



АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО

БАНК ПЕРМЬ

Утверждено

Правлением Акционерного общества
Банк «Пермь»

Протокол от _____

Председатель Правления

Банк Пермь (АО)

_____ / Л.В. Саранская /

Положение о разборе спорных ситуаций при обмене ЭД в системе Интернет-Банк

1. Основные положения

Настоящее Положение определяет основные процедуры при возникновении спорных ситуаций при оказании Банком и использовании Клиентом услуги **«Обслуживание клиентов Банк Пермь (АО) в системе дистанционного банковского обслуживания Интернет-Банк»** (краткое название **«система Интернет-Банк»**) и является неотъемлемой частью Договора на обслуживание в системе Интернет-Банк (далее – Договор).

При возникновении разногласий по вопросам обмена сообщениями системе Интернет-Банк несогласная сторона-инициатор обязана вручить лично другой стороне Заявление о разногласиях, подписанное уполномоченным должностным лицом, с подробным изложением причин разногласий и обстоятельств спорных событий.

Если сторона-инициатор утверждает,

- что не направляла электронный документ (ЭД), а вторая сторона утверждает, что ЭД был ею получен, обработан и принят к исполнению в штатном режиме,
- или если сторона-инициатор утверждает, что не получала ЭД, а вторая сторона утверждает, что ЭД был ею направлен,
- или если сторона-инициатор оспаривает информацию, направленную в ЭД, а вторая сторона утверждает что получила информацию в указанном ЭД,

то сторона инициатор вправе в заявлении о разногласии указать предложение о создании согласительной комиссии. В этом случае заявление должно содержать список представителей стороны-инициатора (ФИО, должность или профессиональная квалификация), которые будут участвовать в работе согласительной комиссии, а также предложение о месте, времени и дате сбора комиссии (не позднее 2-х рабочих дней со дня вручения заявления другой стороне).

В состав согласительной комиссии должно входить равное количество представителей от каждой стороны (до 5-ти человек), а также, в случае необходимости, могут быть приглашены независимые эксперты. Члены комиссии от каждой стороны назначаются соответствующими приказами, экземплярами которых стороны должны обменяться до начала работы согласительной комиссии. В случае необходимости привлечения независимых экспертов, эксперт считается членом комиссии только при утверждении его кандидатуры обеими сторонами в письменном виде. Порядок оплаты работы независимых экспертов в комиссии определяется по предварительному согласованию сторон.

Любая из сторон может привлечь представителя разработчика системы, в этом случае он считается членом комиссии. Порядок оплаты работы представителя разработчика системы в комиссии определяется по предварительному согласованию сторон.

Согласительная комиссия создается на срок работы до 5-ти рабочих дней, если для получения заключения независимого эксперта не потребуется более длительный срок.

Решение о продлении срока работы согласительной комиссии должно быть принято обеими сторонами.

Стороны обязуются способствовать работе согласительной комиссии и своевременно предоставлять ей необходимые для исследования документы, файлы, информацию или оборудование, на котором установлено ПО Интернет-Банк. Стороны обязуются предоставить согласительной комиссии возможность ознакомления с условиями и порядком работы своих программных и аппаратных средств, используемых при обмене ЭД в системе ДБО. При этом Банк не обязан предоставлять комиссии для исследования объектный (исходный) код ПО системы Интернет-Банк, а также информацию, относящуюся к банковской и/или коммерческой тайне.

В ходе работы согласительной комиссии каждая сторона обязана предоставить фактические доказательства того, что она исполнила обязательства по Договору надлежащим образом, включая соблюдение требований относительно конфиденциальности электронного документооборота.

2. Подготовительный этап работы согласительной комиссии:

Комиссия проверяет целостность файлов программы (путем расчета значений хэш-функции), с помощью которой осуществляется проверка целостности ПО системы ДБО, а также целостность основных электронных библиотек (реализующих функции средств ЭП) на стороне Клиента и Банка. Полученные результаты сравниваются со значениями, записанными в документе «Хэш-суммы криптобиблиотек в зависимости от операционной системы, ее разрядности и версии (исполнения) СКЗИ», размещенном на сайте банка по адресу <https://bankperm.ru/service/dbo/hash-crypto-lib.pdf>. При их совпадении данное ПО принимается к использованию в работе комиссии. При отрицательном результате сравнения комиссия принимает решение о возможности или нет дальнейшей работы.

Выгрузка ЭД осуществляется в АРМ «Операционист» и/или АРМ «Администратор» штатными средствами при условии наличия доступа к базе данных «iBank2».

При невозможности доступа к базе данных системы «iBank2», работа комиссии осуществляется с использованием материалов, предварительно полученных (распечатанных, выгруженных) Банком из базы данных системы «iBank2».

Проверка корректности подписи под документом осуществляется при помощи арбитражной процедуры, предоставленной поставщиком ПО iBank2. Инструкция по проверке приведена в Приложении 1 к настоящему Положению.

Членам комиссии передаются от обеих сторон, соответственно: Сертификаты ключа проверки ЭП Клиента и Банка.

3. Этап проверки и анализа согласительной комиссией спорных ЭД:

Рассмотрение разногласия: «Сторона-отправитель утверждает, что не направляла ЭД, а Сторона-получатель утверждает, что ЭД был ею получен, обработан и принят к исполнению в штатном режиме».

Сторона-получатель представляет ЭД, оспариваемый Стороной-отправителем, выписки из протоколов обмена, протоколов обработки, записи ЭД в базе данных. Путем технического исследования комиссия осуществляет проверку спорного ЭД.

Если в результате проверки комиссией будет установлена подлинность ЭД, представленного Стороной-получателем, то комиссией принимается решение о том, что Сторона-отправитель направляла ЭД Стороне-получателю. При этом ЭД признается подлинным, если в результате его исследования не обнаружено никаких отклонений, изменений или стороннего воздействия на ЭД. Если проверка ЭП Стороны-отправителя под оспариваемым ЭД дает отрицательный результат, то комиссией принимается решение о том, что Сторона-отправитель не направляла ЭД Стороне-получателю.

Рассмотрение разногласия: «Сторона-получатель утверждает, что не получала ЭД, а Сторона-отправитель утверждает, что ЭД был ею направлен».

Сторона-отправитель предъявляет спорный ЭД и выписки из протоколов обмена, свидетельствующие о получении Стороной-получателем данного ЭД. С использованием

действующего ключа проверки ЭП стороны-получателя комиссией проверяется подлинность ЭП спорного ЭД. Если ЭД подлинный и выписки из протоколов обмена подтверждают факт обмена, то комиссией принимается решение о том, что Сторона-получатель получала ЭД от Стороны-отправителя.

Рассмотрение разногласия: «Сторона-инициатор оспаривает информацию, направленную в ЭД, а вторая сторона утверждает что получила информацию в указанном ЭД».

Сторона-инициатор предъявляет свой вариант содержимого спорного ЭД. Если в результате проверки комиссией будет установлена подлинность ЭД, представленного Стороной-инициатором, то комиссией принимается решение о том, что Сторона-инициатор направляла ЭД с указанным содержимым. При этом ЭД признается подлинным, если в результате его исследования не обнаружено никаких отклонений, изменений или стороннего воздействия на ЭД. В ином случае комиссией принимается решение о том, что Сторона-инициатор не направляла ЭД с указанной информацией второй стороне.

4. Итоговый этап:

По итогам работы согласительной комиссии составляется Акт, содержащий:

- фактические обстоятельства, послужившие основанием для возникновения разногласий;
- фактический порядок работы комиссии (перечень рассмотренных материалов, использованные технические средства, а также описание действий членов комиссии);
- выводы о подлинности или нет оспариваемого ЭД и их обоснование;
- итоговое решение комиссии.

Акт составляется в 2-х экземплярах и подписывается всеми членами комиссии. Члены комиссии, не согласные с мнением большинства, подписывают Акт с особым мнением, которое прикладывается к Акту. Каждой из сторон договора комиссия направляет по одному экземпляру Акта для принятия ими окончательного решения.

В случае если на предложение стороны-инициатора о создании согласительной комиссии ответ от другой стороны не был получен, или был получен отказ от участия в работе комиссии, или, если какой-либо стороной чинились препятствия в работе комиссии (например, неявка членов комиссии, не предоставление необходимых документов, файлов, протоколов или доступа к оборудованию, на котором установлен Интернет-Банк и т.п.), то заинтересованная сторона вправе составить Акт в одностороннем порядке. Указанный Акт составляется в 2-х экземплярах, подписывается уполномоченным должностным лицом и один экземпляр направляется другой стороне.

Акт комиссии является основанием для принятия сторонами окончательного решения, которое должно быть согласовано и подписано руководителями сторон не позднее 5-ти рабочих дней со дня получения ими Акта комиссии.

Во всех остальных случаях разногласия рассматриваются либо путем обмена письмами, либо в течение 5-ти рабочих дней уполномоченными лицами Клиента и Банка. В этом случае комиссия не создается, а стороны рассматривают материалы, предоставленные Банком по результатам внутреннего расследования инцидента специалистами Банка.

В случае непринятия сторонами согласованного решения в установленные сроки любая сторона вправе обратиться в Арбитражный суд в соответствии с законодательством РФ.

Инструкция по использованию Арбитражной процедуры

1. В файле doc-export.bat (либо doc-export.sh для Linux) в подкаталоге ./bin Арбитражной процедуры необходимо указать doc_id (id спорного документа), key_id (id ключа ЭП клиента), doc_type (идентификатор типа документа).

Значение DOC_ID и KEY_ID берется из распечатанного (со служебной информацией) документа.

Значение DOC_TYPE берется из БД iBank2 (таблица DOC_TYPES).

2. В файле sign-verifier.bat (либо sign-verifier.sh для Linux) в подкаталоге ./bin Арбитражной процедуры необходимо указать пути к каталогам JRE, procedure_of_arbitration.

3. Запустить doc-export.bat|sh (должны появиться файлы file.bin, sign.bin, certificate.xml)

4. Запустить файл sign-verifier.bat|sh. В результате его работы в лог-файл процедуры с именем sign-verifier_ГГГГММДДЧЧММСС.log, где ГГГГММДДЧЧММСС дата и время запуска проверки ЭП, расположенном в каталоге ./logs Арбитражной процедуры, будет выведена информация по проверяемому документу и результату проверки ЭП под ним.