров предложить к согласованию дату проведения переговоров.

2.5. В случае если Стороны не достигли соглашения путём переговоров, либо не согласовали дату проведения переговоров, то Клиентом подаётся в Банк письменная претензия в свободной форме о создании Разрешительной комиссии, содержащая следующую информацию:

- дата и номер претензии;
- дата и номер Договора присоединения к Правилам ДБО или дата и номер Договора оказания услуг дистанционного банковского обслуживания в системе «Faktura.ru» и дата присоединения к Правилам ДБО;
- реквизиты Клиента (наименование, адрес места нахождения, ИНН, ОГРН);
- суть претензии с подробным изложением обстоятельств, на которых основана претензия, и сведений о подтверждающих её фактических доказательствах;
- 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).

2.6. Банк вправе создать Разрешительную комиссию по собственной инициативе с направлением Клиенту предложения о представлении списка лиц, которые будут участвовать в работе комиссии со стороны Клиента.

2.7. В состав Разрешительной комиссии включаются представители Клиента, представители Банка и, при необходимости, независимые эксперты, отвечающие приведенным ниже требованиям к эксперту.

2.8. 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.

2.9. Экспертная организация в срок не позднее 2 (двух) рабочих дней даёт 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 эксперта указанной Экспертной организации.

2.10. В случае неполучения от экспертной организации положительного ответа в указанный срок, Банк привлекает к работе Разрешительной комиссии представителя разработчика Системы ДБО, соответствующего указанным требованиям.

2.11. Банк в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения претензии Клиента:

- определяет дату, время и место работы Разрешительной комиссии;
- формирует состав Разрешительной комиссии с учётом требований Клиента;
- информирует Клиента о назначенной дате, времени, месте работы Разрешительной комиссии и о её составе.

2.12. Заседание Разрешительной комиссии должно быть организовано Банком не позднее 10 (десяти) рабочих дней с даты получения претензии Клиента. В случае привлечения к работе Разрешительной комиссии эксперта, срок организации заседания Разрешительной комиссии продлевается на срок, необходимый эксперту для проведения экспертизы.

2.13. В случае если Клиент не направит своих представителей для участия в работе Разрешительной комиссии, разбор Конфликтной ситуации осуществляется без представителей Клиента.

2.14. Срок предоставления Клиенту результатов рассмотрения его письменной претензии, указанной в пункте 2.5 Порядка, в общем случае – не более 30 (тридцати) дней, при использовании ЭСП для трансграничного перевода денежных средств – не более 60 (шестидесяти) дней. В случае препятствования Клиентом работе Разрешительной комиссии, указанный срок может быть увеличен.

3. ТРЕБОВАНИЯ К ЭКСПЕРТУ, ЭКСПЕРТНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ И ЭКСПЕРТНОМУ ЗАКЛЮЧЕНИЮ

3.1. 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 РФ.
- Использовать на законных основаниях для проверки ЭП программное обеспечение, разработанное организацией, имеющей лицензию ФСБ РФ на разработку защищённых 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 защищённых с использованием шифровальных (криптографических) средств информационных систем, если для проверки ЭП используется программное обеспечение собственной разработки.

3.2. Эксперт должен:

- Иметь высшее профессиональное образование в области информационной безопасности или пройти переподготовку по одной из специальностей этого направления в объёме не менее 500 часов.
- Иметь стаж работы в области информационной безопасности не менее 5 (пяти) лет.

3.3. Заключение о проверке подлинности должно:

- быть оформленным в форме экспертного заключения;
- содержать сведения об Экспертной организации (наименование, адрес местонахождения, ИНН, ОГРН);
- содержать контактные данные Экспертной организации (почтовый адрес, телефон, электронную почту);
- 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 ЕИО Экспертной организации и печатью Экспертной организации.

4. ОСПАРИВАНИЕ ПОДЛИННОСТИ ЭП ИЛИ ФАКТА ПЕРЕДАЧИ ЭД

4.1. При возможности доступа в ходе работы Разрешительной комиссии к базе данных Системы ДБО, описанные ниже действия осуществляются с использованием штатного программного обеспечения Системы ДБО.

4.2. При невозможности доступа в ходе работы Разрешительной комиссии к базе данных Системы ДБО, описанные ниже действия осуществляются с использованием материалов, предварительно полученных (распечатанных, выгруженных) Банком из базы данных Системы ДБО.

4.3. Этап 1:

4.3.1. Банк предъявляет на обозрение Разрешительной комиссии выписку по счёту Клиента (для Платёжных и/или Смешанных ЭД).

4.3.2. Клиент с помощью выписки по счёту определяет оспариваемый перевод денежных средств (для Платёжных и/или Смешанных ЭД).

4.3.3. Банк предъявляет ЭД, на основании которого совершён оспариваемый перевод денежных средств или Неплатёжный/ Смешанный/ Договорной ЭД, на основании которого были совершены иные действия.

4.3.4. Комиссия проводит оценку содержания ЭД.

4.3.5. Разрешительная комиссия делает запись о факте предъявления/ не предъявления Банком ЭД и соответствии совершенных Банком действий, при этом:

- В случае если Банк предъявляет ЭД, Спорная ситуация рассматривается далее по существу. Разрешительная комиссия переходит к Этапу 2 данного Раздела;
- В случае если Банк не предъявляет ЭД, Спорная ситуация далее по существу не рассматривается. Разрешительная комиссия переходит к Разделу 6 Положения.

4.4. Этап 2:

4.4.1. Разрешительная комиссия определяет Ключ ЭП /Ключ СП, посредством которого был подписан ЭД.

4.4.2. Банк предъявляет на обозрение Разрешительной комиссии Сертификат, соответствующий вышеуказанному Ключу ЭП Клиента. В случае подписания ЭД Ключом СП, предъявляет Сертификат, соответствующий Ключу СП, подписанный Ключом ЭП и Сертификат, соответствующий Ключу ЭП.

4.4.3. Разрешительная комиссия делает запись о факте предъявления/ не предъявления Банком Сертификата, при этом:

- В случае если Банк предъявляет Сертификат, Спорная ситуация рассматривается далее по существу. Разрешительная комиссия переходит к Этапу 3 данного Раздела;
- В случае если Банк не предъявляет Сертификат, Спорная ситуация далее по существу не рассматривается. Разрешительная комиссия переходит к Разделу 6 Положения.

4.5. Этап 3:

4.5.1. Разрешительная комиссия просматривает Ключ ПЭП, использующийся при проверке ЭП в ЭД, на основании которого совершён оспариваемый перевод денежных средств (Платежный ЭД) или исполнение Смешанного/ Неплатежного / Договорного ЭД.

4.5.2. Разрешительная комиссия производит сверку шестнадцатеричного представления Ключа ПЭП, содержащегося в Сертификате, с шестнадцатеричным представлением Ключа ПЭП, использующегося при проверке ЭП.

4.5.3. 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, Спорная ситуация рассматривается далее по существу. Разрешительная комиссия переходит к Этапу 4 данного Раздела;
- В случае если обнаружится расхождение между шестнадцатеричными представлениями Ключей проверки ЭП, Спорная ситуация далее по существу не рассматривается. Разрешительная комиссия переходит к Разделу 6 Положения.

4.6. Этап 4:

4.6.1. Клиент предъявляет на обозрение Разрешительной комиссии уведомление о прекращении действия Средства подтверждения и/или об использовании ЭСП без согласия Клиента (при наличии).

4.6.2. Разрешительная комиссия определяет действительность Сертификата на момент получения Банком ЭД и своевременность предоставления в Банк Клиентом уведомления о прекращении действия Средства подтверждения и/или использования ЭСП без согласия Клиента:

- Сертификат сверяется с оспариваемым переводом денежных средств / исполнением Платежного ЭД или исполнением Смешанного/ Неплатежного/ Договорного ЭД. Предметом сверки выступают даты начала и окончания действия Сертификата и дата получения Банком от Клиента ЭД. При необходимости может учитываться и время указанных событий;
- Уведомление о прекращении действия Средства подтверждения и/или об использовании ЭСП без согласия Клиента (при наличии) сверяется с оспариваемым ЭД. Предметом сверки выступают дата отметки о принятии (об исполнении) Банком указанного уведомления и дата получения Банком от Клиента ЭД. При необходимости может учитываться и время

указанных событий, а также время, необходимое Банку на исполнение указанного уведомления.

Разрешительная комиссия проверяет исполнение Клиентом обязанности уведомления Банка в соответствии с пунктом 7.2.4 Правил ДБО.

4.6.3. Разрешительной комиссией делается запись о действительности/недействительности Сертификата на момент получения Банком от Клиента ЭД, при этом:

- В случае действительности Сертификата на момент получения Банком от Клиента ЭД, Спорная ситуация рассматривается далее по существу. Разрешительная комиссия переходит к Этапу 5 данного Раздела.
- В случае недействительности Сертификата на момент получения Банком от Клиента ЭД, Спорная ситуация далее по существу не рассматривается. Разрешительная комиссия переходит к Разделу 6 Положения.

4.7. Этап 5:

4.7.1. Разрешительная комиссия проводит проверку подлинности ЭП в ЭД (пакете ЭД).

4.7.2. Разрешительной комиссией может использоваться специализированная утилита от разработчика Системы ДБО для автономной проверки подлинности ЭП.

4.7.3. Разрешительной комиссией делается запись о подлинности/о нарушении подлинности ЭП в ЭД, при этом Разрешительная комиссия переходит к Разделу 6 Положения.

5. ОСПАРИВАНИЕ ФАКТА УВЕДОМЛЕНИЯ О ПЕРЕВОДЕ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ (О СОВЕРШЕННОЙ ОПЕРАЦИИ)

5.1. Этап 1:

5.1.1. Банк предъявляет на обозрение Разрешительной комиссии выписку по счёту Клиента.

5.1.2. Клиент с помощью выписки по Счёту определяет оспариваемый перевод денежных средств.

5.1.3. 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 ДБО, и/или архивы уведомлений, полученные от оператора связи, предоставляющего услугу по передаче уведомлений.

5.1.4. Банк определяет в архиве уведомление, соответствующее рассматриваемому переводу денежных средств.

5.1.5. Комиссия определяет реквизиты, по которым было направлено уведомление. Изменения поля «Статус» и выписка в Системе ДБО по счёту Клиента, в данном пункте не рассматриваются.

5.1.6. Банк предъявляет действовавший на момент осуществления перевода и заверенный Клиентом документ, в котором указаны реквизиты для информирования Клиента (информация для связи с Клиентом).

5.1.7. 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.

5.1.8. 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, Спорная ситуация рассматривается далее по существу. Разрешительная комиссия переходит к Этапу 2 данного Раздела.
- В случае если реквизиты не соответствуют, Спорная ситуация далее по существу не рассматривается. Разрешительная комиссия переходит к Разделу 6 Положения.

5.2. Этап 2:

5.2.1. Комиссия определяет факт отправки уведомления. При рассмотрении архивов, хранящихся в базе данных Системы ДБО.

5.2.2. В случае рассмотрения выписки в Системе ДБО по Счёту Клиента, по распечатанной проводке определяется момент подписи проводки (информации об операции), который соответствует моменту появления данной информации в выписке по счёту Клиента.

5.2.3. Разрешительная комиссия делает запись о факте отправки уведомления (информирования Клиента), при этом Разрешительная комиссия переходит к Разделу 6 Положения.

6. ПОДВЕДЕНИЕ ИТОГОВ РАЗБОРА СПОРНОЙ 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, проведённых Разрешительной комиссией;
- реквизиты и содержание оспариваемого ЭД и приложений к нему;
- вывод о подлинности/ нарушении подлинности ЭП в оспариваемом ЭД и его обоснование – в случае оспаривания Клиентом подлинности ЭП;
- вывод о соответствии/ несоответствии совершенных Банком действий содержанию Неплатёжного/ Смешанного ЭД информационного характера или Договорного ЭД – в случае оспаривания Клиентом иных действий Банка;
- 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 трёх экземплярах.

6.5. Решение Разрешительной комиссии по результатам разбора Спорной ситуации, в рамках которой оспаривается подлинность ЭП:

6.5.1. Разрешительная комиссия признает Банк исполнившим платёж без согласия Клиента или совершившим иные действия без имеющихся оснований, и Банк несёт ответственность перед Клиентом в случае, когда имела место хотя бы одна из следующих ситуаций:

- Банк не предъявляет ЭД (пакет ЭД), подписанный Клиентом, на основании которого Банк совершил перевод денежных средств Клиента или совершил иные определённые действия, а также если совершенные Банком действия не соответствуют содержанию Неплатёжного/Смешанного ЭД информационного характера или Договорного ЭД;
- Банк не предъявляет Сертификат, соответствующий Ключу ЭП / Ключу СП Клиента, которым был подписан ЭД;
- В случае обнаружения расхождения между шестнадцатеричным представлением Ключа ПЭП в Сертификате, и шестнадцатеричным представлением Ключа ПЭП, используемого 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.

6.5.2. В иных случаях, за исключением определённых в пункте 6.5.1 данного Раздела, Банк не несёт ответственности перед Клиентом за совершение перевода денежных средств или иных действий.

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

6.6.1. Разрешительная комиссия признает Банк не исполнившим обязанность по информированию Клиента о совершенной операции, и Банк несёт 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 Комплексным договором, Правилами ДБО и/или Правилами РКО.

6.6.2. В иных случаях, за исключением определённых в пункте 6.6.1 данного Раздела, Банк признается Разрешительной комиссией исполнившим обязанность по информированию Клиента и не несёт ответственности перед Клиентом за совершение перевода денежных средств.

6.7. 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 5 (пяти) 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 счёта Клиента, открытого в Банке.

6.8. Разрешительной комиссией может быть принято решение о необходимости изъятия Рабочего места и/или Средства подтверждения Клиента (с применением методов сохранения доказательств) с целью обеспечения его гарантированного хранения в неизменном состоянии до момента согласования Сторонами результатов рассмотрения заявления Клиента или с целью передачи независимому эксперту для

проведения экспертизы.

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 5 (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 ДБО;
- заверенную копию Сертификата;
- в случае проведения экспертизы по инициативе Клиента - копию заявления Клиента, содержащего существо претензии, ранее направленного Клиентом в Банк.

7.3. Экспертная организация формирует официальное заключение о подлинности ЭП к предоставленному ЭД и направляет его в Банк.

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.

8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

8.1. В случае, если претензии Клиента признаются Разрешительной комиссией необоснованными, все расходы, связанные с оплатой услуг независимых экспертов, возлагаются на Клиента. В противном случае указанные расходы несёт Банк.

8.2. При наличии претензий, не разрешённых путём переговоров Сторон, Клиент вправе обратиться в Арбитражный суд в соответствии с положениями Комплексного договора и требованиями действующего законодательства РФ.