

**Порядок разрешения конфликтных ситуаций и споров,  
возникающих в связи с осуществлением электронного документооборота**

1. В связи с осуществлением электронного документооборота по Системе ДБО между Сторонами возможно возникновение конфликтных ситуаций, связанных с формированием, доставкой, получением, подтверждением получения электронных документов и/или Сообщений, а также использованием электронной подписи. В частности, в следующих случаях:
  - неподтверждение подлинности электронных документов/Сообщений средствами проверки электронной подписи принимающей Стороны;
  - оспаривание факта формирования электронного документа/Сообщения;
  - оспаривание факта идентификации владельца ЭП (при ее наличии), подписавшего электронный документ/Сообщение;
  - заявление Стороны об искажении электронного документа;
  - оспаривание факта отправления и/или доставки электронного документа/Сообщения;
  - оспаривание времени отправления и/или доставки электронного документа/Сообщения;
  - оспаривание аутентичности экземпляров электронного документа и/или подлинника и копии электронного документа на бумажном носителе;
  - в иных случаях, связанных с функционированием Системы ДБО.Конфликтная ситуация возникает также в случае, если Банк:
  - высказывает недоверие к составу и формату электронных документов, хранящихся в локальном архиве автоматизированного рабочего места Клиента (если документооборот осуществляется по Системе «Нордеа Клиент-Банк»);
  - высказывает недоверие к программному обеспечению, функционирующему на автоматизированном рабочем месте Клиента.
2. В случае возникновения одной из вышеуказанных ситуаций Сторона, предполагающая возникновение конфликтной ситуации (далее - Сторона-инициатор), должна незамедлительно направить уведомление о конфликтной ситуации другой Стороне. До направления уведомления Сторона-инициатор должна убедиться, что:
  - причиной возникновения конфликта не является нарушение целостности установленного на ее территории программного обеспечения Системы ДБО или сбой работы Канала связи (в случае если Канал связи обслуживается Провайдером).
  - ключи и регистрационная информация для доступа в Систему ДБО (логины, пароли) при их наличии не были скомпрометированы.При этом наличие на компьютере Клиента вредоносного программного обеспечения (в т.ч. по причине ненадлежащего исполнения рекомендаций Банка, указанных в Условиях использования электронного средства платежа (для пользователей Системы «Нордеа Клиент-Банк»)/для пользователей системы SWIFT, сети CyberFT и SFTP) является безусловным основанием для признания претензий Клиента к Банку необоснованными.  
Уведомление не принимается во внимание, если оно поступило в Банк по истечении двухнедельного срока с момента возникновения конфликтной ситуации.
3. Уведомление должно содержать информацию:
  - о существе конфликтной ситуации и обстоятельствах, которые, по мнению Стороны-инициатора, свидетельствуют о наличии конфликтной ситуации;
  - все реквизиты соответствующего электронного документа и/или Сообщения.
  - фамилии, имена, отчества и должности представителей Стороны-инициатора, уполномоченных вести от ее имени переговоры по урегулированию конфликтной ситуации, их контактные телефоны, факс, адреса электронной почты.Уведомление о наличии конфликтной ситуации оформляется и отправляется в виде электронного документа или в письменной форме, которое направляется нарочным либо иным способом, обеспечивающим подтверждение вручения корреспонденции адресату.
4. Сторона, которой направлено уведомление (далее - Сторона-получатель), обязана не позднее двух рабочих дней после его получения проверить наличие обстоятельств, свидетельствующих о возникновении конфликтной ситуации, и направить Стороне-инициатору информацию о результатах проверки и, в случае необходимости, о мерах, принятых для разрешения возникшей конфликтной ситуации.

5. Конфликтная ситуация признается разрешенной в рабочем порядке в случае, если Сторона-инициатор удовлетворена информацией, направленной Стороной-получателем по итогам рассмотрения уведомления.
6. В случае если Сторона-инициатор не удовлетворена информацией, то для урегулирования конфликтной ситуации:
- а) если конфликтная ситуация возникла в связи с документооборотом по Каналам связи и обслуживание Канала связи осуществляет Провайдер - Сторона-получатель формирует соответствующий запрос Провайдеру.  
После получения заключения от Провайдера Сторона-получатель направляет данное заключение Стороне-инициатору. Заключение направляется не позднее двух рабочих дней после его получения от Провайдера либо нарочным, либо иным способом, обеспечивающим подтверждение вручения корреспонденции адресату.  
Все расходы, связанные с выяснением деталей дела, осуществляет Сторона-инициатор.
- б) если обслуживание Системы ДБО осуществляется Банком - Стороны формируют техническую комиссию в соответствии с п. 7 настоящего Порядка.
7. Техническая комиссия формируется Сторонами с учетом следующего:
- техническая комиссия должна быть сформирована не позднее пяти рабочих дней после получения от Стороны-инициатора сообщения о том, что она не была удовлетворена результатами рассмотрения конфликтной ситуации Стороной-получателем;
  - в состав технической комиссии должно входить равное количество уполномоченных представителей каждой из Сторон (если Банк и Клиент не договорятся об ином).
  - в состав технической комиссии, как правило, включаются специалисты из числа сотрудников технических служб, служб информационной безопасности Сторон.
  - лица, входящие в состав технической комиссии, должны обладать необходимыми знаниями в области построения системы криптозащиты и/или работы компьютерных информационных систем.
  - права лиц на представление Сторон в технической комиссии подтверждаются доверенностями, оформленными надлежащим образом.
  - по инициативе любой из Сторон к работе технической комиссии для проведения технической экспертизы могут привлекаться независимые эксперты. Сторона, привлекающая независимых экспертов, самостоятельно решает вопрос об оплате их услуг.
  - в случае если сертификация электронных ключей была произведена внешней организацией, то в работе комиссии должен принять участие представитель этой организации.
  - расходы по формированию и работе технической комиссии (за исключением расходов на выплату вознаграждения за работу в составе технической комиссии независимым экспертам) возлагаются на Сторону-инициатора.  
В случае признания экспертной комиссией требований Стороны-инициатора правомерными, Сторона-получатель обязана в течение 5 (Пяти) рабочих дней с момента составления Акта технической комиссии возместить расходы Стороне-инициатору. При этом Банк имеет право возместить эти расходы путем списания средств со Счета Клиента без соответствующего распоряжения Клиента. Указанное условие о списании рассматривается как заранее данный акцепт Клиента на полное или частичное списание денежных средств Банком.
  - максимальный срок работы технической комиссии составляет 20 (Двадцать) календарных дней с даты ее формирования.
8. Сформированная техническая комиссия при рассмотрении конфликтной ситуации устанавливает на технологическом уровне наличие или отсутствие фактических обстоятельств, свидетельствующих о факте и времени составления и/или отправки электронного документа/Сообщения, его подлинности, а также о подписании электронного документа конкретной электронной подписью, аутентичности отправленного документа полученному.  
Техническая комиссия вправе рассматривать любые иные технические вопросы, необходимые, по мнению технической комиссии, для выяснения причин и последствий возникновения конфликтной ситуации.  
Техническая комиссия не вправе давать правовую или какую-либо иную оценку установленных ею фактов.
9. Все действия, предпринимаемые технической комиссией для выяснения фактических обстоятельств, а также выводы, сделанные технической комиссией, заносятся в Протокол работы технической комиссии (далее - Протокол). Протокол должен содержать следующие данные:
- состав технической комиссии с указанием сведений о квалификации каждого из членов технической комиссии;
  - краткое изложение обстоятельств возникшей конфликтной ситуации;
  - мероприятия, проводимые технической комиссией для установления причин и последствий возникшей конфликтной ситуации, с указанием даты, времени и места их проведения;

- выводы, к которым пришла техническая комиссия в результате проведенных мероприятий;
- подписи всех членов технической комиссии.

В случае если мнение отдельного члена (членов) технической комиссии относительно порядка, методики и целей проводимых мероприятий не совпадает с мнением большинства членов технической комиссии, об этом в Протоколе делается соответствующая запись, которая заверяется подписью этого члена (членов) комиссии.

10. Протокол составляется в одном подлинном экземпляре на бумажном носителе, который находится на хранении в Банке.

По требованию Клиента или любого из членов технической комиссии им может быть выдана копия Протокола, заверенная Банком.

11. По итогам работы технической комиссии составляется Акт с указанием следующей информации:

- дата и место составления Акта;
- даты и время начала и окончания работы технической комиссии;
- состав технической комиссии;
- суть претензии Клиента;
- действия экспертной комиссии;
- установленные обстоятельства;
- выводы экспертной комиссии;
- указание на особое мнение члена (членов) технической комиссии, в случае его наличия.
- подписи членов технической комиссии.

Члены комиссии, не согласные с выводами, отраженными в Акте, подписывают Акт с возражениями либо излагают свое несогласие и выводы в письменном виде в отдельном документе, который прилагается к Акту.

12. Акт составляется в двух экземплярах, по одному для каждой из Сторон. По требованию члена технической комиссии ему может быть выдана копия Акта, заверенная Банком.

Один из экземпляров Акта направляется Банком Клиенту либо нарочным, либо иным способом, обеспечивающим подтверждение вручения корреспонденции адресату.

13. В случае если Сторона-инициатор не удовлетворена заключением Провайдера (п. 6 настоящего Порядка) либо конфликтная ситуация не урегулирована в результате работы технической комиссии (п. 9 настоящего Порядка), либо, по мнению одной из Сторон, ее права при осуществлении электронного документооборота в рамках Договора были нарушены, она может направить другой Стороне претензию. Претензия должна содержать:

- изложение существа требований;
- указание суммы претензии и ее расчет (если претензия подлежит денежной оценке);
- изложение обстоятельств, на которых основываются требования Стороны, и доказательства, подтверждающие их, со ссылкой на нормы законодательства и/или внутренние нормативные документы;
- заключение Провайдера по данной ситуации с обоснованием согласия/несогласия с этим заключением либо сведения о работе технической комиссии и, в случае, если техническая комиссия работала в связи с возникшей конфликтной ситуацией, копии материалов работы технической комиссии, независимо от выводов технической комиссии, согласия или несогласия с этими выводами заявителя претензии;
- иные документы, имеющие, по мнению Стороны, значение;
- 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 либо нарочным, либо иным способом, обеспечивающим подтверждение вручения корреспонденции адресату.

14. Сторона, в адрес которой направлена претензия, обязана не позднее 5 (Пяти) рабочих дней со дня получения претензии удовлетворить претензию или представить мотивированный отказ в удовлетворении заявленной претензии. Непредставление ответа на претензию в течение установленного срока является нарушением установленного настоящим Договором претензионного порядка и может рассматриваться лицом, направившим претензию, в качестве отказа в удовлетворении претензии.

15. Стороны признают, что заключение Провайдера или Акт технической комиссии служит основанием для решения Сторонами спорного вопроса и является доказательством в случае передачи спора на рассмотрение в судебные органы.

В случае если в течение 1 (Одного) месяца с момента начала разрешения конфликтной ситуации в соответствии с настоящим Порядком спор не будет разрешен к взаимному удовлетворению Сторон, каждая из Сторон вправе обратиться в суд.

16. В случае возникновения конфликтной ситуации в части применения электронной подписи ситуация подлежит разрешению в вышеизложенном порядке с учетом следующего:

- 16.1. Техническая комиссия осуществляет свою работу на территории Банка с использованием Эталонной персональной электронно-вычислительной машины (далее – ПЭВМ), эталонного программного обеспечения, включающего программный комплекс разбора конфликтных ситуаций (далее – ПК РКС), системы криптозащиты информации (СКЗИ), и сертификатов Сторон.
- 16.2. Эталонное программное обеспечение состоит из операционной системы ПЭВМ и программного обеспечения системы криптозащиты.
- 16.3. Эталонная ПЭВМ, эталонное программное обеспечение, зарегистрированные ключа проверки электронной подписи владельцев сертификатов ключа проверки электронной подписи, заверенные документы с Ключами проверки электронной подписи Клиента хранятся в Банке.
- 16.4. Протокол проверки электронной подписи, формируемый с помощью ПК РКС, является основным документом работы технической комиссии и подписывается всеми членами комиссии.
- 16.5. Банк предоставляет:
  - дистрибутивный комплект программного обеспечения системы криптозащиты;
  - зарегистрированный в установленном порядке Ключ проверки электронной подписи Клиента (для проверки подписей под электронными сообщениями);
  - электронный документ, подписанный электронной подписью Клиента. Документ предоставляется в виде файла, подписанного электронной подписью. Для перевода информации, содержащейся в файле, в читаемый вид применяется специальное ПО, предоставляемое Банком.
- 16.6. Проверка подписанного электронного документа включает в себя выполнение следующих действий:
  - проверка электронной подписи электронного документа Клиента;
  - определение даты формирования электронной подписи в электронном документе;
  - проверка действительности сертификата ключа проверки электронной подписи Клиента на текущий момент времени;
  - проверка отсутствия сертификата ключа проверки электронной подписи Клиента в списке отозванных сертификатов.
- 16.7. Если сертификат ключа проверки электронной подписи Клиента, необходимый для проверки электронной подписи документа, отозван Банком, комиссия принимает решение о действительности электронной подписи документа, используя дату создания документа и дату отзыва сертификата в списке отозванных сертификатов.
- 16.8. Подтверждением подлинности электронной подписи и правильности исполнения Банком оспариваемого электронного документа является одновременное выполнение следующих условий:
  - сертификат ключа проверки электронной подписи Клиента, с помощью которого проверялась ЭП, в момент поступления электронного документа в Банк и его проверки являлся действующим, т.е. был зарегистрирован в установленном порядке, срок его действия не истек и он не был отменен;
  - подтверждена подлинность и целостность ключа проверки электронной подписи Клиента, с помощью которого проводилась проверка электронной подписи;
  - проверка электронной подписи электронного документа с помощью ключа проверки электронной подписи Клиента дала положительный результат, т.е. подтвердила подлинность электронной подписи этого документа;
  - информация, содержащаяся в оспариваемом электронном документе, соответствует действиям Банка по его исполнению.
- 16.9. Выполнение всех условий, перечисленных в п. 16.8., означает, что подлинность электронной подписи и правильность исполнения Банком оспариваемого электронного документа подтверждена, т.е. проверяемый электронный документ подписан корректной электронной подписью и был правильно исполнен Банком.
- 16.10. Невыполнение любого из условий, перечисленных в п. 16.8., может означать, что подлинность электронной подписи электронного документа не подтверждена, т.е. проверяемый электронный документ подписан некорректной электронной подписью, либо электронный документ не был правильно исполнен Банком.
- 16.11. В случае, если Банк принял к исполнению электронный документ, подписанный электронной подписью Клиента, подлинность которой и правильность исполнения указанного электронного документа установлены технической комиссией, претензии Клиента к Банку, связанные с последствиями исполнения указанного документа, признаются необоснованными.
- 16.12. В случае, если Банк принял к исполнению электронный документ, заверенный электронной подписью, подлинность которой либо правильность исполнения электронного документа Банком не подтверждены технической комиссией, претензии Клиента к Банку, связанные с последствиями исполнения указанного документа, могут быть признаны обоснованными.
- 16.13. Протокол проверки подписи является основанием для выводов технической комиссии и составной частью Акта о работе комиссии, который подписывается всеми ее членами.