

**Порядок разрешения споров,
возникших в связи с осуществлением Электронного документооборота**

1. Термины, используемые в настоящем Порядке, имеют значение, установленное Договором о предоставлении услуг с использованием системы дистанционного банковского обслуживания (далее по тексту – Договор).
2. В настоящем Порядке под спорной ситуацией (спором) понимается возникновение претензий у Сторон Договора в отношении формирования, доставки, получения, подтверждения получения ЖД, а также авторства и/или подлинности ЭД, переданного с использованием Системы. Данные споры могут возникать, в частности, в следующих случаях:
 - неподтверждение подлинности ЭП средствами проверки ЭП;
 - оспаривание факта формирования ЭД;
 - оспаривание факта идентификации Владельца сертификата, подписавшего документ;
 - заявление Клиента об искажении ЭД;
 - оспаривание факта отправки и/или доставки ЭД;
 - оспаривание времени отправления и/или доставки ЭД;
 - оспаривание соответствия экземпляров ЭД и/или подлинника и копии ЭД на бумажном носителе;
 - иные случаи возникновения споров, связанных с функционированием Системы.Указанные споры разрешаются между Сторонами путем проведения переговоров.
3. Согласно Договору основанием для совершения Банком операций по Счету Клиента является платежное поручение Клиента в электронном виде, подписанное ЭП Клиента, направленное в Банк с использованием Системы. Стороны согласны, что единственным и достаточным доказательным материалом при разрешении спорной ситуации является ЭД (ЭПД), подписанный ЭП Клиента.
4. В случае возникновения спорной ситуации Клиент, считающий, что его права были нарушены действиями Банка, должен **не позднее чем в течение 3 (Трех) рабочих дней со дня, когда Клиенту стало известно или должно было стать известно о нарушении его права**, направить уведомление о конфликтной ситуации Банку (далее - Уведомление).
5. Уведомление должно содержать информацию о существовании спорной ситуации и обстоятельствах, которые, по мнению Клиента, свидетельствуют о наличии спорной ситуации, а также должно содержать реквизиты ЭД и фамилию, имя, отчество, должность, контактные телефоны, адрес электронной почты лица или лиц, уполномоченных вести переговоры по урегулированию спорной ситуации.
6. Уведомление оформляется и отправляется с использованием Системы в виде ЭД, заверенного ЭП Клиента, а в случае, если это невозможно, то составляется в письменной форме на бумажном носителе за подписью единоличного исполнительного органа Клиента, заверенного печатью Клиента (при наличии), и направляется в Банк с нарочным, либо заказным письмом с уведомлением о вручении. Банк обязан не позднее чем в течение следующего рабочего дня, проверить наличие обстоятельств, свидетельствующих о возникновении спорной ситуации, и направить Клиенту информацию о результатах проверки и, в случае необходимости, о мерах, принятых для разрешения возникшей спорной ситуации.
7. При необходимости в случае возникновения спора между Клиентом и Банком Оператор (Закрытое акционерное общество «Биллингвый центр», ИНН 5401152049) по письменному запросу Клиента или Банка, представляет ему подтверждение участия спорящих сторон в Системе, а также заверенную выписку из электронного журнала учета, используемого в Системе, содержащую регистрацию событий в Системе, имеющих отношение к предмету спора, если участник спора представит разумное обоснование ее необходимости для урегулирования спора.
8. В случае, если Клиент удовлетворен ответом Банка о результатах проверки Уведомления, спорная ситуация признается разрешенной в рабочем порядке. В случае, если Клиент не удовлетворен информацией, полученной от Банка, для рассмотрения спорной ситуации формируется техническая комиссия.
9. Не позднее чем на следующий рабочий день после того, как Банком принято решение о необходимости сформировать техническую комиссию, или **не позднее, чем на шестой рабочий день после получения Уведомления**, в случае, если спорная ситуация не была урегулирована в рабочем порядке, техническая комиссия должна быть сформирована Банком.
10. Если Клиент и Банк не договорятся об ином, в состав технической комиссии входит равное количество, но не менее чем по одному уполномоченному представителю от Банка и Клиента и по согласованию сторон представитель Оператора. В состав технической комиссии, как правило, назначаются специалисты из числа сотрудников технических служб, служб информационной безопасности сторон. Право представлять в комиссии соответствующую сторону, а также Оператора должно подтверждаться доверенностью, выданной каждому представителю на срок работы комиссии. По инициативе любой из сторон к работе комиссии для проведения технической экспертизы могут привлекаться независимые эксперты без права голоса, обладающие необходимыми знаниями в области защиты информации, работы компьютерных информационных систем. Сторона, привлекающая независимых экспертов, самостоятельно решает вопрос об оплате экспертных услуг.
11. Сформированная техническая комиссия при рассмотрении спорной ситуации устанавливает на технологическом уровне наличие или отсутствие фактических обстоятельств, свидетельствующих о факте и времени составления и/или отправки ЭД, его подлинности, а также о подписании ЭД конкретной ЭП, идентичности отправленного и полученного ЭД. Комиссия вправе рассматривать любые иные технические вопросы, необходимые, по мнению комиссии, для выяснения причин и последствий возникновения спорной ситуации. Комиссия не вправе давать правовую или какую-либо иную оценку установленных ею фактов.
12. Для проведения необходимых проверок и документирования данных, используемых при указанных проверках, применяется специальное программное обеспечение, предоставляемое Банком или Оператором. Для подтверждения подлинности ЭП в ЭД применяется эталонный модуль проверки подписи документа.
13. Техническая комиссия должна вынести свое заключение **в месячный срок с момента начала работы**. По итогам работы технической комиссии составляется Акт, в котором содержится краткое изложение выводов технической комиссии. Помимо изложения выводов о работе технической комиссии Акт должен также содержать следующие данные:
 - состав комиссии;
 - дату и место составления Акта;

- даты и время начала и окончания работы комиссии;
 - краткий перечень мероприятий, проведенных комиссией;
 - выводы, к которым пришла комиссия в результате проведенных мероприятий;
 - подписи членов комиссии;
 - указание на особое мнение члена (или членов комиссии), в случае наличия такового.
14. Акт составляется в количестве экземпляров, соответствующих количеству сторон, входящих в состав технической комиссии, и подписывается всеми членами технической комиссии. Акт направляется Клиенту с нарочным, либо иным способом, обеспечивающим подтверждение вручения корреспонденции адресату.
15. Результатом рассмотрения спорной ситуации технической комиссией является определение стороны, несущей ответственность согласно выводу об истинности и корректности ЭП Клиента, содержащейся в ЭД.
Если по результатам проведенных проверок корректности ЭП Клиента, содержащейся в оспариваемом ЭД, ЭП Клиента признана корректной, то авторство оспариваемого ЭД признается технической комиссией установленным. Если авторство оспариваемого ЭД признано технической комиссией установленным, то неправой в споре признается Сторона, действия которой не соответствуют содержанию ЭД.
Если по результатам проведенных проверок корректности ЭП Клиента, содержащейся в оспариваемом ЭД, ЭП Клиента признана некорректной, то предъявленный для проверки авторства ЭД признается комиссией ложным.
16. Банк несет ответственность перед Клиентом в случае, когда имела место хотя бы одна из следующих ситуаций:
- Банк ошибочно совершил операцию по Счету Клиента или не предъявляет ЭД, переданный ЭП Клиента, на основании которого Банк выполнил операции по Счету Клиента;
 - Банк совершил операцию по Счету Клиента на основании ЭД Клиента, содержащего некорректную ЭП Клиента;
 - в случае совершения Банком операции по Счету Клиента на основании принятого Банком от Клиента ЭД при наличии у Клиента уведомления об отмене действия Ключа ЭП и соответствующего ему Ключа проверки ЭП Клиента с отметкой Банка в получении, свидетельствующей о его получении Банком датой ранее, чем совершена операция по Счету Клиента по данному ЭД;
 - в иных случаях, установленных законодательством, в том числе Федеральным законом № 161-ФЗ от 27.06.2011 года «О национальной платежной системе» и Договором.
17. В случае, если спорная ситуация не урегулирована в результате работы технической комиссии, либо, если одна из сторон не согласна с выводами технической комиссии, указанная сторона обязана направить стороне, которая, по его мнению, нарушила его права, претензию. Претензия должна содержать:
- изложение существа требований;
 - указание суммы претензии и ее расчет (если претензия подлежит денежной оценке);
 - изложение обстоятельств, на которых основываются требования, и доказательства, подтверждающие их, со ссылкой на нормы законодательства и/или внутренние нормативные документы;
 - сведения о работе технической комиссии и, в случае, если техническая комиссия работала в связи с возникшей спорной ситуацией, копии материалов работы технической комиссии, независимо от выводов технической комиссии, согласия или несогласия с этими выводами заявителя претензии;
 - иные документы, имеющие значение, по мнению заявителя претензии;
 - перечень прилагаемых к претензии документов и других доказательств, а также иные сведения, необходимые для урегулирования разногласий по претензии.
- Претензия и все прилагаемые к ней документы направляются адресату с нарочным, либо заказным письмом с уведомлением о вручении. Сторона, получившая претензию, обязана не позднее чем в течение 14 (Четырнадцати) рабочих дней удовлетворить претензию или представить мотивированный отказ в удовлетворении заявленной претензии. Непредставление ответа на претензию в течение установленного срока может рассматриваться лицом, направившим претензию, в качестве отказа в удовлетворении претензии. В случае, если претензия не была рассмотрена или удовлетворена в сроки, установленные настоящим пунктом, спор подлежит разрешению в Арбитражном суде города Москвы, или по месту нахождения Оператора, в случае если одной из сторон является Оператор.