

## П Р А В И Л А

### обслуживания клиентов по системе Интернет-банк

#### 1. Термины и определения

**Акцепт** – принятие Клиентом Оферты в виде совершения им последовательных действий в Банкомате.

**Активация услуги** – выполнение Клиентом действий по созданию в Банкомате Банка или на сайте Банка в сети Интернет (<https://i.ubrr.ru>) Секретного кода.

**Аналог собственноручной подписи (АСП)** – совокупность Идентификационных параметров и Кода аутентификации в Системе Интернет-Банк, а также ПИН-код Карты Клиента в Банкоматах Банка.

**Анкета - заявление** – документ, являющийся неотъемлемой частью Договора КБО, содержащий все существенные условия и параметры предоставляемых Клиенту банковских услуг.

**Банк** – Публичное акционерное общество «Уральский банк реконструкции и развития».

**Банкомат** – программно-технический комплекс, предназначенный для автоматизированных выдачи и приёма наличных денежных средств с использованием Карт, а также используемый в качестве удаленной точки обслуживания Клиента.

**Договор КБО** – договор комплексного банковского обслуживания, заключаемый между Банком и Клиентом, устанавливающий порядок взаимоотношения сторон и определяющий перечень банковских услуг, которые могут быть предоставлены Клиенту в рамках данного договора.

**Договор на обслуживание по системе Интернет-банк** – договор предоставления доступа в Систему Интернет-банк, заключенный между Банком и Клиентом в рамках Договора КБО, в форме Анкеты-заявления или путем Акцепта Оферты (в рамках Договора КБО/дополнительного соглашения к Договору КБО, заключенных не ранее 18.07.2013г.). Срок его действия соответствует сроку действия Договора КБО.

**Идентификационные параметры** – это параметры, используемые для входа Клиента в Систему Интернет-банк, которые состоят из Идентификатора пользователя системы Интернет-банк и Секретного кода.

**Идентификатор пользователя системы Интернет-банк** – уникальный номер, присваиваемый Клиенту и предназначенный для идентификации Клиента при входе в Систему Интернет-банк.

**Карта** – инструмент безналичных расчетов, предназначенный для совершения операций с денежными средствами, находящимися на банковском счете Клиента.

**Клиент** – физическое лицо, с которым Банком заключен Договор КБО.

**Ключ электронной подписи (Ключ ЭП)** – криптографический ключ, состоящий из уникальной последовательности символов, принадлежащий и известный только лицу, владельцу Сертификата, и предназначенный для создания в электронных документах электронной подписи.

**Ключ проверки электронной подписи (Ключ проверки ЭП)** – уникальная последовательность символов, однозначно связанная с ключом электронной подписи и предназначенная для проверки подлинности электронной подписи. Ключ проверки ЭП Клиента входит в состав Сертификата и является его неотъемлемой частью. Срок действия Ключа проверки ЭП указывается в Сертификате Клиента.

**Код аутентификации** – одноразовый динамический код, предоставляемый Банком посредством Текстового сообщения для осуществления входа и совершения операций в Системе Интернет-банк. Код аутентификации имеет ограниченный срок действия.

**Компрометация** – факт доступа или подозрение на доступ третьих лиц к Системе Интернет-банк, с целью формирования и передачи распоряжений от имени Клиента.

**Компрометация ключей электронной подписи** – утрата, хищение, несанкционированное использование или копирование (подозрение на копирование) носителя ключа электронной подписи и

ключа проверки электронной подписи (вместе именуемые далее - Ключи) или любые другие ситуации, при которых достоверно не известно, что произошло с носителем Ключей.

**Оферта** – предложение Банка, направленное (адресованное) Клиенту в Банкомате, заключить Договор на обслуживание по системе Интернет-банк.

**ПИН-код Карты** – четырехзначный персональный идентификационный номер Карты, известный только Клиенту.

**Секретный код** – произвольный четырехзначный цифровой код, предназначенный для идентификации Клиента в Системе Интернет-банк.

**Сертификат ключа проверки электронной подписи (Сертификат)** – электронный документ или документ на бумажном носителе, выданный Банком Клиенту и подтверждающий принадлежность Ключа проверки ЭП Клиенту.

**Система Интернет-банк** – программно-технический комплекс, обеспечивающий формирование, передачу, регистрацию и исполнение распоряжений Клиентов, передаваемых по сети Интернет, и проведение на их основе финансовых и иных операций. ЭД в Системе Интернет-банк подписываются АСП или УЭП Клиента.

**Средства электронной подписи (Средства ЭП)** – шифровальные (криптографические) средства, используемые для создания электронной подписи, проверки электронной подписи, создания Ключа электронной подписи и Ключа проверки электронной подписи.

**Тарифы** – Тарифы ПАО КБ «УБРиР» на операции, проводимые с использованием системы Интернет-банк.

**Текстовые сообщения** – USSD-сообщения, SMS-сообщения или электронные сообщения (E-mail), предоставляемые Клиенту на адрес (номер мобильного телефона или адрес электронной почты), указанный в Анкете-заявлении. Клиент самостоятельно выбирает тип Текстового сообщения на странице Системы Интернет-банк, руководствуясь подсказками.

**ТП** – любое обособленное подразделение Банка (филиал Банка), любое внутреннее структурное подразделение Банка/филиала Банка (дополнительные офисы, кредитно-кассовые офисы, операционные офисы, операционные кассы вне кассового узла), осуществляющее обслуживание физических лиц.

**Усиленная неквалифицированная электронная подпись (УЭП)** – вид электронной подписи, полученный в результате криптографического преобразования информации с использованием Ключа проверки ЭП, позволяющая идентифицировать владельца Сертификата Ключа проверки ЭП и обнаружить факт внесения изменений в ЭД после его подписания.

**Чек** – документ на бумажном носителе, выдаваемый в Банкомате Банка в качестве подтверждения заключения Договора на обслуживание по системе Интернет-банк. Чек содержит следующие реквизиты: цифровой идентификатор Банкомата, месторасположение Банкомата, вид операции (заключение Договора на обслуживание по системе Интернет-банк), дату совершения операции, маскированный номер банковской карты Клиента, Идентификатор пользователя системы Интернет-банк, номер мобильного телефона Клиента.

**Электронный документ (ЭД)** – документ (информация) в электронной форме, переданный посредством Системы Интернет-банк, являющийся указанием (предложением) Клиента Банку выполнить определенную операцию (совершить определенные действия) и имеющий равную юридическую силу с документом на бумажном носителе, подписанным собственноручной подписью Клиента.

**Электронная подпись (ЭП)** – информация в электронной форме, которая присоединена к другой информации в электронной форме (подписываемой информации) или иным образом связана с такой информацией и которая используется для определения лица, подписывающего информацию.

## 2. Общие положения

2.1. Настоящие Правила определяют порядок предоставления доступа в Систему Интернет-банк и условия обслуживания Клиента в соответствии с Договором на обслуживание по системе Интернет-банк.

2.2. Договор на обслуживание по системе Интернет-банк заключается:

2.2.1. При обращении Клиента в ТП Банка в форме Анкеты-заявления;

2.2.2. Через Банкомат Банка при наличии именной Карты путем получения Банком Акцепта Оферты. Для Акцепта Оферты Клиент совершает в Банкомате действия, следуя подсказкам на мониторе

Банкомата. Факт получения Банком Акцепта Клиента подтверждается путем печати Чека в Банкомате. В Чеке указаны: цифровой идентификатор Банкомата, месторасположение Банкомата, вид операции (Подключена услуга Интернет-банк), дата совершения операции, маскированный номер Банковской карты Клиента, Идентификатор пользователя системы Интернет-банк, номер мобильного телефона Клиента.

2.3. ЭД, переданные в Банк посредством Системы Интернет-банк, являются основанием для совершения операций по счетам Клиента и равносильны документам аналогичного содержания, составленным на бумажном носителе, заверенным собственноручной подписью Клиента.

2.4. Операции по счетам Клиента или иные действия, совершенные Банком в соответствии с ЭД Клиента, не могут быть оспорены только на том основании, что эти действия не подтверждаются подписанными Клиентом документами на бумажном носителе.

2.5. Перечень услуг Системы Интернет-банк определен в Тарифах, размещенных на сайте Банка в сети Интернет (<http://www.ubrr.ru/>) и в ТП Банка.

2.6. Расторжение Договора на обслуживание по системе Интернет-банк осуществляется на основании «Заявления о расторжении договора на обслуживание по Системе Интернет-банк» при обращении Клиента в ТП Банка.

### **3. Порядок предоставления доступа к системе Интернет-банк**

3.1. Доступ к Системе Интернет-банк предоставляется Клиенту после заключения Договора на обслуживание по Системе Интернет-банк и Активации услуги.

3.2. Активация услуги осуществляется Клиентом:

3.2.1. В Банкомате Банка с использованием именной Карты (меню «Доп. услуги» - «Интернет-банк» - «Активация»), для чего необходимо создать произвольный Секретный код в соответствии со сценарием на экране Банкомата. Активация услуги в Банкомате возможна не ранее дня, следующего за днем заключения Договора на обслуживание по Системе Интернет-банк;

3.2.2. На сайте Банка в сети Интернет по адресу: <https://i.ubrr.ru>, для чего необходимо:

- ввести Идентификатор пользователя системы Интернет-банк, который был указан в Договоре на обслуживание по Системе Интернет-банк;
- создать произвольный Секретный код и выполнить действия в соответствии со сценарием на экране.

Активация услуги на сайте Банка в сети Интернет возможна со дня заключения Договора на обслуживание по Системе Интернет-банк.

3.2.3. В случае заключения Договора на обслуживание по Системе Интернет-банк в порядке Акцепта Оферты через Банкомат Банка (п. 2.2.2. Правил), Активация услуги не требуется. Доступ к Системе Интернет-банк предоставляется с момента получения Банком Акцепта Оферты.

3.3. Операции по счетам осуществляются Клиентом не позднее рабочего дня следующего за днем Активации услуги.

3.4. Для установления соединения с Системой Интернет-банк, компьютер Клиента должен иметь настроенный Интернет-обозреватель и доступ к ресурсам сети Интернет

3.5. Идентификация Клиента при входе в Систему Интернет-банк производится на основании введенных им Идентификационных параметров и Кода аутентификации. Клиент считается идентифицированным при одновременном выполнении следующих условий:

- при входе в Систему Интернет-банк правильно введены Идентификационные параметры;
- введенный Код аутентификации соответствует действительному Коду аутентификации, предоставленному Банком данному Клиенту для доступа в Систему Интернет-банк.

3.6. В случае, когда получение Кода аутентификации Клиентом не возможно (по причине утраты мобильного телефона, компрометации адреса электронной почты и т.п.) и Клиент не имеет возможности самостоятельно установить новый адрес оповещения, Клиенту необходимо обратиться в ТП Банка с целью расторжения действующего Договора на обслуживание по системе Интернет-банк и заключения нового Договора на обслуживание по системе Интернет-банк.

### **4. Процедура подписания и передачи ЭД в Системе Интернет-банк**

4.1. ЭД считается переданным Клиентом и полученным Банком, если Клиент идентифицирован в Системе Интернет-банк в соответствии с п. 3.5. настоящих Правил, а ЭД подписан АСП (УЭП) Клиента способом, определенным п. 4.2. или п. 7.9. настоящих Правил.

4.2. ЭД считается подписанным АСП Клиента, если:

- Клиент формирует ЭД в рамках текущей рабочей сессии с заполнением всех обязательных реквизитов, предусмотренных Системой Интернет-банк;
- Клиент подтверждает выполнение операции в окне системы Интернет-банк, содержащем детальную информацию о выполняемой операции<sup>1</sup>.

4.3. Банк уведомляет Клиента об успешном выполнении операции по факту исполнения ЭД.

4.4. В зависимости от времени получения ЭД и вида операции документы могут исполняться в этот же или на следующий банковский день.

4.5. Банк не принимает к исполнению ЭД Клиента, если:

- на счете Клиента недостаточно денежных средств для его исполнения;
- его исполнение может повлечь убытки для Банка;
- получена информация, свидетельствующая о возможном недобросовестном поведении Клиента в отношении Банка, нарушении Клиентом требований настоящих Правил или выяснено, что проводимая Клиентом операция противоречит действующему законодательству Российской Федерации.

4.6. При несовпадении валюты счета Клиента с валютой, в которой совершается операция в Системе Интернет-банк, конвертация денежных средств осуществляется по курсам Банка, действующим на момент совершения операции.

## **5. Порядок блокирования доступа в Систему Интернет-банк**

5.1. В случае Компрометации доступа в Систему Интернет-банк или Компрометации Ключа ЭП, а также при возникновении подозрения или обнаружении доступа третьих лиц к мобильному телефону или электронной почте, используемой для предоставления Банком Кода аутентификации, Клиент обязан заблокировать доступ в Систему Интернет-банк.

5.2. Блокировка доступа осуществляется блокированием Идентификатора пользователя в Системе Интернет-банк, после чего доступ к Системе Интернет-банк становится невозможным.

5.3. Блокировка доступа осуществляется Клиентом:

- путем обращения по телефону в Службу поддержки клиентов Банка по тел. (343) 264-55-64, (343) 264-73-74;
- путем обращения в отделение Банка.

5.4. Блокировка Системы Интернет-банк действует до совершения Клиентом следующих действий:

- получения нового Сертификата;
- ввода нового Секретного кода в Систему Интернет-банк.

5.5. Блокировка доступа не является основанием для признания Сертификата недействительным и не отменяет обязательства Клиента по ЭД, переданным в Банк до момента блокировки доступа в Систему Интернет-банк.

## **6. Порядок восстановления Идентификационных параметров**

6.1. В случае утраты Идентификационных параметров Клиент может их восстановить одним из следующих способов:

6.1.1. На сайте Банка в сети Интернет на странице Системы Интернет-банк «Восстановление доступа к системе Интернет-банк» (<https://i.uubr.ru/restorecredentials>), для чего необходимо:

- ввести номер любой своей действующей Карты ПАО КБ «УБРиР», срок ее действия и номер мобильного телефона, который был указан в Договоре на обслуживание по системе Интернет-банк;
- выполнить действия в соответствии со сценарием на экране.

<sup>1</sup> При переводе Клиентом денежных средств на собственные счета, открытые в сторонних банках, и (или) на счета третьих лиц в течение одних суток на общую сумму до 5000 (пяти тысяч) рублей, очередной аналогичный перевод, превышающий данный порог, а также все последующие аналогичные переводы в течение тех же суток (до 22:00 МСК) потребуют их подтверждения дополнительным Кодом аутентификации.

6.1.2. Через Банкомат с использованием именной Карты, для чего необходимо выполнить действия в соответствии со сценарием на экране Банкомата (меню «Доп. услуги» - «Интернет-банк» - «Активация»).

6.2. В случае, если Клиент ранее не осуществлял Активацию услуги в порядке, предусмотренном п. 3.2. Правил, Активация услуги произойдет в момент восстановления Идентификационных параметров.

## 7. Порядок оформления и использования УЭП

7.1. После заключения Договора на обслуживание по системе Интернет-банк Клиент имеет право оформить УЭП для получения возможности совершения операций с применением УЭП.

7.2. Для формирования УЭП Клиент самостоятельно на своем персональном компьютере выполняет следующие действия:

- генерирует Ключ ЭП и запрос на изготовление Сертификата, включающий Ключ проверки ЭП, в сертифицированном программном обеспечении «Admin-PKI», предназначенном для выполнения операций по управлению криптографическими ключами пользователей сетей конфиденциальной связи и защищенных систем электронного документооборота. Запрос на изготовление Сертификата и Ключа ЭП размещаются в отдельных файлах;

- передает запрос на изготовление Сертификата в Банк в текстовом формате с использованием защищенного Web-ресурса Банка (<https://telebank.ubrr.ru>).

На основании информации, содержащейся в запросе на изготовление Сертификата, Банк в течение одного рабочего дня осуществляет проверку корректности и полноты заполнения полей, по результатам которой принимает или не принимает запрос на изготовление Сертификата в обработку. В случае принятия запроса на изготовление Сертификата в обработку Банк информирует Клиента по электронной почте, указанной им в запросе, о готовности Сертификата, и подготавливает два экземпляра Сертификата на бумажном носителе, которые заверяются подписью уполномоченного сотрудника и печатью Банка.

7.3. При обращении в Банк Клиент подписывает оба экземпляра Сертификата (один экземпляр выдается Клиенту, другой – остается в Банке). После чего, Клиент имеет право загрузить Сертификат в электронном виде с защищенного Web-ресурса Банка, предоставив в качестве авторизации на ресурсе электронный файл запроса на изготовление данного Сертификата.

7.4. Клиент не может иметь более одного действующего Сертификата.

7.5. Для входа в Систему Интернет-банк с применением УЭП Клиенту необходимо скопировать с сайта Банка в сети Интернет (<http://www.ubrr.ru/>) и установить на персональном компьютере сертифицированное программное обеспечение «Inter-PRO», для обеспечения защищенного информационного взаимодействия в Интернете между Клиентом и сервером «Интернет-банк», и возможности формирования УЭП под ЭД.

7.6. Действия, указанные в п.7.2.-7.5. настоящих Правил Клиент выполняет согласно инструкции «Настройка программного обеспечения для безопасной работы с системой Интернет-банк», размещенной на сайте Банка в сети Интернет по адресу [www.ubrr.ru](http://www.ubrr.ru), в условиях, обеспечивающих невозможность доступа к Ключам посторонних лиц, включая представителей Банка.

7.7. Идентификация Клиента при входе в Систему Интернет-банк с применением УЭП производится на основании введенных им Идентификационных параметров и Кода аутентификации. Дополнительно осуществляется проверка УЭП Клиента на компьютере (или на съемном носителе, установленном на компьютере), с которого осуществляется доступ Клиента к системе Интернет-банк.

7.8. Клиент считается идентифицированным при входе в Систему Интернет-банк с применением УЭП при одновременном выполнении следующих условий:

- при входе в Систему Интернет-банк правильно введены Идентификационные параметры;
- введенный Код аутентификации соответствует действительному Коду аутентификации, выданному Банком данному Клиенту для доступа в Систему Интернет-банк;
- УЭП Клиента действительна и принадлежит данному Клиенту.

7.9. ЭД считается подписанным УЭП Клиента, если:

- Клиент формирует ЭД в рамках текущей рабочей сессии с заполнением всех обязательных реквизитов, предусмотренных системой Интернет-банк;

- Клиент подтверждает выполнение операции в окне системы Интернет-банк, содержащем детальную информацию о выполняемой операции;
- ЭД шифруется с использованием Средств ЭП и передается в Банк;
- Банк выполняет проверку подлинности ЭД, включающую в себя проверку правильности УЭП и соответствия владельца УЭП составителю ЭД, позволяющую установить факт неизменности содержания и отсутствия искажений в ЭД, подписанном данной УЭП.

7.10. Срок действия Ключа проверки ЭП определяется Банком и указывается в Сертификате Клиента.

7.11. По истечении срока действия Ключ ЭП и Ключ проверки ЭП подлежат обязательной замене, для чего Клиент заблаговременно (до окончания срока действия) совершает действия, указанные в п. 7.2.-7.3. настоящего раздела.

7.12. В случае Компрометации Ключа ЭП и Ключа проверки ЭП Клиент обязан осуществить внеплановую смену Ключей с прохождением процедуры, описанной в пункте 7.2. настоящего раздела. Предварительно Клиент обязан заблокировать доступ в Систему Интернет-банк, согласно раздела 5 настоящих Правил.

## **8. Меры безопасности при работе в Системе Интернет-банк**

8.1. Уровень безопасности Системы Интернет-банк формируется из мер безопасности, одновременно предпринимаемых Клиентом и Банком. Клиент несет ответственность за обеспечение безопасности рабочего места, используемого при работе в Системе Интернет-банк.

8.2. В Системе Интернет-банк с применением УЭП Банком предусмотрены следующие процедуры обеспечения безопасности для каждого сеанса работы Клиента:

- на количество попыток ввода Идентификатора пользователя системы Интернет-банк и Секретного кода при входе в систему установлено ограничение, равное трем попыткам, после чего доступ к системе блокируется до 24:00 часов текущего дня;
- на время бездействия при работе в системе установлено ограничение, равное пятнадцати минутам, после чего происходит принудительное завершение сеанса работы с Системой Интернет-банк

8.3. При работе в Системе Интернет-банк Клиент обязан выполнять следующие требования:

- **обеспечить безопасность своего рабочего места:**

Установить антивирусное программное обеспечение и проводить своевременное обновление. Своевременно устанавливать обновления системного программного обеспечения, рекомендованные производителем операционной системы;

- **не реже одного раза в месяц проводить смену Секретного кода:**

Необходимо проводить смену секретного кода в Систему Интернет-банк не реже одного раза в месяц. Никому не сообщать Секретный код. Банк никогда не запросит информацию о Секретном коде с использованием каналов электронной почты, Текстовых сообщений, или при личном общении с Клиентом;

- **не предоставлять третьим лицам информацию о Коде аутентификации, полученном в Текстовым сообщением на мобильный телефон или по электронной почте.**

8.4. При работе в Системе Интернет-банк с применением УЭП Клиент обязан выполнять следующие требования:

- **обеспечить сохранность ключевой информации:**

Ключ ЭП находится в каталоге \keys\. Рекомендуется НЕ хранить на жестком диске компьютера папку с ключевой информацией и программным обеспечением. Наилучший вариант – перенести ее на съемный носитель, ограничить доступ к нему и не допускать использования данного съемного носителя на сторонних компьютерах. Никому не передавать Ключ ЭП. Банк никогда не запросит информацию о Ключе ЭП с использованием каналов электронной почты или Текстовых сообщений;

- **установить пароль на Ключ ЭП:**

С помощью программного обеспечения «Admin-PKI» необходимо установить пароль доступа к Ключу ЭП. Подробная инструкция размещена на сайте Банка в сети Интернет (<http://www.ubrr.ru/>);

- **для ввода Секретного кода использовать виртуальную клавиатуру:**

Для предотвращения перехвата вводимого Секретного кода с использованием специальных вредоносных программ необходимо воспользоваться виртуальной клавиатурой, которая появляется автоматически на странице Системы Интернет-банк.

## 9. Права и обязанности сторон

### 9.1. Банк обязуется:

- осуществлять обслуживание Клиента по Системе Интернет-банк в соответствии с Договором на обслуживание по системе Интернет-банк;
- принимать к исполнению ЭД, подписанные Клиентом, при выполнении процедуры подтверждения достоверности ЭД, определенной настоящими Правилами;
- в случае внесения Банком изменений в Средства ЭП, которые сделают невозможным использование действующих Ключей, известить Клиента о необходимости смены Ключей не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней;
- в случае получения от Клиента сообщения о Компрометации доступа в Систему Интернет-банк принять все возможные меры по обеспечению сохранности денежных средств на счетах Клиента с момента получения такого сообщения до выяснения обстоятельств.

### 9.2. Банк вправе:

- прекратить или приостановить обслуживание Клиента в Системе Интернет-банк в случаях ненадлежащего исполнения Клиентом своих обязательств по Договору КБО, в том числе в случаях не соблюдения им настоящих Правил, а также при возникновении подозрения в Компрометации доступа в Систему Интернет-банк;
- приостановить обслуживание в Системе Интернет-банк в случае не своевременной оплаты услуги Банка;
- производить замену или обновление программных средств Системы Интернет-банк без предварительного согласования с Клиентом.

### 9.3. Обязанности Клиента:

- соблюдать сохранность Идентификационных параметров и Ключей;
- своевременно оплачивать услуги Банка, связанные с использованием Системы Интернет-банк, в соответствии с Тарифами;
- не вносить какие-либо изменения в Средства ЭП, полученные от Банка, и не передавать их третьим лицам;
- в случае расторжения Договора КБО или отказе в обслуживании по Системе Интернет-банк, удалить без возможности восстановления Средства ЭП, предоставленные Банком, а так же их копии, хранящиеся на носителях информации.

### 9.4. Клиент вправе:

- получать от Банка необходимую информацию и консультационные услуги по вопросам использования Системы Интернет-банк.

## 10. Урегулирование разногласий

10.1. В случае опротестования Клиентом операции, проведенной в Системе Интернет-банк (далее - Спорная операция), Клиент подает в Банк письменную претензию с изложением сути возражений и детальным описанием Спорной операции, с приложением имеющихся документов по Спорной операции.

10.2. Поступившая в Банк претензия рассматривается в течение 7 (Семи) рабочих дней. По истечении семи рабочих дней Банк формирует ответ на письменную претензию Клиента (далее – Письмо).

### 10.3. Клиент может получить Письмо:

- заказным письмом с уведомлением по почте на адрес, указанный Клиентом в претензии;
- лично в ТП Банка. При получении Письма Клиент делает отметку в получении на экземпляре Письма Банка.

10.4. В случае несогласия Клиента с результатами рассмотрения претензии, дальнейшее рассмотрение спора осуществляется в судебном порядке.