

Положение о порядке работы разрешительной комиссии при возникновении спорных ситуаций

- 1.** В настоящем Положении под спорной ситуацией понимается существование претензий у Клиента к Банку по обслуживанию через систему «iBank2», справедливость которых может быть однозначно установлена по результату проверки ЭП Клиента под электронным документом.
- 2.** Клиент представляет Банку заявление (*в свободной форме*), содержащее существо претензии с указанием на документ с электронной подписью, на основании которого Банк выполнил операции по счёту Клиента.
- 3.** Банк и Клиент обязаны в течение пяти операционных дней от даты подачи Клиентом заявления сформировать разрешительную комиссию (далее по тексту - комиссия), для рассмотрения заявления. В состав комиссии входят в равном соотношении представители Банка и Клиента. Корректность ЭП электронного документа устанавливается на основании технической экспертизы, которую проводит ПАО "БИФИТ" ИНН/КПП 7719808270/771901001. По соглашению сторон в состав комиссии могут быть включены другие независимые эксперты, обладающие необходимыми лицензиями и сертификатами. При невозможности согласованного выбора других независимых экспертов, комиссия приступает к работе без их участия.
- 4.** Разрешительная комиссия в течение пяти операционных дней после формирования устанавливает:
 - наличие электронного документа, на основании которого Банком выполнены оспариваемые Клиентом действия с его счетом;
 - наличие в электронном документе электронной подписи Клиента;
 - период действия, статус открытого ключа ЭП Клиента, заверившего оспариваемый документ, на момент совершения оспариваемых действий, его принадлежность Клиенту.
- 5.** После выяснения обстоятельств, указанных в п. 4, разрешительная комиссия проводит операцию по формированию данных, для предоставления их на техническую экспертизу корректности электронной подписи Клиента в электронном документе. Указанные сведения предоставляются в ПАО "БИФИТ".
- 6.** На основании выводов, сделанных комиссией по п. 4 и результата технической экспертизы (п.5) разрешительная комиссия составляет акт.
- 7.** Банк несет ответственность перед Клиентом в случае, когда имело место хотя бы одна из следующих ситуаций:
 - 7.1.** Банк не предъявляет электронного документа, переданного Клиентом, на основании которого Банк выполнил операции по счёту Клиента.
 - 7.2.** Электронная подпись Клиента в электронном документе оказалась некорректной, на основании заключения технической экспертизы.
 - 7.3.** Клиент предоставляет Уведомление об отмене действия ключа ЭП и соответствующего ему ключа проверки ЭП Клиента, подписанное должностным лицом Банка и имеющим оттиск печати Банка. При этом указанная в Уведомлении дата окончания действия пары ключей ЭП Клиента раньше даты, указанной в рассматриваемом электронном документе.
- 8.** В случае, когда Банк предъявляет электронный документ, корректность ЭП Клиента признана на основании заключения технической экспертизы, принадлежность Клиенту ключа проверки ЭП Клиента подтверждена, Банк перед Клиентом по выполненной операции ответственности не несёт.