

Утвержден и введен в действие Приказом
Председателя Правления
ООО «Камкомбанк»
от «20» февраля 2013 г. № 20/1-Р

Дата вступления в силу с «20» 02 2013

**ПРАВИЛА
ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ И РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ И
ПРОЦЕДУРА ПРОВЕДЕНИЯ ЭКСПЕРТИЗЫ
В ООО «КАМКОМБАНК».**

Набережные Челны
2013

1. Правила предъявления претензий и разрешение споров

1.1. Все споры и разногласия между Банком и Клиентом по поводу предоставления Банком услуг по переводам и списанием денежных средств и совершения иных действий, предусмотренных данным Порядком, решаются путем переговоров. В случае невозможности урегулирования разногласий путем переговоров Клиент вправе направить Банку претензию.

1.2. Претензия заявляется в письменной форме и должна быть подписана Клиентом (Уполномоченным представителем Клиента). Претензия Клиента подается им по Месту обслуживания.

Претензия должна содержать:

-изложение требований заявителя;

-указание суммы претензии и ее расчет (если претензия подлежит денежной оценке). При заявлении Клиентом претензии по причине выявления несоответствия между условиями заявления, договора, и их выполнением Банком, максимальная сумма претензии не может превышать величины, фактически совершенной операции.

-изложение обстоятельств, на которых основываются требования заявителя, и доказательства, подтверждающие их.

-перечень прилагаемых к претензии документов и других доказательств, подтверждающих, по мнению Клиента, обоснованность претензии и позволяющих рассмотреть ее по существу;

иные сведения, необходимые для урегулирования спора.

К претензии должны быть приложены документы, упоминающиеся в тексте претензии.

1.3. Претензия рассматривается в течение тридцати (30) календарных дней со дня ее получения Банком, если в претензии содержатся сведения, а также к ней приложены документы, необходимые для рассмотрения ее по существу. Если к претензии не приложены документы, необходимые для ее рассмотрения по существу, они запрашиваются у заявителя претензии. При этом указывается срок, необходимый для их представления. В этом случае течение срока, предусмотренного настоящим пунктом для рассмотрения претензии, может быть приостановлено до даты предоставления запрашиваемых документов Банку, но не более чем на 10 рабочих дней.

В случае неполучения затребованных документов к указанному сроку, претензия рассматривается на основании имеющихся документов.

1.4. Ответ на претензию предоставляется Клиенту в письменной форме и подписывается Уполномоченным представителем Банка. Ответ на претензию направляется заявителю заказным письмом с уведомлением о вручении на почтовый адрес, указанный в претензии. При отсутствии почтового адреса в претензии - на почтовый адрес, указанный в Анкете Клиента. Копию ответа на претензию Клиент может получить по Месту обслуживания.

1.5. В случае если Клиент является юридическим лицом, все споры и разногласия, возникающие в ходе взаимодействия Сторон в рамках Условий и неурегулированные в претензионном порядке, подлежат разрешению в арбитражном суде по месту нахождения Места обслуживания Клиента, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

В случае если Клиент является физическим лицом, то все споры и разногласия, возникающие в ходе взаимодействия Сторон в рамках Условий и неурегулированные в претензионном порядке, подлежат разрешению в суде общей юрисдикции/судебном участке по месту нахождения Места обслуживания заявителя, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

2. Процедура проведения технической экспертизы

2.1. Техническая экспертиза проводится с целью установления фактических обстоятельств, послуживших основанием для возникновения претензии Клиента, а также для проверки целостности и подтверждения авторства Заявок и/или Распоряжений, полученных от Клиента посредством использования ЭП.

С момента выдвижения одной из Сторон требования о проведении технической экспертизы Банк приостанавливает прием от Клиента Заявок посредством использования ЭП до разрешения спорной ситуации. Для проведения технической экспертизы Банк определяет своих представителей для участия в работе комиссии, назначает время и дату сбора комиссии.

2.2. Банк информирует Клиента о необходимости создания комиссии для проведения технической экспертизы. Информирование Клиента осуществляется устно по телефону, указанному в Анкете, и заказным письмом с уведомлением о вручении на почтовый адрес, указанный в претензии (при отсутствии почтового адреса в претензии на почтовый адрес, указанный в Анкете Клиента). При этом в обязательном порядке, должна быть указана дата, время и место сбора комиссии. Дата информирования должна быть не позднее 5 (пяти) рабочих дней со дня выдвижения одной из Сторон требования о проведении технической экспертизы. Дата начала работы комиссии должна быть не позднее 10 (десяти) рабочих дней со дня выдвижения одной из Сторон требования о проведении технической экспертизы.

2.3. На основании поступившей информации, но не позднее даты начала работы комиссии, Клиент обязан предоставить в Банк фамилии, имена, отчества и иные сведения о представителях Клиента, которые будут участвовать в работе комиссии. Отказ Клиента от участия в технической экспертизе или непредоставление Клиентом данных о своих представителях для участия в комиссии в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня получения Банком претензии рассматривается Банком, как отказ Клиента от своей Претензии.

2.4. В состав комиссии должно входить равное количество представителей от Клиента и Банка (до трех человек от каждой из Сторон). При необходимости, с письменного согласия обеих Сторон, в состав комиссии могут быть дополнительно введены независимые эксперты. Стороны согласны, что в случае привлечения к работе в комиссии независимых экспертов, их услуги оплачивает Сторона, претензии к которой были признаны комиссией обоснованными. Состав комиссии должен быть зафиксирован в акте, который является итоговым документом, отражающим результаты работы комиссии.

Комиссия проводит работу по Месту обслуживания Клиента. Срок работы комиссии - не более 5 рабочих дней. В исключительных ситуациях этот срок может быть увеличен по взаимной договоренности Сторон.

2.5. Стороны способствуют работе комиссии и предоставляют необходимые для ее работы документы. При необходимости Стороны обязаны предоставить комиссии возможность ознакомиться с условиями и порядком работы с использованием электронных средств платежа.

2.6. Для проверки авторства полученного от Клиента электронного документа выполняются следующие действия:

определяется сообщение, содержащее оспариваемый Электронный документ, авторство которого должно быть проверено;

из электронного архива Банка, получившего Электронный документ, комиссии предъявляется сообщение (или файл) с ЭП, содержащее оспариваемый Электронный документ;

банк предъявляет комиссии в виде файла ключ проверки ЭП Клиента, действовавший на момент подписания Электронного документа, предназначенный для проверки Корректности ЭП сообщения или файла, содержащего оспариваемый Электронный документ;

Выполняются действия по разрешению споров и установки авторства оспариваемого ЭД согласно соответствующих регламентов указанных в условиях и договорах на использование ЭСП

2.7. Если Банк не представил ключ проверки ЭП или не представил сообщение (или файл), на основании которых Банк совершил оспариваемые Клиентом действия, то претензии Клиента признаются обоснованными.

2.8. Если в результате проведенной проверки Корректности ЭП сообщения (или файла), содержащего оспариваемый Электронный документ, с использованием ключа проверки ЭП, предъявленного Банком, ЭП признан корректным, то авторство оспариваемого Электронного документа признается комиссией установленным.

Если авторство оспариваемого Электронного документа признано комиссией установленным и действия Банка соответствуют содержанию оспариваемого документа, то претензии Клиента признаются необоснованными.

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

2.9. Если в результате проведенной проверки Корректности ЭП сообщения (или файла), содержащего оспариваемый Электронный документ, с использованием ключа проверки ЭП, предъявленного Банком, ЭП признана некорректной, то авторство оспариваемого Электронного документа признается комиссией ложным, в этом случае претензии Клиента признаются обоснованными.

2.10. С целью выяснения причин и обстоятельств возникновения спорной ситуации комиссией, при необходимости, проводится исследование внутренних архивов, протоколов и системных журналов рабочего места Клиента. Отсутствие на рабочем месте Клиента признаков отправки Электронного документа, принятого Банком с Корректной ЭП Клиента, не является основанием для отказа Клиенту от авторства данного документа.

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

состав комиссии;

действия членов комиссии;

установленные обстоятельства;

основания для формирования выводов;

выводы об авторстве Электронного документа и о Корректности ЭП.

В этом случае акт признается Сторонами надлежащим.

2.12. Если одна из Сторон 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 Электронный документ является корректным, либо формулируется вывод об обратном. Указанный акт направляется другой Стороне для сведения.

Составленный комиссией акт является основанием для ответа на претензию Клиента, подготавливаемую в соответствии с разделом 6 настоящего Порядка.

При рассмотрении в суде споров о наличии документа, переданного с посредством использования ЭП, заинтересованная Сторона обязана предоставить суду акт, указанный в данном пункте.

Согласовано:

И.о. начальника СВК


Начальник ЮО

Начальник УАВБУиА

Главный бухгалтер



М.Н.Зиганшина



А.Д.Халафетдинов



Н.Ф.Хисамов



Г.Ф.Хабибуллина