

ПОРЯДОК РАЗБОРА КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ

1. Общие положения

1.1. Ниже приведен перечень конфликтных ситуаций по поводу исполнения Электронных документов (далее «Документов»), рассматриваемых технической комиссией, действующей в соответствии с порядком, предусмотренным Соглашением:

- Документ исполнен, а Клиент утверждает, что Документ не посылал и не подписывал;
- Клиент утверждает, что он направил Документ, а Документ не исполнен, причем, по утверждению Клиента, от Банка получена Квитанция об исполнении;
- Клиент утверждает, что он направил один Документ, а исполнен другой Документ;
- другие конфликтные ситуации.

1.2. При разрешении спорных ситуаций Стороны обязуются руководствоваться следующими принципами:

- Сторона-получатель обязуется признать подлинным Документ, переданный ей посредством Системы и имеющий ЭП, сформированную на закрытых ключах Стороны-отправителя, при условии положительного результата проверки ЭП на соответствующих открытых ключах.
- Сторона-отправитель обязуется признать подлинным (переданным ею посредством Системы) Документ, имеющий ЭП, сформированную на ее закрытых ключах, при условии положительного результата проверки ЭП на соответствующих открытых ключах.
- ответственность возлагается на Сторону-отправителя, при получении Стороной-получателем ложного Документа с успешно подделанной ЭП, так как в этом случае Сторона-отправитель не обеспечила сохранность закрытых ключей ЭП.

1.3. Стороны признают, что математические свойства алгоритма ЭП, реализованного в соответствии с требованиями стандартов РФ ГОСТ Р 34.10-2001 и ГОСТ Р 34.11-94, гарантируют невозможность подделки значения ЭП любым лицом, не обладающим закрытым ключом подписи.

1.4. Стороны признают, что Квитанция, пришедшая в пакете сообщений Стороне-отправителю Документа от Стороны-получателя данного Документа, подписана ЭП, поставленной под пакетом сообщений.

1.5. Стороны должны представить комиссии следующие материалы:

- файлы, содержащие спорный Документ и полученную на него Квитанцию, выгруженные из Системы путем использования функционала Системы «Выгрузка данных для проверки подписи», а также распечатанный из Системы спорный Документ. Описание процедуры выгрузки данных для проверки подписи приведено в Документации;
- подписанные собственноручными подписями уполномоченных лиц Клиента и Банка оригиналы Регистрационных карточек Открытых ключей ЭП (далее – «Регистрационные карточки»);
- электронный носитель с Ключами Средств защиты информации.

1.6. Проверка подлинности Электронного документа осуществляется посредством программы разбора конфликтных ситуаций CONFLICT. Описание программы приведено в документации к Средствам защиты информации «Программные средства автоматизированного рабочего места (АРМ) разбора конфликтных ситуаций. Руководство оператора. ЯЦИТ.00063-02 34 01».

2. Процедура проверки подлинности электронных сообщений и документов.

2.1. Для разбора конфликтных ситуаций техническая комиссия выполняет следующие действия:

- проверяет подлинность ЭП под выгруженным спорным Документом с использованием Открытого ключа ЭП Стороны-отправителя данного Документа;
- проверяет подлинность ЭП под выгруженной Квитанцией на получение Документа с использованием Открытого ключа ЭП Стороны-получателя данного Документа;
- сверяет соответствие Регистрационных карточек Открытого ключа ЭП Сторон;
- сверяет соответствие Регистрационных карточек Открытого ключа ЭП Сторон с распечаткой протокола проверки ЭП, полученной при помощи программы CONFLICT.

2.2. Результаты работы технической комиссии отражаются в акте, подписанном всеми членами технической комиссии. Члены технической комиссии, не согласные с выводами большинства, подписывают акт с возражениями, который прилагается к основному акту.