

## **ПОЛОЖЕНИЕ О ПРОЦЕДУРЕ РАЗБОРА КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ В РАМКАХ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СИСТЕМЫ FAKTURA.RU В ООО «ВБ БАНК»**

1. Настоящее положение о процедуре разбора конфликтной ситуации в рамках использования дистанционного банковского обслуживания системы Faktura.ru (далее – Положение) разработано в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным Законом от 27.06.2011 № 161-ФЗ «О национальной платежной системе» и Федеральным Законом от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи», является порядком досудебного урегулирования споров между Банком и Клиентом возникающих в рамках оказания услуг ДБО, в соответствии с Правилами оказания услуг дистанционного банковского обслуживания юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, физических лиц, занимающихся в установленном законодательством РФ порядке частной практикой, в системе Faktura.ru в ООО «ВБ Банк» (далее – Правила).

2. Термины, применяемые в рамках настоящего Положения, используются в следующих значениях:

**Конфликтная ситуация** – спор между Клиентом и Банком (далее – Стороны) по причине перевода денежных средств, в рамках которого Клиентом оспаривается факт перевода денежных средств, подлинность электронной подписи в электронном документе и (или) факт уведомления о переводе денежных средств, возникшие в результате воздействия вредоносного кода, компрометации Средства подтверждения платежа или по иным причинам.

**Разрешительная комиссия** – орган, формируемый Банком в соответствии с настоящим Положением с целью разбора Конфликтной ситуации по существу и документального оформления результатов работы.

3. Подлежат рассмотрению споры, связанные с наличием у Клиента к Банку претензий по поводу:

- факта передачи Клиентом Банку электронного документа;
- дня и времени передачи Клиентом Банку электронного документа;
- содержания переданного Клиентом Банку электронного документа.

4. В случае возникновения конфликтной ситуации Сторона, обнаружившая возникновение Конфликтной ситуации, должна незамедлительно направить уведомление о Конфликтной ситуации другой Стороне. До направления уведомления иницилирующая Сторона должна убедиться, что причиной возникновения конфликта не является нарушение ей требований к защите Системы.

Уведомление о наличии Конфликтной ситуации должно содержать информацию о существовании Конфликтной ситуации и обстоятельствах, которые, по мнению уведомителя, свидетельствуют о наличии Конфликтной ситуации, а также все реквизиты соответствующего электронного документа, на основании которого Банк выполнил, не выполнил или выполнил ненадлежащим образом какую-либо операцию.

Уведомление также должно содержать фамилии, имена, отчества и должности представителей заявителя, уполномоченных вести от его имени переговоры по урегулированию Конфликтной ситуации, а также их контактные телефоны, факс, адрес электронной почты.

Уведомление о наличии Конфликтной ситуации оформляется и отправляется в виде электронного документа в Системе или в письменной форме, которое направляется нарочным либо иным способом, обеспечивающим подтверждение вручения корреспонденции адресату.

5. Сторона, которой направлено уведомление, обязана не позднее двух рабочих дней после его получения проверить наличие обстоятельств, свидетельствующих о возникновении Конфликтной ситуации, и направить уведомителю информацию о результатах проверки и, в случае необходимости, о мерах, принятых для разрешения возникшей Конфликтной ситуации.

6. Конфликтная ситуация признается разрешенной в рабочем порядке в случае, если уведомитель удовлетворен информацией, полученной от другой Стороны. В случае если уведомитель не удовлетворен информацией, полученной от другой Стороны, для рассмотрения Конфликтной ситуации формируется разрешительная комиссия.

7. Банк не позднее чем на следующий рабочий день после того, как принято решение о необходимости формирования разрешительной комиссии, но не позднее пяти рабочих дней после получения

уведомления о Конфликтной ситуации, в случае если конфликтная ситуация не была урегулирована в рабочем порядке:

- формирует состав разрешительной комиссии;
- определяет дату, время и место работы разрешительной комиссии;
- информирует Клиента о назначенной дате, времени, месте работы разрешительной комиссии и о ее составе.

Если Банк и Клиент не договорятся об ином, в состав разрешительной комиссии входит равное количество уполномоченных представителей каждой из Сторон (не более трех с каждой стороны, включая владельца оспариваемой электронной подписи).

Права лиц на представление Сторон в комиссии подтверждаются доверенностями, оформленными надлежащим образом, или распорядительными актами стороны, которую они представляют.

8. Заседание разрешительной комиссии должно быть организовано Банком не позднее 10 (Десяти) рабочих дней с момента получения заявления Клиента.

9. В случае если Клиент не направит своих представителей для участия в работе разрешительной комиссии, разбор Конфликтной ситуации осуществляется без представителей Клиента.

10. Максимальный срок работы разрешительной комиссии не может превышать 20 (Двадцать) рабочих дней с даты ее формирования.

11. При работе разрешительной комиссии, каждая из сторон обязуются способствовать работе комиссии и не допускать отказа от предоставления необходимых документов (информации), если предоставление таких документов (информации) будет допустимо в соответствии с действующим законодательством РФ. Стороны обязуются предоставить разрешительной комиссии возможность ознакомления с условиями и порядком работы своих программных и аппаратных средств, используемых для обмена ЭД по Системе.

12. Сформированная разрешительная комиссия при рассмотрении Конфликтной ситуации анализирует:

- предмет разногласий на основании претензии одной из сторон;
- банковскую операцию, относящуюся к предмету разногласий;
- факт входа под логином Уполномоченного должностного лица в Систему, предшествующий отправке спорного электронного документа в Банк;
- факт отправления разового СМС-пароля на зарегистрированный номер Уполномоченного должностного лица;
- дату и время введения разового СМС-пароля для подтверждения факта формирования электронной подписи Уполномоченного должностного лица.

13. Разрешительная комиссия вправе рассматривать любые иные технические вопросы, необходимые, по мнению комиссии, для выяснения причин и последствий возникновения Конфликтной ситуации.

14. Подтверждением правильности исполнения Банком спорного электронного документа является одновременное выполнение следующих условий:

- отправленный разовый СМС-пароль совпадает с введенным разовым СМС-паролем и время ввода не просрочено;
- установлен факт входа под Логин Уполномоченного должностного лица (лиц) в Систему, предшествующий отправке спорного электронного документа в Банк;
- установлен факт отправления разового СМС-пароля на зарегистрированный номер Уполномоченного должностного лица (лиц);
- установлен факт ввода разового СМС-пароля для подтверждения факта формирования электронной подписи Уполномоченного должностного лица или факт отправки разового СМС-пароля в Систему.

15. Разрешительная комиссия не вправе давать правовую или какую-либо иную оценку установленных ею фактов.

16. По итогам работы комиссии составляется Акт, в котором содержится:

- дата и место составления Акта;
- даты и время начала и окончания работы разрешительной комиссии;
- состав комиссии;

- суть претензии Стороны;
- действия разрешительной комиссии;
- установленные обстоятельства;
- выводы разрешительной комиссии;
- указание на особое мнение члена (членов) разрешительной комиссии, в случае его наличия.
- подписи членов разрешительной 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.

17. Акт составляется в двух экземплярах - по одному для каждой из Сторон не позднее 10 рабочих дней с момента окончания работы комиссии. По требованию члена разрешительной комиссии ему может быть выдана заверенная Банком копия Акта. Один из экземпляров Акта направляется Банком Клиенту по Системе, нарочным, либо иным способом, обеспечивающим подтверждение вручения корреспонденции адресату.

18. Выводы, содержащиеся в Акте, являются обязательными для Сторон. В случае если подписание Акта в установленный срок не состоится, заинтересованная Сторона вправе обратиться в Арбитражный суд и без выработанного Сторонами решения.

19. Результатом рассмотрения спорной ситуации разрешительной комиссией является определение Стороны, несущей ответственность согласно выводу о подлинности электронной подписи Клиента под электронным документом.

20. В случае подтверждения правильности исполнения Банком спорного электронного документа Клиента претензии Клиента к Банку, связанные с последствиями исполнения указанного электронного документа Клиента, признаются необоснованными.

21. В случае, если будет установлено, что правильность исполнения электронного документа Клиента не подтверждена, т.е. проверяемый электронный документ Клиента подтвержден некорректной электронной подписью, либо электронный документ Клиента не был правильно исполнен Банком. В этом случае претензии Клиента к Банку, связанные с последствиями исполнения указанного электронного документа Клиента, признаются обоснованными.

22. В случае принятия Банком решения о возмещении Банком Клиенту суммы операции, совершенной с использованием Системы и без согласия Клиента, сумма возмещения зачисляется на счет Клиента в течение 7 (семи) календарных дней с момента принятия решения.