

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о порядке проведения технической экспертизы при возникновении спорных ситуаций**

1. В настоящем Положении под спорной ситуацией понимается существование претензий у Клиента к Банку, справедливость которых может быть однозначно установлена по результату проверки ЭП Клиента под электронным документом.
2. Клиент представляет Банку заявление, содержащее существо претензии с указанием на документ с электронной подписью, на основании которого Банк выполнил операции по счёту Клиента.
3. Банк обязан в течение не более пяти дней от даты подачи заявления Клиента сформировать разрешительную комиссию для рассмотрения заявления. В состав комиссии включается равное количество представителей Клиента и представителей Банка. От компании-разработчика системы ДБО «iBank» – ООО «БИФИТ» Банк запрашивает заключение по спорной ситуации, на которое стороны будут ориентироваться при разрешении спорной ситуации. По соглашению сторон в состав комиссии могут быть включены другие независимые эксперты. При невозможности согласованного выбора других независимых экспертов, комиссия приступает к работе без их участия.
4. Результатом рассмотрения спорной ситуации разрешительной комиссией является определение Стороны, несущей ответственность согласно выводу об истинности электронной подписи Клиента под приложенным документом.
5. Разрешительная комиссия в течение не более пяти дней проводит рассмотрение заявления. Рассмотрение заявления включает следующие этапы:
  - Разрешительная комиссия проводит техническую экспертизу электронного документа, заверенного электронной подписью Клиента, на основании которого Банком выполнены оспариваемые Клиентом действия с его счетом.
  - Разрешительная комиссия проводит техническую экспертизу ключа проверки ЭП Клиента, период действия и статус ключа проверки ЭП Клиента, и установление его принадлежности Клиенту.
  - Разрешительная комиссия проводит техническую экспертизу корректности электронной подписи Клиента в электронном документе.
  - На основании данных технической экспертизы разрешительная комиссия составляет акт.
6. Банк несет ответственность перед Клиентом в случае, когда имело место хотя бы одна из следующих ситуаций:
  - Банк не предъявляет электронного документа, переданного Клиентом, на основании которого Банк выполнил операции по счёту Клиента.
  - Электронная цифровая подпись Клиента в электронном документе оказалась некорректной.
  - Клиент предоставляет Уведомление об отмене действия ключа ЭП Клиента и соответствующего ему ключа проверки ЭП Клиента, подписанное должностным лицом Банка и имеющее отгиск печати Банка. При этом указанная в Уведомлении дата окончания действия пары ключей ЭП Клиента раньше даты, указанной в рассматриваемом электронном документе.
7. В случае, когда Банк предъявляет электронный документ в котором корректность ЭП Клиента признана разрешительной комиссией, принадлежность Клиенту ключа проверки ЭП Клиента подтверждена, Банк перед Клиентом по выполненной операции со счетом Клиента ответственности не несёт.