



Условия электронного взаимодействия

УСЛОВИЯ ЭЛЕКТРОННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Термин «**Усиленная неквалифицированная электронная подпись**» (УНЭП) применяется в настоящих Условиях в соответствии с Федеральным законом от 06.04.2011 №63-ФЗ «Об электронной подписи».

Авторство электронных документов (Авторство ЭД) - принадлежность ЭД по его созданию и/или обработке одной из Сторон.

Банк – Публичное акционерное общество «Сбербанк России», ПАО Сбербанк.

Электронный документ (ЭД) – документ, формируемый в электронном виде в процессе исполнения Договора-Конструктора и договоров, заключенных в рамках Договора-Конструктора, предоставленный в согласованном Сторонами формате, определяемом программными средствами создания документа, в частности, для целей настоящих Условий – заявления / сообщения Клиента (за исключением расчетных (платежных) документов и иных распоряжений по счетам Клиента², а также документов, на основании которых заключаются договоры³ или вносятся изменения в условия договоров, заключенных в рамках Договора-Конструктора). ЭД считается подписанным ПЭП, если он сохранен/подтвержден/подписан в период сессии авторизованного подписанта, предъявившего ключ ПЭП (ПИН-код банковской карты/ Код подтверждения) или в период действия Кода подтверждения⁴ из SMS-сообщения, направленного на Номер мобильного телефона Клиента. ЭД формируется с условиями, содержащимися в направленном Банком Клиенту SMS-сообщении (при использовании Кода подтверждения). Исключение составляют документы, по которым действующим законодательством РФ предусмотрен порядок формирования исключительно на бумажном носителе и документы, которые не могут быть подписаны ПЭП в рамках норм действующего законодательства РФ. Документы могут быть сформированы и подписаны со стороны Клиента и Банка ПЭП и УНЭП соответственно при наличии такой технической возможности.

Клиент - юридическое лицо, индивидуальный предприниматель или физическое лицо, занимающееся частной практикой в порядке, установленном действующим законодательством РФ, заключившее с Банком Договор - Конструктор.

Корректная УНЭП – электронная подпись Уполномоченного работника Банка, дающая положительный результат ее проверки соответствующим средством ЭП, с использованием действующего на момент подписания сертификата ключа проверки ЭП его Владельца и соответствующая признакам, установленным действующим законодательством.

УНЭП Автоматизированной системы Банка (УНЭП АС Банка) – электронная подпись Автоматизированной системы Банка, формируемая автоматически при создании в данной системе электронного документа и являющаяся технологическим инструментом для обеспечения целостности подписанного Клиентом Заявления и/или иного Электронного документа, в том числе протокола

¹ Информирование о текущих возможностях и особенностях применения Банком технологии подписания электронных документов, предусмотренной настоящими Условиями, осуществляется посредством размещения сообщений на официальном сайте Банка в разделе для корпоративных Клиентов

² В том числе распоряжений о перечислении остатка денежных средств на счет(а) третьего(их) лица(лиц) при расторжении договора банковского счета

³ Запрет не распространяется на Заявления о присоединении к Условиям предоставления услуг реестрового выпуска карт и/или зачисления денежных средств на счета физических лиц, Заявления о присоединении к Условиям проведения расчетов по операциям оплаты товаров/услуг на условиях публичных тарифов, Заявления о присоединении к Условиям проведения расчетов по операциям оплаты товаров/услуг на условиях непубличных тарифов, Заявления о присоединении к Условиям обслуживания расчетного счета и предоставления небанковских сервисов в рамках Пакета услуг, Заявления о присоединении к Условиям обслуживания расчетного счета и предоставления небанковских сервисов в рамках Подписки СберБизнес Прайм, составленные в виде отдельного документа вне Формы Заявления на открытие счета, а также на иные заявления об оформлении подписки на сервисы для бизнеса, предусмотренные в рамках Условий ДБО.

⁴ При подписании Заявления о присоединении к Условиям предоставления услуг реестрового выпуска карт и/или зачисления денежных средств на счета физических лиц, Заявления о присоединении к Условиям проведения расчетов по операциям оплаты товаров/услуг на условиях публичных тарифов, Заявления о присоединении к Условиям проведения расчетов по операциям оплаты товаров/услуг на условиях непубличных тарифов, Заявления о присоединении к Условиям обслуживания расчетного счета и предоставления небанковских сервисов в рамках Пакета услуг, Заявления о присоединении к Условиям обслуживания расчетного счета и предоставления небанковских сервисов в рамках Подписки СберБизнес Прайм, составленных в виде отдельного документа вне Формы Заявления на открытие счета.

проведения операций по подписанию в автоматизированной системе Банка, а также для подтверждения времени и даты проведения операции. При этом владельцем ключей УНЭП АС Банка является Банк.

Целостность электронного документа – полное соответствие содержания электронного документа содержанию исходного электронного документа при его хранении и передаче между участниками электронного документооборота, АС Банка.

Мобильное устройство Банка - переносное мобильное устройство Банка, такое как планшетный компьютер или мобильное устройство (телефон), имеющее подключение к мобильной связи и/или функцию получения и отправки SMS-сообщений.

Мобильное устройство Клиента - электронное устройство (планшет, смартфон, мобильный телефон и т.п.), находящееся в личном пользовании Уполномоченного лица Клиента, имеющее подключение к мобильной (подвижной радиотелефонной) связи и/или информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Номер мобильного телефона Клиента – абонентский номер телефона Уполномоченного лица Клиента в сети мобильной (подвижной радиотелефонной) связи, предоставленный Клиентом Банку при заключении/изменении/исполнении Договора-Конструктора с присоединением к условиям предоставления услуг с использованием дистанционного банковского обслуживания или при заключении/изменении/исполнении Договора о предоставлении услуг с использованием дистанционного банковского обслуживания, в письменном виде (до дня визита Уполномоченного лица Клиента в Банк для подписания документов согласно настоящим Условиям).

Простая электронная подпись (ПЭП) – электронная подпись, которая подтверждает факт подписания электронного документа Уполномоченным лицом Клиента. Содержит реквизиты электронного документа, сведения о фамилии, имени и отчестве Уполномоченного лица Клиента, либо маскированном номере карты/Номере мобильного телефона Клиента, куда направлено SMS-сообщение, дата и время проведения операции (используется время системных часов аппаратных средств Банка (московское время), коде Авторизации, подтверждающем правильность ввода ПИН-кода/Кода подтверждения. Вычисляется в момент ввода ПИН-кода личной банковской карты либо бизнес-карты Клиента при ее считывании POS-терминалом Банка, либо в момент получения Банком ответного SMS-сообщения Клиента на номер 900 или 0321, содержащего Код подтверждения. Данная подпись не может быть использована для подписания электронных документов, содержащих сведения, составляющие государственную тайну.

Карта – банковская карта ПАО Сбербанк. Для формирования ПЭП возможно использование Уполномоченным лицом Клиента как личной банковской карты физического лица, так и бизнес-карты, выданной к расчетному счету Клиента Уполномоченному лицу Клиента.

Уполномоченное лицо Клиента – работник Клиента, уполномоченный распоряжаться денежными средствами, находящимися на счете, и совершать действия по подписанию документов, в том числе ЭД.

Уполномоченный работник Банка – работник Банка, осуществляющий обслуживание операций Клиентов, в соответствии с должностными инструкциями, внутренними документами или распорядительными актами Банка с правом подписания документов, в том числе, используя УНЭП (при технической возможности).

ПИН-код – пароль, выдаваемый к каждой банковской Карте и используемый для аутентификации Уполномоченного лица Клиента при совершении операций с помощью электронных терминалов или банкоматов для подтверждения совершения операций, осуществляемых с использованием Карты.

SMS-сообщение – текстовое сообщение Уполномоченному лицу Клиента, содержащее Код подтверждения и существенные условия совершаемой услуги/операции, направляемое Банком с номера 900 или 0321 на Номер мобильного телефона Клиента.

Ответное SMS-сообщение - текстовое сообщение Клиента, направляемое с Номера мобильного телефона Клиента на номер 900 или 0321, содержащее Код подтверждения, направленный Клиенту ранее Банком с номера 900 или 0321.

Код подтверждения – сгенерированный Банком одноразовый код, направленный Банком в SMS-сообщении с номера 900 или 0321 для подтверждения условий совершаемой услуги/операции на Номер мобильного телефона Клиента, является ключом простой электронной подписи. Код подтверждения направляется Банком на Номер мобильного телефона Клиента после проведения

идентификации и/или аутентификации, подтверждения полномочий Уполномоченного лица Клиента в соответствии с п.3.1 Условий.

Физическая сеть ПАО Сбербанк – офисы Банка на территории Российской Федерации.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Предусмотренное Договором-Конструктором обслуживание Банком Клиента с использованием электронного документа осуществляется в соответствии с настоящими Условиями.

Банк предоставляет Клиенту возможность подписания электронных документов с использованием ПЭП Клиента. При проведении Уполномоченным лицом Клиента действий по оформлению и подписанию документов при наличии технической возможности и по инициативе Уполномоченного лица Клиента документы формируются и подписываются в электронном виде. При этом документ в электронном виде подписывается:

- со стороны Клиента - простой электронной подписью, формируемой посредством считывания Карты электронным терминалом и ввода на нем ПИН-кода или посредством направления Уполномоченным лицом Клиента ответного SMS-сообщения на номер 900 или 0321, содержащего Код подтверждения.

- со стороны Банка - усиленной неквалифицированной электронной подписью уполномоченного работника Банка (при необходимости).

Использование электронного способа подписания документов в рамках настоящих Условий, осуществляется без ущерба для подписания Сторонами документов на бумажных носителях.

В момент подписания каждого ЭД ПЭП производится запрос ПИН-кода банковской карты/отправка Кода подтверждения на Номер мобильного телефона Клиента. ПИН-код Уполномоченное лицо Клиента вводит по просьбе Уполномоченного работника Банка на POS-терминале или направляет ответное SMS-сообщение, содержащее Код подтверждения, на номер 900 или 0321. Перед вводом ПИН-кода/направлением Кода подтверждения, Клиент осуществляет визуальный просмотр документа либо содержания условия совершаемой услуги/операции в SMS-сообщении с экрана мобильного устройства Банка/ экрана POS-терминала/экрана мобильного устройства Клиента с обязательной проверкой правильности указываемых в нем реквизитов и данных с дальнейшим нажатием клавиши подтверждения/отказа от подтверждения/ направлением ответного SMS-сообщения, содержащего Код подтверждения, на номер 900 или 0321. Вывод электронного документа непосредственно на экран мобильного устройства Банка/Клиента осуществляется Уполномоченным работником Банка/самостоятельно Клиентом после завершения формирования документа в соответствии с операцией Клиента во внутренней АС Банка. В случае если Банк отправил Клиенту SMS-сообщение на Номер мобильного телефона Клиента, то Клиент при отказе от подтверждения не отправляет ответное SMS-сообщение до истечения сессии (не более 60 секунд) или до истечения срока действия Кода подтверждения⁵. В случае отказа Клиента от подписания ЭД ПЭП, подписание документа осуществляется на бумажном носителе.

3. УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

Стороны соглашаются с тем, что информация в электронной форме, подписанная ПЭП со стороны Клиента и УНЭП со стороны Банка, признается Электронным документом, равнозначным документу на бумажном носителе, подписанному собственноручной подписью Клиента (Уполномоченного лица Клиента) и/или Уполномоченного работника Банка соответственно, и

⁵ Не более 180 минут при подписании заявлений о присоединении к Условиям предоставления услуг реестрового выпуска карт и/или зачисления денежных средств на счета физических лиц, Условиям проведения расчетов по операциям оплаты товаров/услуг на условиях публичных тарифов, Условиям проведения расчетов по операциям оплаты товаров/услуг на условиях непубличных тарифов, Условиям обслуживания расчетного счета и предоставления небанковских сервисов в рамках Пакета услуг, Условиям обслуживания расчетного счета и предоставления небанковских сервисов в рамках Подписки СберБизнес Прайм или при оформлении иных заявлений об оформлении подписки на сервисы для бизнеса, предусмотренных в рамках Условий ДБО, без использования сессии авторизованного подписанта, за исключением подписания заявлений о присоединении к Условиям предоставления услуг реестрового выпуска карт и/или зачисления денежных средств на счета физических лиц, Условиям проведения расчетов по операциям оплаты товаров/услуг на условиях публичных тарифов, Условиям проведения расчетов по операциям оплаты товаров/услуг на условиях непубличных тарифов, Условиям обслуживания расчетного счета и предоставления небанковских сервисов в рамках Пакета услуг, Условиям обслуживания расчетного счета и предоставления небанковских сервисов в рамках Подписки СберБизнес Прайм в физической сети ПАО Сбербанк (срок действия Кода подтверждения не более 10 минут).

заверенному оттисками печатей Сторон (при наличии), порождает аналогичные документу на бумажном носителе права и обязанности Клиента и Банка и может служить доказательством в суде.

3.1. Стороны признают, что:

- в соответствии с настоящими Условиями для подписания ЭД со стороны Клиента используется простая электронная подпись (ПЭП), и усиленная неквалифицированная электронная подпись (УНЭП) со стороны Банка в терминах настоящих Условий / Федерального закона от 06.04.2011 №63-ФЗ «Об электронной подписи».
- создание Корректной УНЭП Уполномоченного работника Банка возможно исключительно с использованием его ключа электронной подписи;
- создание корректной ПЭП возможно только после аутентификации и/или идентификации Уполномоченного лица Клиента, установления работником Банка полномочий Уполномоченного лица Клиента для осуществления возможности подписания ЭД Клиента с использованием ПИН-кода/Кода подтверждения;
- ЭД, подписанные ПЭП Клиента, а также записи из системного журнала аудита событий, контрольные значения (хэши)/протокол проведения операций по подписанию в автоматизированной системе Банка с УНЭП АС Банка могут быть представлены Банком в качестве доказательств в случае рассмотрения возникших споров;
- Клиент предоставляет Банку документы, подтверждающие права Уполномоченных лиц Клиента на подписание документов, в том числе с использованием ПЭП. В случае изменений в составе Уполномоченных лиц, Клиент обязан представить необходимые документы, подтверждающие соответствующие изменения. Банк устанавливает личность Уполномоченного лица Клиента на основании документа, удостоверяющего личность.
- Формирование электронного документа производится во внутренней АС Банка Уполномоченным работником Банка на основании предоставленных документов Уполномоченным лицом Клиента для совершения юридически значимых действий/операций в отношении внесения изменений в юридическое дело Клиента или расторжения договора банковского счета с нулевым остатком, или расторжение договора банковского счета с переводом остатка денежных средств Клиентом на свой счет, или оформления продуктов/услуг⁶ в рамках Договора-Конструктора. Подтверждение правильности и корректности оформления документа производится Клиентом посредством нажатия клавиши подтверждения и ввода ПИН-кода на POS-терминале Банка/ отправкой ответного SMS-сообщения с Кодом подтверждения на номер 900 или 0321. После корректного подписания ЭД ПЭП Клиента производится подписание ЭД Уполномоченным работником Банка в АС Банка с использованием УНЭП либо производится формирование протокола проведения операций по подписанию в АС Банка с УНЭП АС Банка, после чего ЭД и протоколы помещаются на хранение в архив Банка⁷.

3.2 Приведенный в п.2.1 способ подписания электронных документов с использованием ПЭП не заменяет собой и не изменяет способы взаимодействия Сторон и виды электронных подписей, установленные заключенным Сторонами договором предоставления услуг с использованием систем дистанционного банковского обслуживания.

⁶ Услуги, оформленные путем подписания Заявлений о присоединении к Условиям предоставления услуг реестрового выпуска карт и/или зачисления денежных средств на счета физических лиц, Заявлений о присоединении к Условиям проведения расчетов по операциям оплаты товаров/услуг на условиях публичных тарифов, Условиям проведения расчетов по операциям оплаты товаров/услуг на условиях непубличных тарифов, Заявлений о присоединении к Условиям обслуживания расчетного счета и предоставления небанковских сервисов в рамках Пакета услуг, Заявлений о присоединении к Условиям обслуживания расчетного счета и предоставления небанковских сервисов в рамках Подписки СберБизнес Прайм, составленных в виде отдельного документа вне формы Заявления на открытие счета, а также заявлений об оформлении подписки на сервисы для бизнеса, предусмотренные в рамках Условий ДБО.

⁷ Факт создания, подписания и направления Клиентом в Банк электронного документа, а также проверка Простой электронной подписи и иные действия Банка и Клиента фиксируются и хранятся Банком в электронных журналах и протоколе проведения операций по подписанию в автоматизированной системе Банка с УНЭП Автоматизированной системы. Выписка из электронных журналов и лог-файлы (т.е. отчеты, создаваемые программно-техническими средствами Банка, в которых зафиксированы действия и события, совершаемые Клиентом и Банком в процессе обслуживания) являются достаточным и допустимым, в том числе для предоставления в государственные и судебные органы, а также иные организации при разрешении спорных ситуаций, доказательством направления Клиенту одноразового кода подтверждения, подписания Клиентом электронного документа с использованием Простой электронной подписи, а также доказательством содержания электронного документа.

3.3 В качестве подтверждения факта подписания электронного документа ПЭП, Клиент имеет право после подписания ЭД Уполномоченным лицом Клиента получить ЭД от Банка на адрес электронной почты Клиента, ранее (до визита Уполномоченного лица Клиента в Банк) сообщенный Клиентом Банку в письменном виде. Клиент в данном случае принимает на себя все риски, связанные с использованием данного канала обмена информацией, в том числе в части разглашения конфиденциальной информации.

3.4 Прекращение действия Договора-Конструктора не влияет на юридическую силу и действительность ЭД, которыми Банк и Клиент обменивались ранее.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

4.1. Клиент имеет право:

4.1.1. Не использовать ПЭП для подписания документов, формируемых уполномоченным работником Банка после аутентификации, идентификации и определения полномочий Уполномоченного лица Клиента.

4.2. Клиент обязуется:

4.2.1. Подписывать ЭД ПЭП Клиента в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ и Банка России.

4.2.2. Информировать Уполномоченных лиц Клиента о необходимости обязательной проверки основных реквизитов подписываемого документа, выводимых на экран мобильного устройства (планшета, мобильного устройства Клиента в виде SMS-сообщения, POS-терминала) до подтверждения подписания и ввода ПИН-кода/ отправки ответного SMS-сообщения с Кодом подтверждения.

4.2.3. Уведомить Банк о прекращении действия полномочий Уполномоченных лиц Клиента в срок не позднее дня такого прекращения. Ответственность за возможные неблагоприятные последствия, связанные с не уведомлением/несвоевременным уведомлением Банка, несет Клиент.

4.2.4. По первому требованию Банка в срок не более 2 (двух) рабочих дней предоставить распечатанные на бумажном носителе, подписанные собственноручной подписью Уполномоченного лица Клиента и заверенные оттиском печати (при наличии) документы, ранее подписанные ПЭП в рамках настоящих Условий.

4.2.5. Соблюдать конфиденциальность ключа ПЭП и нести ответственность за последствия необеспечения такой конфиденциальности.

4.3. Банк обязуется:

4.3.1. Не исполнять ЭД при некорректности контрольных значений при вводе ПИН-кода/ Кода подтверждения, полученного Банком от Уполномоченного лица Клиента в ответном SMS-сообщении.

4.3.2. Исполнить документ на бумажном носителе в случае невозможности подписания документа с использованием ПЭП/УНЭП.

4.3.3. Обеспечить применение технических средств, исключающих возможность компрометации переданного Клиенту ключа ПЭП, сохранность архивов электронных документов, подписанных ПЭП Клиента, протоколов проведения операции в автоматизированной системе Банка, также системных журналов, архивов отправленных SMS-сообщений, ответных SMS-сообщений в течение срока, установленного действующим законодательством РФ.

4.4. Банк имеет право:

4.4.1. В одностороннем порядке:

- вносить изменения в настоящие Условия.

Изменения вносятся с условием уведомления об этом Клиента не позднее 15 (Пятнадцати) календарных дней до даты вступления в силу соответствующих изменений. Информация об изменении настоящих Условий размещается в соответствующих разделах на официальном сайте Банка (www.sberbank.ru). Датой извещения Клиента считается дата размещения Банком вышеуказанной информации на официальном сайте Банка.

4.4.2. Осуществлять иные права, предусмотренные действующим законодательством РФ, нормативными актами Банка России и настоящими Условиями.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

5.1. Клиент и Банк принимают на себя исполнение всех обязательств, вытекающих из Электронных документов, подписанных в соответствии с настоящими Условиями. За невыполнение или ненадлежащее выполнение данных обязательств виновная Сторона несет ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

5.2. В случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы, к которым относятся стихийные бедствия, аварии, пожары, массовые беспорядки, забастовки, революции, военные действия, противоправные действия третьих лиц, вступление в силу законодательных актов, правительственных постановлений и распоряжений государственных органов, и иных обстоятельств, не зависящих от волеизъявления Сторон, Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение взятых на себя обязательств. Факт наступления обстоятельств непреодолимой силы подтверждается Сторонами путем предоставления соответствующих документов.

5.3. Клиент, используя ПЭП для подписания Электронных документов, принимает на себя дополнительные риски, в том числе риски, связанные с обеспечением сохранности и конфиденциальности ключа ПЭП, его возможным неправомерным использованием и компрометацией, ответственность за которые Клиент несет самостоятельно.

5.4. Банк не несет ответственности за последствия компрометации ключа ПЭП, а также за убытки, понесенные Клиентом в связи с неправомерными действиями третьих лиц.

5.5. Банк не несет ответственности за ущерб, возникший вследствие разглашения Уполномоченными лицами Клиента ключа ПЭП, его утраты или передачи, вне зависимости от причин, неуполномоченным лицам.

6. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

6.1. При возникновении разногласий и споров в связи с использованием электронных документов с ПЭП/УНЭП с целью установления фактических обстоятельств, послуживших основанием для их возникновения, а также для проверки целостности и подтверждения авторства электронного документа, Стороны обязаны провести экспертизу спорной ситуации, процедура и сроки проведения которой установлены разделом 7 настоящих Условий. Споры, по которым не достигнуто соглашение Сторон после проведения экспертизы, связанные с использованием Сторонами ПЭП/УНЭП, документов в рамках исполнения Договора-Конструктора, разрешаются в Арбитражном суде по месту заключения Договора-Конструктора в соответствии с действующим законодательством РФ.

6.2. При возникновении претензий Клиента по электронным документам, подписанным ПЭП и/или УНЭП, они рассматриваются после подачи Клиентом соответствующего заявления в подразделение Банка с указанием сути претензии. Результаты рассмотрения заявления доводятся до Клиента.

7. ПРОЦЕДУРА ПРОВЕДЕНИЯ ЭКСПЕРТИЗЫ СПОРНЫХ СИТУАЦИЙ

7.1. При использовании в рамках предусмотренного Условиями электронного взаимодействия подписания ПЭП/УНЭП:

7.1.1. При возникновении разногласий Сторон в связи с подписанием электронных документов Клиент обязан направить в Банк заявление о разногласиях, подписанное руководителем или Уполномоченным лицом Клиента, с предложением создать согласительную комиссию и изложением причин разногласий. Заявление должно содержать фамилии, имена, отчества и иные сведения о представителях Клиента, которые будут участвовать в работе комиссии, удобное место, время и дату сбора комиссии. Дата сбора комиссии должна быть не позднее 10 (Десяти) рабочих дней со дня получения Банком заявления.

7.1.2. В состав комиссии должно входить равное количество представителей от Клиента и Банка (до трех человек от каждой из Сторон), полномочия которых удостоверяются доверенностями, оформленными в соответствии с действующим законодательством РФ. При необходимости, с письменного согласия обеих Сторон, в состав комиссии могут быть дополнительно введены эксперты третьей стороны. Состав комиссии должен быть зафиксирован в акте, который является итоговым документом, отражающим результаты

работы комиссии.

Срок работы комиссии - не более 5 (Пяти) рабочих дней. В исключительных ситуациях этот срок может быть увеличен по взаимной договоренности Сторон.

7.1.3. Стороны должны способствовать работе комиссии, в том числе при предоставлении комиссии необходимых документов, в том числе Кодов подтверждения, которыми подписывались оспариваемые документы.

7.1.4. При возникновении у Клиента претензий к Банку по поводу корректности подписания электронного документа, комиссия должна:

7.1.4.1. проверить авторство, подлинность и неизменность электронного документа, в соответствии с которым совершены действия;

7.1.4.2. проверить, что совершенные Банком действия соответствуют содержанию электронного документа.

7.1.5. Для проверки авторства, подлинности и неизменности электронного документа выполняются следующие действия:

7.1.5.1. Определяется архивный файл, содержащий ЭД, контрольные значения (хэш) ЭД/ протокол проведения операций по подписанию в автоматизированной системе Банка, авторство, подлинность и неизменность которого должно быть проверено в связи со спорной ситуацией на основе проверки корректности ПЭП/УНЭП.

7.1.5.2. Из электронного архива Банка комиссии предъявляется архивный файл с ПЭП/УНЭП, содержащий оспариваемый электронный документ и протокол проведения операций по подписанию в автоматизированной системе Банка подписанный УНЭП АС Банка⁸. Из системного журнала также предъявляются банковские логи, включающие в том числе данные по статусу проверки корректности Кода подтверждения, направленного Банком в SMS-сообщении и направленного Клиентом в ответном SMS-сообщении.

Если авторство оспариваемого ЭД признано комиссией установленным, целостность и неизменность ЭД после подписания сохранена и действия Банка соответствуют содержанию оспариваемого документа, то претензии Клиента признаются необоснованными.

Если авторство оспариваемого ЭД признано комиссией не установленным, целостность и неизменность ЭД не подтверждена и действия Банка не соответствуют содержанию оспариваемого документа, то претензии Клиента признаются обоснованными.

7.1.6. По итогам работы комиссии составляется акт, в котором в обязательном порядке отражаются:

- состав комиссии;
- действия членов комиссии;
- установленные обстоятельства;
- основания, которые послужили для формирования выводов;
- выводы, влияющие на возможность установления подлинности оспариваемого документа.

В этом случае акт признается Сторонами надлежащим.

7.1.7. В случае если предложение о создании комиссии оставлено другой Стороной без ответа, либо Сторона отказывается от участия в комиссии или препятствует работе комиссии, а также отказывается от подписания акта, заинтересованная Сторона самостоятельно составляет акт, в котором указываются сведения о причинах его составления в одностороннем порядке. В данном акте фиксируются обстоятельства, позволяющие сделать вывод о том, что оспариваемый ЭД является корректным, либо формулируется вывод об обратном. Указанный акт направляется другой Стороне для сведения.

При рассмотрении в суде споров, связанных с формированием/ исполнением электронного документа, в том числе подписанного УНЭП, заинтересованная Сторона обязана предоставить суду акт, составленный в соответствии с процедурой, предусмотренной разделом 7 настоящих Условий.

Составленный комиссией акт является основанием для выработки Сторонами окончательного решения комиссии. Данное решение должно быть подписано Сторонами не

⁸ УНЭП АС Банка используется Банком в технологических целях и для обеспечения целостности электронного документа, подписанного ПЭП Клиента при хранении в архиве Банке.

позднее 10 (Десяти) календарных дней с момента окончания работы комиссии. В случае если решение не будет подписано в указанный срок, заинтересованная Сторона вправе обратиться в арбитражный суд, а в качестве доказательства представить акт, составленный в соответствии процедурой предусмотренной разделом 7 настоящих Условий электронного взаимодействия.