

Положение о разборе конфликтных ситуаций

1. Общие положения

1.1. Область применения Положения

1.1.1. Настоящее Положение о разборе конфликтных ситуаций (далее – Положение) устанавливает и регулирует процедуру формирования и деятельность экспертной группы и экспертной комиссии Удостоверяющего центра АО «Россельхозбанк» (далее – УЦ РСХБ), осуществляющих разбор конфликтных ситуаций, а также определяет порядок разбора конфликтных ситуаций, возникающих между Субъектами информационного обмена автоматизированных банковских, информационных и телекоммуникационных систем АО «Россельхозбанк» в случаях:

- отказа Субъекта информационного обмена от авторства или факта передачи (отправки) электронного документа, подписанного его электронной подписью (далее – ЭП);
- отказа Субъекта информационного обмена от содержания электронного документа, подписанного его ЭП.

1.1.2. Настоящее Положение применяется исключительно для разрешения конфликтных ситуаций, связанных с применением для защищенного электронного документооборота сертификатов ключей проверки ЭП, выданных УЦ РСХБ.

Вопросы урегулирования споров и разногласий между Субъектами информационного обмена, участвующими в информационном обмене без применения услуг УЦ РСХБ, и/или Субъектами информационного обмена и организациями, возникшие по иным основаниям, не рассматриваются в настоящем Положении и подлежат разрешению сторонами в соответствии с иными соглашениями и нормативными документами.

1.1.3. В настоящем Положении применяются термины в соответствии с терминологией Регламента.

1.2. Основания для разбора конфликтных ситуаций

1.2.1. Разбор конфликтных ситуаций, перечисленных в пункте 1.1.1 настоящего Положения, заключается в доказательстве принадлежности или непринадлежности ЭП под электронным документом со всеми его реквизитами, авторство или целостность и подлинность которого оспаривается, конкретному Субъекту информационного обмена, а также в подтверждении наличия или отсутствия искажений в электронном документе, подписанном ЭП указанного Субъекта.

1.2.2. Порядок разбора конфликтных ситуаций, перечисленных в пункте 1.1.1 настоящего Положения, основан на действующих нормативно-правовых актах Российской Федерации, а также математических свойствах процесса формирования и проверки ЭП, функции хэширования и алгоритма криптографического преобразования, реализованных в сертифицированных средствах ЭП, применяемых в автоматизированных банковских, информационных и телекоммуникационных системах АО «Россельхозбанк» для защиты электронных документов.

1.2.3. Математические свойства криптографических алгоритмов, описываемых российскими государственными стандартами:

- ГОСТ Р 34.10-2012 «Информационная технология. Криптографическая защита информации. Процессы формирования и проверки электронной цифровой подписи»;
- ГОСТ Р 34.11-2012 «Информационная технология. Криптографическая защита информации. Функция хэширования»

таковы, что гарантируют невозможность подделки значения ЭП под электронным документом любым лицом, не обладающим ключом ЭП.

1.2.4. Соответствие используемых средств ЭП перечисленным выше государственным стандартам Российской Федерации подтверждается наличием у указанных средств сертификатов ФСБ России.

1.2.5. Для доказательства факта принадлежности ЭП под электронным документом, авторство и/или целостность и/или подлинность которого оспаривается, конкретному Субъекту информационного обмена, а также с целью подтверждения наличия или отсутствия искажений в электронном документе, подписанном ЭП, используется специальное программное обеспечение, которое функционирует в составе автоматизированного рабочего места разбора конфликтных ситуаций УЦ РСХБ и применяется для выполнения необходимых проверок и документирования результатов.

Администратор по разбору конфликтных ситуаций УЦ РСХБ назначается приказом Банка.

2. Порядок разбора конфликтных ситуаций между Субъектами информационного обмена

2.1. В соответствии с данной процедурой подлежат разбору конфликтные ситуации, связанные с отказом Субъекта информационного обмена от факта подписания (изготовления, отправки) им электронного документа или непризнанием Субъектом информационного обмена целостности и подлинности документа, подписанного его ЭП.

Разбор конфликтной ситуации является процедурой проверки подлинности ЭП Субъекта информационного обмена под документом, авторство и/или целостность и/или подлинность, которого оспаривается.

2.2. Проверка подлинности ЭП конкретного Субъекта информационного обмена под электронным документом осуществляется в ходе соответствующей технической экспертизы, которую проводит экспертная комиссия УЦ РСХБ на автоматизированном рабочем месте по разбору конфликтных ситуаций.

2.3. Процедура проверки подлинности ЭП под электронным документом проводится на основании Заявления на проверку подлинности ЭП в электронном документе (далее – Заявление), выполненного по форме Приложения 13 к Регламенту и поданного в Банк Субъектом информационного обмена в течение рабочего дня ОР.

2.4. Заявление должно содержать следующую информацию:

- дату и время подачи Заявления;
- идентификационные данные Субъекта информационного обмена, ЭП которого под электронным документом требует проверки;
- дату и время формирования ЭП под электронным документом;
- дату и время событий, на момент наступления которых требуется установить подлинность ЭП под электронным документом.

В случае наличия в ЭП штампа времени, сформированного Службой штампов времени, дата и время формирования ЭП, указанные в штампе времени ЭП, считаются достоверными. В остальных случаях бремя доказывания достоверности даты и времени формирования ЭП в электронном документе возлагается на заявителя.

Обязательными приложениями к Заявлению должны являться и должны быть предоставлены Субъектом информационного обмена на отчуждаемом носителе информации следующие сведения:

- электронный документ с ЭП, авторство и (или) целостность и подлинность которого оспаривается, представляемый в формате PKCS#7¹, либо реквизиты электронного документа с ЭП, идентифицирующие его в ИС (наименование электронного документа, порядковый номер электронного документа в ИС, дата создания электронного документа);

¹ Или электронный документ с отделенной ЭП в виде файла формата PKCS#7.

– сертификат ключа проверки ЭП, с использованием которого требуется осуществить проверку ЭП электронного документа, авторство и (или) целостность и подлинность которого оспаривается.

2.5. При подаче ОР Субъектом информационного обмена Заявления ОР должен уточнить у Субъекта информационного обмена предпочитаемый канал связи для уведомления Субъекта информационного обмена о дате, времени и месте проведения технической экспертизы по проверке подлинности ЭП под электронным документом (далее - Экспертиза).

2.6. Срок проведения процедуры Экспертизы по проверке подлинности ЭП под электронным документом составляет не менее 10 (десяти) рабочих дней и не более 20 (двадцати) рабочих дней с момента подачи Заявления в АО «Россельхозбанк».

2.7. О назначенном сроке и месте проведения Экспертизы ОР уведомляет заявителя, а также Субъекта информационного обмена, подлинность ЭП которого оспаривается.

2.8. Экспертная комиссия УЦ РСХБ осуществляет процедуру проверки подлинности ЭП под электронным документом в назначенное время в присутствии спорящих Субъектов информационного обмена.

Неявка любого из спорящих Субъектов информационного обмена, извещенных о дате, времени и месте проведения Экспертизы в соответствии с п. 2.5 настоящего Положения, не препятствует проведению Экспертизы.

2.9. При проведении процедуры Экспертизы экспертная комиссия УЦ РСХБ осуществляет с использованием программного обеспечения автоматизированного рабочего места по разбору конфликтных ситуаций следующие действия:

2.9.1. Проверяет корректность ЭП под оспариваемым электронным документом с использованием файлов самого документа, его ЭП и сертификата ключа проверки ЭП предполагаемого автора документа, предоставленных заявителем, на момент времени, указанный в его Заявлении, с распечаткой протокола проверки ЭП; а также проверку действительности сертификата ключа проверки ЭП предполагаемого автора электронного документа на момент времени, указанный в Заявлении.

2.9.2. При положительном результате проведенных проверок (в протоколе проверки ЭП сформирована запись о верности ЭП, то есть подтверждении корректности оспариваемого электронного документа, и при отсутствии сертификата ключа проверки ЭП отправителя оспариваемого электронного документа в Списке аннулированных сертификатов УЦ РСХБ на рассматриваемый момент времени) распечатывает представленный заявителем сертификат ключа проверки ЭП и выписку из реестра выданных сертификатов ключей проверки ЭП Субъектов информационного обмена на момент времени формирования ЭП, указанный в Заявлении.

2.9.3. Осуществляет посимвольное сравнение значений полей сертификата ключа проверки ЭП, предоставленного заявителем, и значений полей сертификата ключа проверки ЭП, распечатанного из реестра выданных сертификатов ключей проверки ЭП.

2.10. Положительный результат всех проверок, проведенных в соответствии с пунктом 2.9 настоящего Положения, доказывает авторство, целостность и подлинность оспариваемого документа.

2.11. Претензии заявителя считаются необоснованными в случаях:

– признание некорректности электронного документа (в протоколе проверки ЭП сформирована запись о неверности ЭП);

– признание недействительности сертификата ключа проверки ЭП на момент времени, указанный в Заявлении (в протоколе проверки ЭП сформирована запись о наличии сертификата ключа подписи в Списке аннулированных сертификатов УЦ РСХБ);

– несовпадение сертификата ключа проверки ЭП, предоставленного заявителем, и сертификата ключа проверки ЭП, взятого из реестра сертификатов ключей проверки ЭП на рассматриваемый момент времени.

2.12. Результатом проведения Экспертизы является заключение УЦ РСХБ, составленное в двух экземплярах, подписанное членами экспертной комиссии и заверенное оттиском печати Банка.

Заключение УЦ РСХБ содержит:

- дату, время и место проведения проверки;
- состав комиссии, осуществлявшей проверку;
- основание для проведения проверки;
- результаты проверки;
- обоснование выводов результатов проверки.

Один экземпляр заключения УЦ РСХБ хранится в юридическом деле Клиента, которым является Субъект информационного обмена – заявитель. Второй экземпляр заключения передается заявителю под роспись в журнале учета. В случае отсутствия заявителя в момент проведения Экспертизы, экземпляр заключения направляется в его адрес по почте заказным письмом.

3. Порядок формирования экспертной комиссии и экспертной группы УЦ РСХБ

3.1. Экспертная комиссия УЦ РСХБ для проведения Экспертизы формируется с целью разбора конкретной конфликтной ситуации между Субъектами информационного обмена в случае получения от Субъекта информационного обмена и принятия к рассмотрению Заявления.

3.1.1. К участию в экспертной комиссии привлекаются члены экспертной группы УЦ РСХБ и работники Банка по предложению Администратора по разбору конфликтных ситуаций УЦ РСХБ в установленном в Банке порядке. Председателем экспертной комиссии является Администратор по разбору конфликтных ситуаций УЦ РСХБ.

В состав комиссии, помимо Администратора по разбору конфликтных ситуаций УЦ РСХБ, привлекаются не менее двух работников Банка: один или более штатных работников УЦ РСХБ и один или более представителей экспертной группы УЦ РСХБ².

3.1.2. Экспертная комиссия осуществляет свою деятельность по проведению Экспертизы только в присутствии более половины своих членов. О сроках проведения Экспертизы членов экспертной комиссии уведомляет ее председатель посредством направления электронного сообщения на персональные адреса членов экспертной комиссии в системе Lotus Notes.

3.2. Экспертная группа УЦ РСХБ назначается приказом Банка из числа наиболее подготовленных в области использования ЭП специалистов заинтересованных подразделений Банка (специалистов в области информационных технологий, автоматизации банковских технологий, сопровождения информационных систем, системно-технических и телекоммуникационных средств, и специалистов по информационной безопасности).

² К участию в экспертной комиссии привлекаются специалисты самостоятельных структурных подразделений не относящиеся к работникам УЦ РСХБ.