



**УТВЕРЖДЕНО**

Правила вступают в силу  
с 22.05.2023 г.

**ПРАВИЛА ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СИСТЕМЫ  
ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО  
ОБСЛУЖИВАНИЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ  
В АКБ «СЛАВИЯ» (АО)**

**Москва, 2023 г.**

## Оглавление

1. Термины и определения .....	3
2. Основные положения .....	5
3. Порядок подключения и работы в Системе ДБО.....	7
4. Распоряжения .....	11
5. Стоимость обслуживания и порядок взимания комиссии.....	15
6. Порядок осуществления информационного обслуживания при использовании Системы ДБО.....	16
7. Права и обязанности Сторон .....	17
8. Ответственность Сторон .....	19
12. Правила безопасности при использовании Системы ДБО.....	22
13. Технологии подготовки, обработки, передачи и хранения ЭС и защищаемой информации на объектах информационной инфраструктуры.....	23
14. Состав и порядок применения организационных мер ЗИ, состав и порядок использования технических средств ЗИ при организации ДБО, в т.ч. СБП .....	25
15. Заключительные положения .....	27
Приложение 1.....	27
Приложение 2.....	28
Приложение 3.....	33
Приложение 4.....	35

## 1. Термины и определения

**Абонентский номер** – номер сотового телефона в префиксе (def-коде) 9XX, предоставленный Клиенту оператором мобильной связи, зарегистрированный на территории Российской Федерации, в соответствии с договором на оказание услуг связи и указанный Клиентом в Заявлении на предоставление услуги ДБО в качестве основного контактного телефона для информационного и финансового взаимодействия с Банком в рамках ДБО, в том числе, но не исключительно, для получения SMS/PUSH-сообщений от Банка при работе с Системой ДБО. **Аналог собственноручной подписи (электронная подпись) (АСП)** – средство подтверждения Клиентом электронных документов в Системе ДБО, представленное Паролем, цифровым кодом (ПИН-код, Одноразовый пароль) или иным указанным в Договоре ДБО аналогом собственноручной подписи, удостоверяющее факт составления и/или ознакомления, и/или подписания Электронного документа, позволяющее однозначно установить отправителя документа.

**Аутентификация** – процесс сравнения Логина/Пароля (ПИН-кода), введенных в Системе ДБО, с Данными учетной записи Клиента, и/или введенного Одноразового пароля с параметрами операции (действия) Клиента с целью удостоверения правомочности обращения Клиента (доверенного лица Клиента) в Банк для совершения операций и/или получения информации по Счетам и другим продуктам в порядке, предусмотренном Договором ДБО.

**Банк** – Акционерный коммерческий банк «СЛАВИЯ» (акционерное общество); сокращенное наименование - АКБ «СЛАВИЯ» (АО).

**Данные учетной записи** – уникальная последовательность цифровых и буквенных значений, содержащая информацию о Клиенте в Системе ДБО, достаточную для идентификации и аутентификации Клиента при входе в Систему ДБО, и обеспечивающая проведение Клиентом операций по банковским Счетам.

**Дистанционное банковское обслуживание (ДБО)** – комплекс услуг, оказываемый Банком Клиенту посредством Системы ДБО через телекоммуникационную сеть Интернет, в том числе предусматривающий формирование и исполнение распоряжений на совершение операций и/или предоставление информации по Договору ДБО и/или обработку заявлений в рамках Договора ДБО через Систему ДБО.

**Договор ДБО** – договор дистанционного банковского обслуживания с использованием каналов связи общего пользования телекоммуникационной сети Интернет, представляющий собой совокупность настоящих Правил, Тарифного плана и Заявления.

**Заявление** – определенная последовательность действий Клиента в Системе ДБО, подтверждающая и выражающая волеизъявление Клиента на получение услуги ДБО, либо соответствующее письменное заявление на бумажном носителе.

**ЗИ** – защита информации.

**Идентификация Клиента** – совокупность мероприятий по установлению определенных действующим законодательством Российской Федерации сведений о Клиенте, его представителях, Выгодоприобретателях, Бенефициарных владельцах, по подтверждению достоверности этих сведений с использованием оригиналов документов и/или надлежащим образом заверенных копий в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации, Договором ДБО.

**Клиент** – физическое лицо (гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин или лицо без гражданства), заключившее с Банком Договор ДБО.

**Логин** – последовательность символов, служащая для идентификации Клиента в Системе ДБО. Устанавливается Банком и может изменяться самостоятельно Клиентом.

**Одноразовый пароль** - пароль одноразового использования, представленный цифровым кодом. Применяется в качестве АСП для аутентификации Клиента при входе в Систему ДБО и в целях безопасности для подтверждения операций. Одноразовые пароли направляются Банком на Абонентский номер Клиента.

**Пароль** - уникальная последовательность цифровых и буквенных значений для многократного использования, применяемая для идентификации и аутентификации Клиента при предоставлении доступа в Систему ДБО.

**ПИН-код** - цифровой идентификатор, назначаемый самостоятельно Клиентом с персонального переносного устройства, и используемый в качестве Логина/Пароля для учетной записи Клиента с целью идентификации и аутентификации Клиента при предоставлении доступа в систему ДБО на данном конкретном устройстве.

**Правила** – настоящие Правила использования системы дистанционного банковского обслуживания физических лиц в АКБ «СЛАВИЯ» (АО).

**Представитель Клиента** – физическое лицо, действующее от имени и в интересах Клиента в силу полномочий, основанных на доверенности, если иное не установлено законом или не противоречит существу отношений, в том числе лица, которым предоставляются, либо будут предоставлены полномочия по распоряжению Счетом. Полномочия Представителя также могут основываться на указании закона либо акте уполномоченного на то государственного органа или органа местного самоуправления.

**Распоряжение** – электронный документ, составленный с использованием Системы ДБО, и содержащий указание Клиента Банку на осуществление Финансовых и/или Сервисных операций. Сервисная операция – получение информации о банковских счетах и оформленных к ним банковских картах, планирование платежей и переводов, подача иных заявлений в целях получения информации о банковском продукте, услуге, а также операции, совершаемые на основании поданных Клиентом заявлений, и не приводящие к движению денежных средств по Счетам Клиента.

**СБП** – система банковских платежей АО «Национальная система платежных карт»

**Система ДБО** - автоматизированная система, предназначенная для предоставления Банком Клиентам услуг дистанционного банковского обслуживания через глобальную информационнотелекоммуникационную сеть Интернет, включающая:

- **Web-office** – система интернет-банкинга, позволяющая осуществлять дистанционное банковское обслуживание Клиента с использованием программы для просмотра интернет-сайтов (веббраузера);
- **Mobile-office** - мобильное приложение Web-office, предназначенное для установки на персональное переносное устройство (смартфон, Интернет-планшет и т.п.) под управлением операционных систем iOS или Android, в котором реализован функционал, позволяющий осуществлять Дистанционное банковское обслуживание Клиента.

**Средства подтверждения** – Одноразовый пароль, ПИН-код, Пароль.

**Стороны** – Банк и Клиент при совместном упоминании.

**Счета** – открытые Клиенту в Банке текущие счета, счета по вкладам, специальные карточные счета при их упоминании совместно. Счета могут использоваться исключительно для совершения операций, не связанных с предпринимательской деятельностью или частной практикой. **Тарифный план** – документ (Тариф), содержащий информацию о размере и правилах применения, расчета,

взимания процентов, комиссий, плат, пеней, штрафов, а также иные условия, являющиеся неотъемлемой частью Договора ДБО.

**Финансовая операция** – операция, осуществляемая на основании Распоряжения Клиента, создаваемого с помощью Системы ДБО, и приводящая к движению денежных средств по Счетам Клиента.

**Электронный документ** – документ, сформированный с использованием автоматизированных систем Банка, в том числе, но не ограничиваясь Системой ДБО, и содержащий в электронной форме:

- Распоряжение Клиента Банку на совершение операций по Счетам Клиента или иных операций, и/или
- условия иных сделок, совершаемых с использованием Системы ДБО, и/или
- информацию об операциях, совершаемых Клиентом по Счетам, и/или • сообщения информационного характера, направляемые в рамках Договора.

**ЭС** - электронные сообщения, содержащие распоряжения о переводе денежных средств в электронном виде.

**SMS/PUSH-сообщение** – текстовое SMS/PUSH-сообщение, направляемое Банком Клиенту на Абонентский номер, и содержащее уведомление о совершении операций.

Термин «электронная подпись» применяется в Договоре ДБО в соответствии с Федеральным законом от 06.04.2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи».

**QR-код** - двухмерный штрих-код, предоставляющий информацию для ее быстрого распознавания с помощью камеры и мобильного приложения, установленного на Мобильном устройстве Клиента, в том числе информацию о реквизитах получателя перевода, а также, в отдельных случаях, сумме перевода, в целях формирования Поручения при осуществлении операции перевода по QR-коду через СБП.

**Ссылка «Мгновенный счет»** – платежная ссылка, в которой в закодированном виде содержатся сведения для осуществления перевода с использованием СБП (включая, но не ограничиваясь): информация о реквизитах получателя перевода, а также, в отдельных случаях, сумме перевода.

## **2. Основные положения**

2.1. Настоящие Правила являются типовыми для всех физических лиц, использующих ДБО на основании Договора ДБО.

2.2. Настоящие Правила определяют условия и порядок предоставления Клиенту услуг Дистанционного банковского обслуживания с использованием Системы ДБО и регулируют отношения, возникающие в связи с этим между Банком и Клиентом.

2.3. Предоставление услуг в рамках Договора ДБО осуществляется в соответствии с Тарифами комиссионного вознаграждения за проведение операций в системе (далее – Тарифный план). Если какое-либо положение настоящих Правил противоречит положениям, установленным Тарифным планом, то применяются положения, установленные Тарифным планом.

2.4. Услуги Банка, предусмотренные Договором ДБО, оплачиваются Клиентом в соответствии с Тарифным планом, действующим в Банке на дату совершения операции. Информация о Тарифном плане публикуется в порядке, предусмотренном п.2.5. настоящих Правил. Согласие с Тарифным планом Клиент выражает в момент совершения операций посредством Системы ДБО.

2.5. С целью ознакомления Клиентов с настоящими Правилами и Тарифным планом Банк публикует текст Правил, и Тарифного плана любым из способов, установленных настоящими

Правилами, обеспечивающими возможность ознакомления с этой информацией Клиентов, в том числе:

- посредством публикации информации на официальном сайте Банка в сети Интернет (slaviabank.ru);
- посредством размещения информации на стендах в дополнительных офисах и в других структурных подразделениях Банка, осуществляющих обслуживание Клиентов;
- посредством оповещения Клиентов по Системе ДБО;
- иными способами, позволяющими Клиенту получить информацию и установить, что она исходит от Банка.

2.6. Акционерный коммерческий банк «СЛАВИЯ» (акционерное общество), место нахождения: 117292, г. Москва, ул. Кедрова, д. 5А, осуществляет обработку всех персональных данных, содержащихся в Заявлении, иных документах, представляемых в Банк, в целях заключения/исполнения Договора ДБО, которая включает любое действие (операцию) или совокупность действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, включая: сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение. Персональные данные обрабатываются смешанным способом обработки персональных данных. Согласие на обработку персональных данных предоставляется с момента подписания Клиентом Заявления и действительно в течение 5 (пяти) лет после прекращения договорных обязательств. По истечении указанного срока его действие считается продленным на каждые следующие 5 (пять лет) при отсутствии сведений о его отзыве. Согласие может быть отозвано в любой момент путем передачи Банку письменного уведомления.

2.7. Внесение изменений в Договор ДБО, в том числе утверждение Банком новой редакции настоящих Правил и/или Тарифных планов, осуществляется Банком в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации и настоящим разделом.

2.8. Банк информирует Клиента об изменениях и дополнениях, вносимых в Договор ДБО, в том числе, об утверждении Банком новой редакции настоящих Правил и/или Тарифных планов не менее чем за 14 (Четырнадцать) календарных дней до даты, с которой изменения/дополнения вступают в силу, одним или несколькими из способов, указанных в п.2.5. настоящих Правил. 2.9. В случае несогласия с изменениями настоящих Правил, и/или Тарифного плана, Клиент вправе расторгнуть Договор ДБО в одностороннем порядке посредством представления в Банк соответствующего письменного заявления в произвольной форме. Непредставление в Банк указанного заявления и невыполнение иных указанных в настоящем пункте Правил условий до даты вступления в силу изменений в настоящие Правила, и/или Тарифный план, является согласием Клиента с такими изменениями.

2.10. Банк не несет ответственности, если информация об изменении Правил и/или Тарифных планов, опубликованная в порядке и сроки, установленные настоящими Правилами, не была получена и/или не изучена, и/или неправильно понята Клиентом.

2.11. Любые изменения и дополнения в Договор ДБО, в том числе утвержденная Банком новая редакция настоящих Правил и/или Тарифного плана с даты вступления их в силу равно распространяется на всех лиц, заключивших Договор ДБО ранее даты вступления изменений в силу.

2.12. Не допускается одностороннее изменение Банком Договора ДБО, в том числе утверждение Банком новой редакции настоящих Правил и/или Тарифных планов, в случаях, прямо указанных в действующем законодательстве Российской Федерации.

2.13. Банк оставляет за собой право в любой момент по собственному усмотрению определять и изменять перечень банковских операций и функций, которые могут осуществляться Клиентом по его Счетам в Банке через Систему ДБО, а также устанавливать лимиты на суммы операций, осуществляемых через Систему ДБО, установленными законодательными и нормативными актами Российской Федерации, внутренними правилами и процедурами Банка и/или других банков, финансовых учреждений и/или платежных систем, через которые такие операции осуществляются.

### **3. Порядок подключения и работы в Системе ДБО**

3.1. Подключение Клиента к услугам ДБО осуществляется при личной явке Клиента в Банк, либо регистрацией онлайн в актуальной версии установленного на устройстве Клиента официального мобильного приложения Банка (для смартфонов и планшетов на операционных системах Apple iOS поддерживаются две последние официально выпущенные версии и Android версий не ниже 6.0), согласно Инструкции по установке приложения «Банк Славия» для физических лиц, на мобильное устройство (Приложение 3) или через сеть Интернет по адресу <https://kb.slaviabank.ru> (при использовании программы для веб-браузеров).

Заключение Договора ДБО осуществляется посредством акцепта Банком оферты Клиента на совершение сделки по предоставлению ему Банком услуги Дистанционного банковского обслуживания, содержащейся в Заявлении на предоставление услуги ДБО, либо согласием с условиями оферты при регистрации онлайн. При личной явке акцепт Банка выражается в предоставлении Клиенту Логина и Пароля для первичного входа в Систему ДБО. Заявление является документом, подтверждающим волеизъявление Клиента на его подключение к услуге Дистанционного банковского обслуживания. При этом письменная форма Договора ДБО считается соблюденной в соответствии с п.2 ст.434 Гражданского кодекса Российской Федерации. Подключение Клиента к услугам Системы ДБО осуществляется при условии наличия у Клиента в Банке действующих текущих счетов/вкладов.

Банк не предоставляет услуги Дистанционного банковского обслуживания с использованием Системы ДБО физическим лицам, не достигшим 18-ти лет (несовершеннолетним).

3.2. Логин и Пароль, предоставленные для первичного входа в Систему ДБО, должны быть изменены Клиентом при начале работы с Системой ДБО. Логин и Пароль предоставляются Клиенту посредством SMS/PUSH-сообщения на Абонентский номер, указанный Клиентом в Заявлении, содержащем оферту Клиента на совершение сделки по предоставлению ему Банком услуги Дистанционного банковского обслуживания. Банк не несет ответственности за недоставку SMS/PUSH-сообщений по вине оператора сотовой связи или в тех случаях, когда Клиент находится вне зоны действия сети или его телефон выключен.

Абонентским номером может являться только один номер мобильного телефона. Банк отказывает Клиенту в регистрации в Системе ДБО Абонентского номера и/или в изменении в Системе ДБО Абонентского номера, если указанный Клиентом номер мобильного телефона уже зарегистрирован другим Клиентом Банка в Системе ДБО.

При подключении онлайн, Логин и Пароль назначается Клиентом самостоятельно.

3.3. Банк выполняет Распоряжение Клиента на подключение услуги ДБО при наличии на Счете Клиента денежных средств, достаточных для совершения операции и взимания Банком платы в соответствии с Тарифным планом и с учетом настоящих Правил.

3.4. Доступ Клиента к услугам Системы ДБО предоставляется через сеть Интернет по адресу <https://kb.slaviabank.ru> (при использовании программы для веб-браузеров) и/или посредством актуальных версий установленного на устройстве Клиента официального мобильного приложения Банка. В целях реализации мер информационной безопасности для доступа к ДБО Банк может устанавливать дополнительное требование о подтверждении входа вводом Одноразового пароля или регистрации ПИН-кода в мобильном приложении Банка, используемого Клиентом.

3.5. Банк предоставляет Клиенту доступ к Системе ДБО и исполняет Распоряжения Клиента только при условии положительной идентификации и аутентификации Клиента в Системе ДБО на основании Логина и Пароля (ПИН-кода, Одноразового пароля). Подтверждением корректности процедуры аутентификации Клиента в Системе ДБО, а также подтверждением исполнения Банком Распоряжений Клиента, переданных через Систему ДБО, являются Электронные документы (электронные журналы, электронные протоколы и т.д), хранящиеся в Банке. Электронные документы (электронные журналы, электронные протоколы и т.п.) представляются Банком в качестве подтверждающих документов при рассмотрении спорных ситуаций, в том числе в суде.

3.6. Банк имеет право приостановить или ограничить предоставление услуг посредством Системы ДБО при выявлении фактов и/или признаков нарушения информационной безопасности, а также в случае неоднократного некорректного ввода Пароля (Одноразового пароля), выявления Банком в деятельности Клиента признаков сомнительных операций и сделок, а также при непредставлении Клиентом дополнительной информации (документов) Банку, в том числе поясняющей экономический смысл проводимых по Счету операций (сделок). Банк вправе устанавливать лимиты на совершение операций в Системе ДБО, а также реализовывать в Системе ДБО другие механизмы, снижающие риски Банка и Клиента.

Попытка подобрать Логин/Пароль и/или Одноразовый пароль в процессе Аутентификации может привести к блокированию доступа Клиента к Системе ДБО. Количество попыток Аутентификации для блокировки и срок временной блокировки устанавливается Банком - для Системы ДБО, используемой для просмотра в веб-браузерах пять раз. Для программ переносных персональных устройств (мобильных телефонов и планшетов) 3 раза до блокировки ПИН кода.

3.7. Все сделки и действия в рамках Договора ДБО между Клиентом и Банком, подтверждаемые действительным Средством подтверждения, считаются совершенными от имени Клиента. Банк не несет ответственности в случае несвоевременного уведомления Клиентом Банка об изменении Абонентского номера (или идентификаторов Абонентского номера – смены SIMкарты), используемого для получения SMS/PUSH-сообщений при работе Клиента с Системой ДБО.

3.8. Клиент соглашается с тем, что Пароль, ПИН-код и Одноразовый пароль являются Аналогом собственноручной подписи. Электронные документы, составленные и переданные с вводом Пароля, ПИН-кода, Одноразового пароля (использованием Средств подтверждения), признаются Сторонами равнозначными документам на бумажном носителе и могут являться доказательством в суде. Указанные документы являются основанием для проведения операций Банком и совершения иных действий (сделок). Сделки, заключенные путем передачи в Банк распоряжений Клиента, подтвержденных с применением средств идентификации и аутентификации Клиента, предусмотренных Договором ДБО, удовлетворяют требованиям совершения сделок в простой письменной форме в случаях, предусмотренных законодательством, и влекут последствия,

аналогичные последствиям совершения сделок, совершенных при физическом присутствии лица, совершающего сделку.

3.9. Клиент соглашается с тем, что применяемые при совершении операций с использованием Системы ДБО методы идентификации и аутентификации являются достаточными и надлежащим образом подтверждают права Банка на проведение операций от имени Клиента и предоставление информации по Счетам Клиента.

Банк обеспечивает возможность подтверждения факта подписания Клиентом конкретного документа. Документальным подтверждением факта оказания Клиенту услуги, совершения Клиентом операции/действия является протокол проведения операций/действия в автоматизированной системе Банка, подтверждающий корректную идентификацию и аутентификацию Клиента (в том числе, использование Клиентом Аналога собственноручной подписи) и оказание услуги, совершение операции/действия в системе ДБО.

Стороны признают, что способы и средства обеспечения информационной безопасности, используемые при подключении Клиента к услугам Банка, передаче Клиенту Средств подтверждения и при осуществлении обмена Электронными документами по Системе ДБО, указанные в настоящих Правилах и предназначенные для удаленного обслуживания Клиента, достаточны для защиты от несанкционированного доступа к персональным данным, к Счетам и операциям Клиента в этой Системе ДБО, а также подтверждения авторства Электронных документов.

3.10. Клиент обязуется не раскрывать третьим лицам информацию о Средствах подтверждения, находящихся в его распоряжении, обеспечить безопасность и целостность среды исполнения на своем компьютере (защиту от вирусов, программ-закладок и другого опасного программного обеспечения), хранить и использовать Средства подтверждения способами, обеспечивающими невозможность их несанкционированного использования, а также немедленно уведомлять Банк об утрате Средств подтверждения и личных аутентификационных данных доступным способом (по телефону (495) 969-24-15, в отделении Банка). Клиент признает, что до заключения Договора ДБО проинформирован Банком об условиях использования электронных средств платежа, о мерах безопасности, применяемых при их использовании, в том числе об ограничениях способов и мест использования и случаях повышенного риска использования электронных средств платежа, и принимает эти риски. Информация о рекомендуемых мерах безопасности содержится в разделе 12 настоящих Правил и размещена на официальном сайте Банка в сети Интернет по адресу, указанному в п.2.5. настоящих Правил.

3.11. Услуги ДБО могут временно не предоставляться (полностью или частично) по причине отсутствия у Банка технической возможности или регламентных работ, а также в случаях, установленных законодательством Российской Федерации.

Банк оставляет за собой право в одностороннем порядке изменять (добавлять и/или ограничивать) набор услуг, предоставляемых Клиенту в рамках ДБО, в том числе посредством программ на разных устройствах. Условия предоставления новой услуги считается согласованной Клиентом в момент ее использования в Системе ДБО (если использование новой услуги не вносит изменение в Тарифный план и настоящие Правила).

3.12. Клиент самостоятельно и за свой счет обеспечивает подключение персональных средств связи или другого оборудования к сети Интернет, доступ к сети Интернет, своевременное обновление версий официального приложения Банка для персональных переносных устройств, а также обеспечивает защиту персональных средств связи и иного оборудования от несанкционированного доступа и вредоносного программного обеспечения.

3.13. Клиент обязуется регулярно проводить обновление используемой им на персональном переносном устройстве (смартфоне, планшете) версии Системы ДБО, устанавливая актуальную версию при получении сообщения об обновлении из официального магазина приложений App Store и Google Play. Клиент согласен нести финансовые и иные риски при обработке Банком Распоряжений Клиента, созданных им с использованием не актуальных версий мобильного приложения.

3.14. Банк вправе потребовать от Клиента смену Логина и Пароля в случае возникновения подозрений на возможность их компрометации (факта доступа к ним постороннего лица).

3.15. Банк вправе временно приостановить или ограничить доступ Клиента к Системе ДБО без предварительного уведомления:

- в случае несоблюдения Клиентом настоящих Правил, непредставления Клиентом документов, необходимых для фиксации информации в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации, а также, если в результате реализации правил внутреннего контроля в целях противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма у Банка, возникнет подозрение, что операции с денежными средствами совершаются в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, или финансирования терроризма;
- при наличии у Банка оснований считать, что возможна попытка несанкционированного доступа в Систему ДБО от имени Клиента, в том числе в результате использования Клиентом не актуальных версий официального приложения Банка для персональных переносных устройств;

3.16. Клиент вправе приостановить возможность работы в Системе ДБО посредством обращения в Банк по телефону +7(495) 969-2415, подачи в Банк заявления соответствующего содержания с использованием Системы ДБО, либо при непосредственной явке в Банк.

3.17. Клиент может возобновить доступ в Систему ДБО:

- при непосредственной явке в Банк с оформлением письменного заявления установленной Банком формы;
- посредством обращения в Банк по телефону +7(495) 969-2415 для получения нового Логина/Пароля.
- онлайн, заполняя данные согласно Приложению 3 в мобильном приложении Банка, либо через сеть Интернет по адресу <https://kb.slaviabank.ru>.

Проведение изменений в учетной записи Клиента в Системе ДБО при обращении по телефону производится Банком исключительно при отсутствии блокирования доступа на основании внутренних распоряжений Банка и/или фактов несанкционированного доступа к учетной записи Клиента третьих лиц с обязательным требованием дополнительного предоставления во время звонка корректных реквизитов операции по банковской карте Клиента за любую дату не позднее 30 (Тридцати) календарных дней (дата, сумма и номер транзакции платежного документа).

3.18. Банк взимает с Клиента комиссии за совершение операций в Системе ДБО в соответствии с действующим Тарифным планом.

3.19. Заключая Договор ДБО, Клиент тем самым дает Банку поручение и предоставляет Банку право производить списание денежных средств со всех Счетов Клиента в Банке во исполнение наступивших обязательств Клиента по оплате расходов Банка и оказанных Банком услуг в рамках Договора ДБО. Настоящее положение расценивается Сторонами в качестве заранее данного акцепта Клиента.

## **4. Распоряжения**

### **4.1. Финансовые операции.**

4.1.1. Порядок формирования, передачи и исполнения Финансовой операции определяется платежной инструкцией, создаваемой Клиентом самостоятельно, в соответствии с требованиями, установленными Системой ДБО.

4.1.2. Платежные инструкции создаются, модифицируются и удаляются Клиентом самостоятельно, в порядке, установленном Системой ДБО.

4.1.3. Клиент признает, что Распоряжения Клиента на формирование, модификацию, удаление платежных инструкций, переданных в Банк с помощью Системы ДБО, равны по юридической силе распоряжениям, собственноручно подписанным Клиентом.

4.1.4. Клиент несет ответственность за корректность предоставляемых данных и правильность параметров и реквизитов, указанных в платежных инструкциях.

4.1.5. Банк вправе отказать Клиенту в формировании платежной инструкции или запретить использование ранее сформированной платежной инструкции, если платежная инструкция устарела, противоречит действующему законодательству Российской Федерации, нормативным актам Банка России или настоящим Правилам, либо содержит некорректные реквизиты получателя. Возврат средств по неуспешной операции производится Банком не позднее следующего рабочего дня за датой установления в Системе ДБО статуса операции «отказан(а)».

4.1.6. Клиент вправе отозвать ранее направленное в Банк Распоряжение на проведение Финансовой операции, направив в Банк письменное обращение посредством Системы ДБО или на бумажном носителе при явке в Банк. Банк примет все усилия для отмены Финансовой операции Клиента, если по данному Распоряжению еще не наступил срок его безотзывности. Отмена Распоряжения производится согласно п.4.5. настоящих Правил.

4.1.7. Банк не несет ответственности за ошибки Клиента или дублирование какого-либо из данных им Распоряжений. В случаях необоснованного или ошибочного перечисления Клиентом денежных средств получателям Клиент самостоятельно урегулирует вопрос возврата средств с их получателями.

4.1.8. Операции с использованием банковской карты через Систему ДБО становятся доступны для их проведения Клиентом не позднее рабочего дня следующего за днем выдачи Клиенту банковской карты и ее активации Клиентом.

4.1.9. Финансовая операция «Оплата СБП» инициируется Клиентом и совершается путем направления Клиентом в Банк соответствующего Распоряжения, параметры которого частично заполняются с использованием информации, полученной посредством использования QR-кода или Ссылки «Мгновенный счет», с указанием Клиентом в Распоряжении иных параметров, необходимых для совершения операции. Клиент обязан проверить правильность сформированного Распоряжения и подтвердить его одноразовым паролем. С момента подтверждения Клиентом Распоряжения операция не может быть отменена. Для возврата суммы операции Клиенту необходимо обратиться непосредственно к получателю денежных средств.

### **4.2. Сервисные операции.**

4.2.1. Запрос на осуществление Сервисных операций формируется Клиентом самостоятельно в соответствии с требованиями Системы ДБО.

4.2.2. Клиент признает, что формирование, модификация, удаление Распоряжений в рамках Сервисных операций, переданных в Банк с помощью Системы ДБО, равны по юридической силе распоряжениям, собственноручно подписанным Клиентом.

4.3. Подтверждение и регистрация Распоряжений.

4.3.1. Операции по перечислению (списанию) денежных средств со Счетов Клиента осуществляются исключительно на основании Распоряжения Клиента, оформленного по установленной Банком форме, подписанного Клиентом собственноручно, либо составленного с использованием способов идентификации и аутентификации, определенных Системой ДБО. Клиент поручает Банку составлять и подписывать расчетные документы, необходимые для осуществления операций по перечислению денежных средств со Счета, на основании указанных документов.

4.3.2. Предоставление услуг, предусмотренных Системой ДБО, осуществляется только в случае успешной идентификации и аутентификации Клиента. Идентификация Клиента Банком осуществляется при проведении операций через Систему ДБО на основании введенного Логина. Клиент считается идентифицированным в случае соответствия Логина, введенного Клиентом в Систему ДБО, Логину, содержащимся в базе данных Банка. Аутентификация Клиента Банком осуществляется при входе Клиента в Систему ДБО и(или) при проведении операций через Систему ДБО на основании Пароля (ПИН-кода) и/или Одноразовых паролей.

4.3.3. Выбор Клиентом соответствующей формы электронного документа по операции, формирование на ее основе Распоряжения и передача его с использованием Средств подтверждения означает, что Клиент поручает Банку провести операцию, указанную в Распоряжении, от его имени и согласен со значениями параметров и реквизитов, содержащимися в Распоряжении, и несет за его передачу полную финансовую и прочую ответственность.

4.3.4. Банк осуществляет проверку Средств подтверждения. Положительный результат проверки означает, что Распоряжение создано и подтверждено Клиентом.

4.3.5. В случае отрицательного результата проверки Средств подтверждения, Клиент получает уведомление о невозможности приема к исполнению Распоряжения Клиента. Информирование Клиента осуществляется Банком в Системе ДБО всплывающим сообщением об ошибке ввода Одноразового пароля или другой ошибки передачи и обработки данных между Банком и Клиентом.

4.3.6. При передаче Клиентом Распоряжения Банк регистрирует документ в Системе ДБО со статусом «В обработке» и информирует Клиента о принятии его к исполнению посредством Системы ДБО.

4.3.7. При успешном исполнении Банком Распоряжения Система ДБО изменяет статус Распоряжения на «Исполнен».

4.3.8. В случае не корректного указания реквизитов в Распоряжении, отказа получателя перевода в его приеме и/или других проблемах с исполнением перевода Банком, Клиент получает уведомление о невозможности исполнения Банком распоряжения с присвоением в Системе ДБО статуса распоряжению - «Отказан» и/или «Отказывается».

4.3.9. Обязанность Банка по уведомлению Клиента об исполнении и/или отказе в исполнении операции способом, указанным в пп.4.3.6. - 4.3.8. настоящих Правил считается исполненной Банком в соответствии с Тарифным планом и Договором ДБО. При этом уведомление, направленное через Систему ДБО, считается полученным Клиентом с момента его размещения Банком в Системе ДБО. Банк оставляет за собой право уведомить Клиента об исполнении и/или отказе в исполнении операции иным способом, предусмотренным Тарифным планом, в том числе и путем отправки SMS/PUSH-сообщения на Абонентский номер Клиента.

4.3.10. Все операции, совершенные в Системе ДБО, хранятся в электронном архиве Банка в течение предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации сроков хранения аналогичных по смыслу документов на бумажном носителе, и доступны Клиенту для просмотра и печати в течение срока хранения. Способ и формат хранения определяются Банком.

4.3.11. Моментом поступления в Банк Распоряжения считаются дата и время записи Распоряжения в электронном протоколе Системы ДБО, за которое принимается время, определенное по часам оборудования, используемого Банком для регистрации Распоряжений, настроенным на московское время.

4.3.12. Если по каким-либо причинам (разрыв связи и т.п.) Клиент не получил сообщение о регистрации либо отказе в регистрации Распоряжения, ответственность за установление окончательного результата передачи Распоряжения лежит на Клиенте.

4.3.13. Клиент обязан самостоятельно регулярно знакомиться с информацией Банка о результате выполнения Распоряжения, переданного посредством Системы ДБО.

4.4. Исполнение Распоряжений.

4.4.1. Клиент предоставляет Банку право при проведении операций на основании Распоряжений Клиента составлять от своего имени расчетные документы, необходимые для проведения Банком таких операций.

4.4.2. Банк вправе вводить постоянные или временные ограничения на регистрацию и исполнение Распоряжений Клиента, передаваемых при помощи Системы ДБО, в частности, ограничивать суммы, запрещать передачу определенных видов Распоряжений с использованием определенных Средств подтверждения, ограничивать совокупный размер (сумму) Распоряжений, вводить ограничения на перечень предоставляемых сервисов и платежных операций, осуществляемых Клиентом с персональных устройств в Системе ДБО.

4.4.3. Банк вправе отказать Клиенту в регистрации и/или исполнении Распоряжения Клиента в следующих случаях:

- при наличии фактов, свидетельствующих о нарушении Клиентом действующего законодательства Российской Федерации;
- несоответствия содержимого электронного документа и АСП требованиям системы защиты от несанкционированного доступа;
- неверного указания платежных реквизитов Клиента;
- недостатка средств для проведения операции на Счете Клиента;
- отсутствия или неверного указания реквизитов получателя платежа;
- отсутствия назначения платежа;
- при наличии фактов, которые могут свидетельствовать о несанкционированном использовании третьими лицами Средств подтверждения Клиента;
- в случае если исполнение данного Распоряжения противоречит условиям Договора текущего счета, Договора вклада, заключенных с Клиентом;
- несоответствия проводимой Клиентом операции действующему валютному законодательству при переводах в иностранной валюте или рублях РФ;
- непредставления документов, необходимых Банку для осуществления функций агента валютного контроля при переводах в иностранной валюте или рублях РФ;
- непредставления документов, запрашиваемых Банком с целью осуществления противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма;

- до представления Клиентом документов, указанных в пп.4.4.4. настоящих Правил;
- в иных случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.
- в случаях если Клиент не идентифицирован и не аутентифицирован в порядке, предусмотренным настоящими Правилами.

4.4.4. Банк имеет право истребовать у Клиента любые документы, касающиеся осуществления Финансовых операций с использованием Системы ДБО.

4.4.5. Банк вправе осуществлять процедуры, препятствующие проведению Клиентом сомнительных Финансовых операций в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и внутренними документами Банка.

4.4.6. Распоряжения на перечисление денежных средств на счета физических и юридических лиц, открытые как в Банке, так и в других банках, допускаются при условии соблюдения режима соответствующего Счета и исполняются Банком не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления соответствующего Распоряжения Клиента, за исключением случаев, предусмотренных пп.4.4.3. настоящих Правил.

4.4.7. Распоряжения на осуществление Сервисных операций исполняются не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления соответствующего Распоряжения Клиента, за исключением случаев, предусмотренных пп.4.4.3. настоящих Правил.

4.4.8. В случае возврата банком-получателем денежных средств в Банк по причине некорректно указанных Клиентом реквизитов в Распоряжении Клиента, сумма уплаченного Банку комиссионного вознаграждения за осуществление операции Клиенту не возвращается. 4.4.9. Банк обязуется предоставлять Клиенту актуальную и достоверную информацию посредством Системы ДБО о переданных Клиентом Распоряжениях посредством указания статуса в Системе ДБО в соответствии с пп.4.3.6. - 4.3.8. настоящих Правил. Уведомление об операции может быть направлено SMS/PUSH-сообщением на Абонентский номер Клиента.

4.4.10. Клиент обязуется регулярно знакомиться с отчетом Банка в форме выписок по Счету (и/или карте) и информацией о статусе Финансовых операций и принятии заявлений и Распоряжений по Сервисным операциям, проведенным Банком на основании его Распоряжений, и обязан незамедлительно сообщить Банку обо всех замеченных неточностях или ошибках по Счету и других документах. Выписки по Счету, другие банковские извещения, по которым Клиентом не представлены письменные замечания в течение 10 (Десяти) рабочих дней после их проведения, считаются подтвержденными и одобренными Клиентом.

4.4.11. Исполнение расходной операции с банковской карты по Распоряжению Клиента за счет денежных средств, поступивших текущим операционным днем (за исключением пополнения посредством ДБО), может привести к образованию перерасхода средств, поскольку поступившие денежные средства не отражены по Счету банковской карты. Во избежание перерасхода средств Клиенту рекомендуется проводить операцию в день зачисления денежных средств на Счет банковской карты, но в пределах доступного лимита на банковской карте.

4.5. Отмена Распоряжений.

4.5.1. Клиент имеет право отменить свое Распоряжение, подав в Банк письменное заявление об отмене Распоряжения, посредством отправки из Системы ДБО письменного сообщения в Банк, либо на бумажном носителе при личной явке в отделение Банка.

4.5.2. Банк вправе отказать в отмене ранее переданного Клиентом Распоряжения, если в ходе исполнения этого Распоряжения Банком уже были произведены действия, в результате которых

отмена Распоряжения невозможна или влечет затраты, от возмещения Банку которых Клиент отказался.

4.5.3. Комиссионное вознаграждение, полученное с Клиента за исполнение Распоряжения, в случае отмены Распоряжения, Клиенту Банком не возмещается.

4.5.4. В случае, если отмена Банком Распоряжения по инициативе Клиента повлекла затраты со стороны Банка, Банк вправе, а Клиент дает свое согласие списать сумму затрат со Счета Клиента, указанного в письменном сообщении об отмене Распоряжения. Настоящее положение рассматривается в качестве заранее данного акцепта Клиента.

4.6. Признание Распоряжений:

Стороны признают, что:

4.6.1. Получение Банком Распоряжения, подтвержденного при помощи действительного Средства подтверждения, юридически эквивалентно получению Банком идентичного по смыслу и содержанию документа на бумажном носителе, оформленного в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и подписанного собственноручной подписью Клиента, и влечет такие же обязательства Клиента.

4.6.2. Распоряжения, подтвержденные при помощи действительного Средства подтверждения, являются основанием для совершения Банком операций от имени Клиента и влекут такие же правовые последствия, как и идентичные по смыслу и содержанию документы на бумажном носителе, подписанные собственноручной подписью Клиента.

4.6.3. Операции, совершенные Банком на основании переданных Клиентом в Банк Распоряжений, подтвержденных при помощи действительного Средства подтверждения, не могут быть оспорены только на том основании, что эти действия не подтверждаются документами, составленными на бумажном носителе.

4.6.4. Электронный журнал (протокол), содержащий запись действий Клиента и реквизитов документа, а также АСП, содержащийся в Системе ДБО, являются достаточными доказательствами и могут использоваться Банком в качестве подтверждения факта передачи Клиентом Распоряжения в соответствии с параметрами, содержащимися в электронном журнале (протоколе).

4.7. В случае если иное не предусмотрено настоящими Правилами, Банк обязуется предоставить Клиенту возможность получения бумажных копий документов (квитанций) с отметками Банка, подтверждающих совершение операций по Распоряжению Клиента, на основании запроса Клиента, переданного им в Банк посредством использования Системы ДБО или при явке Клиента в обслуживающее его отделение Банка, при получении соответствующего запроса от Клиента. В свою очередь, Клиент обязан по требованию Банка подписывать бумажные копии переданных Клиентом Распоряжений.

## **5. Стоимость обслуживания и порядок взимания комиссии**

5.1. Размер платы за использование Системы ДБО, а также платы за оказание иных услуг, связанных с использованием Системы ДБО, устанавливается Тарифным планом, который определяется Банком и может быть изменен Банком в одностороннем порядке, предусмотренном настоящими Правилами и/или Тарифным планом.

5.2. Клиент обязан оплатить Банку подключение к Системе ДБО в сумме в соответствии с действующим Тарифным планом. В случае недостаточности денежных средств на текущих счетах

для списания платы в размере, предусмотренном Тарифным планом, Клиенту будет отказано в доступе к Системе ДБО.

5.3. Клиент, подтверждая Распоряжение Средствами подтверждения, поручает и предоставляет Банку право списать со Счета, указанного в Распоряжении, комиссию за исполнение Распоряжения в размере, предусмотренном Тарифным планом. В случае недостаточности денежных средств на Счете для уплаты комиссии Банка в полном размере, Клиент поручает и предоставляет Банку право списать недостающую сумму с любых иных Счетов Клиента в Банке (за исключением счетов по вкладу).

5.4. Клиент обязан в сроки, предусмотренные действующим Тарифным планом, оплачивать Банку плату за использование Системы ДБО независимо от фактического количества дней использования Системы ДБО в соответствии с действующим Тарифным планом.

5.5. Заключая Договор ДБО, Клиент тем самым дает Банку поручение и предоставляет Банку право производить списание денежных средств с любых текущих счетов Клиента в Банке в счет исполнения наступивших обязательств Клиента по Договору ДБО. Настоящее положение расценивается Сторонами в качестве заранее данного акцепта Клиента.

5.6. При списании денежных средств, валюта которых отличается от валюты обязательства, конвертация осуществляется по курсу и на условиях, установленных Банком для совершения конверсионных операций на день совершения операции, с зачислением выручки от конвертации на Счет Клиента в Банке.

## **6. Порядок осуществления информационного обслуживания при использовании Системы ДБО**

6.1. Банк осуществляет информационное обслуживание Клиентов в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.06.2011 г. № 161-ФЗ «О национальной платежной системе» (далее – Закон) по уведомлению об операциях, совершенных с использованием Системы ДБО, в порядке, установленном Договором ДБО.

6.2. Клиент обязан предоставить Банку достоверную информацию для связи с ним, а в случае изменения контактных данных, Абонентского номера, незамедлительно предоставить обновленную информацию.

6.3. Обязанность Банка по информированию Клиента о совершенных и/или отказанных в проведении операциях с использованием Системы ДБО считается исполненной при установлении в Системе ДБО окончательного статуса Распоряжению – «Исполнен» и/или «Отказан». Банк имеет право дополнительно уведомить Клиента об исполнении Распоряжения (отказе в исполнении) посредством направления SMS/PUSH-сообщения на Абонентский номер Клиента (с учетом принадлежности номера оператору связи Российской Федерации в префиксе (def-коде) 9XX) в соответствии с настоящими Правилами и условиями Тарифного плана.

6.4. Банк обеспечивает возможность, а Клиент обязан уведомить Банк о несанкционированном использовании Системы ДБО и несогласии с операцией, связавшись с Банком по телефону служб: +7(495) 969-2415, с последующей личной явкой в Банк и представлением уведомления в письменной форме с приложением подтверждающих документов. Сообщение о несанкционированном списании денежных средств, компрометации доступа/использования Системы ДБО должно быть осуществлено Клиентом незамедлительно, но в любом случае не позднее дня, следующего за днем получения уведомления (информирования) от Банка о совершении операции согласно п.6.1. настоящих Правил.

- 6.5. Для смены Абонентского номера, на который поступают SMS/PUSH-сообщения, Клиент должен подать в Банк письменное заявление.
- 6.6. Клиент ознакомлен с тем, что операторы сотовой (мобильной) связи могут взимать плату за передачу сообщений в формате SMS и соответствующие расчеты с оператором сотовой (мобильной) связи являются обязанностью Клиента.
- 6.7. Сообщения SMS поступают только на Абонентский номер, указанный при заполнении Клиентом Заявления на предоставление услуги ДБО.
- 6.8. SMS/PUSH-сообщения в рамках оказания услуг ДБО поступают на Абонентский номер Клиента с индивидуальной подписью Банка «JSCB\_SLAVIA».
- 6.9. Банк имеет право прекратить пересылку Клиенту SMS/PUSH-сообщений и отказать в доступе в Систему ДБО и/или принятие к исполнению Распоряжений и иной защищаемой информации в случае, если Банку стало известно о замене SIM-карты, смене номера, прекращении обслуживания номера оператором и других условий в связи с мерами по обеспечению безопасности, принимаемыми Банком в соответствии с требованиями законодательства, нормативных документов Банка России и настоящими Правилами.

## **7. Права и обязанности Сторон**

7.1. Помимо прав и обязанностей, предусмотренных разделом 7 настоящих Правил, Банк и Клиент имеют права и несут обязанности, установленные в иных разделах настоящих Правил.

7.2. Клиент обязан:

7.2.1. Соблюдать все условия Договора ДБО.

7.2.2. Оплачивать услуги Банка, предоставляемые в рамках Договора ДБО в соответствии с действующим Тарифным планом.

7.2.3. Выполнять требование Банка по соблюдению действующих законов, иных правовых актов, регламентирующих взаимоотношения Клиента с Банком.

7.2.4. Сообщать Банку необходимые и достоверные сведения, и представлять документы в соответствии с требованиями Банка и законодательства Российской Федерации по запросу Банка.

7.2.5. Письменно информировать Банк обо всех изменениях, относящимся к сведениям, сообщенным Клиентом в Заявлениях, иных документах, представляемых в Банк для заключения/исполнения Договора ДБО, в течение 10 (Десяти) рабочих дней с момента возникновения указанных изменений, а также не реже 1 (Одного) раза в год подтверждать действительность данных, предоставленных в целях заключения Договора ДБО следующими способами:

- заказным письмом с уведомлением в адрес Банка;
- посредством представления/заполнения Анкет – опросных листов по форме Банка при личном обращении в офис Банка.

7.2.6. Предоставить Банку достоверную информацию для связи с Клиентом, а в случае ее изменения незамедлительно предоставить обновленную информацию. Обязанность Банка по направлению Клиенту уведомлений, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации и Договором ДБО, считается исполненной при направлении уведомления в соответствии с имеющейся у Банка информацией для связи с Клиентом.

7.2.7. Не реже одного раза в неделю самостоятельно или через представителя Клиента обращаться в Банк, знакомиться с информацией, размещаемой на официальном сайте Банка в сети Интернет

(www.slaviabank.ru), для получения сведений об изменениях и дополнениях, внесенных в Правила и/или Тарифный план.

7.2.8. Обеспечить безопасное хранение аутентификационных данных - Логина/Пароля (ПИН-кода) и Одноразовых паролей, в том числе исключив доступ к ним третьих лиц. В случае компрометации (факта доступа постороннего лица к защищаемой информации)

аутентификационных данных или Одноразовых паролей незамедлительно уведомить Банк для их изменения.

7.3. Клиент вправе:

7.3.1. Изменять Логин/Пароль и ПИН-код(ы).

7.3.2. В любой момент отказаться от исполнения настоящих Правил.

7.3.3. Ограничивать операции по переводу денежных средств и получению Клиентом кредитных средств по Заявлению (Приложение 4) в виде установки ограничений на осуществление операций:

- ограничения максимальной суммы одной операции в разрезе видов операций.

- ограничения максимальной суммы операций за определенный период времени в разрезе видов операций.

7.4. Банк обязан:

7.4.1. Соблюдать конфиденциальность в отношении любой информации, связанной с Клиентом.

При этом Банк вправе раскрывать любую такую информацию в соответствии с решениями, распоряжениями, постановлениями, предписаниями, приказами или иными документами, изданными судами, правоохранительными, иными регулирующими или контролирующими органами. 7.5. Банк вправе:

7.5.1. Проверять сведения, предоставленные Клиентом в Заявлении, иных документах, представляемых в Банк для заключения/исполнения Договора ДБО, в том числе с привлечением третьих лиц.

7.5.2. При заключении договоров, а также при ином обращении Клиента в Банк осуществлять наблюдение, фотографирование, аудио- и видеозапись, включая запись телефонных переговоров, без уведомления Клиента о такой записи. Клиент соглашается, что Банк вправе хранить такие записи в течение 5 (Пяти) лет с момента прекращения отношений с Клиентом, а также использовать их при проведении любых расследований в связи с Договором ДБО.

7.5.3. Запрашивать у Клиента документы и сведения в случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.

7.5.4. Отказаться от заключения Договора ДБО в случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

7.5.5. Вносить изменения в Договор ДБО, в том числе утверждать новую редакцию настоящих Правил и/или Тарифного плана, в порядке, предусмотренном разделом 1 настоящих Правил.

7.5.6. Расторгнуть Договор ДБО в случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации и/или настоящими Правилами.

7.5.7. Отказать в выполнении Распоряжения Клиента на совершение операции, по которой не представлены документы, запрашиваемые Банком, а также в иных случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации и/или Договором ДБО.

## **8. Ответственность Сторон**

8.1. Стороны несут ответственность за надлежащее исполнение своих обязательств в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.

8.2. Банк не несет ответственности, в случае если информация о Счетах Клиента, карте, Средствах подтверждения или проведенных Клиентом операциях станет известной иным лицам в результате прослушивания или перехвата информации в каналах связи во время их использования. 8.3. В случае несогласия Клиента с действиями Банка, связанными с регистрацией и исполнением Банком Распоряжений, Клиент направляет в Банк письменное уведомление (заявление) с изложением сути претензии и приложением подтверждающих документов. Претензия может быть направлена с использованием Системы ДБО посредством сервиса «Сообщения». Претензии Клиента рассматриваются Банком не более 30-ти (Тридцати) рабочих дней со дня их получения, а в случае осуществления с использованием электронных средств платежа трансграничных переводов, когда плательщик либо получатель средств находится за пределами Российской Федерации и/или при осуществлении которого плательщика или получателя средств обслуживает иностранный центральный (национальный) банк или иностранный банк, – в срок не более 60 (Шестидесяти) календарных дней со дня получения претензии. В срок, не превышающий 7 (Семи) рабочих дней со дня истечения срока для рассмотрения уведомления Клиента, Банк либо удовлетворяет претензию Клиента, либо передает Клиенту письменное заключение о необоснованности его претензии.

8.4. В обоснование своих претензий к Банку Клиент не вправе ссылаться на непонимание им существа применяемых в рамках настоящих Правил электронных средств документооборота или непонимание им риска, связанного с использованием Системы ДБО и/или SMS/PUSH-сообщений.

8.5. За все операции по Счету/карточному счету, совершенные с применением Средств подтверждения, Клиент несет полную юридическую и финансовую ответственность.

8.6. Банк несет ответственность перед Клиентом за убытки, возникшие у него в результате ошибок при использовании Системы ДБО, вызванные исключительно несоблюдением Банком требований настоящих Правил и действующего законодательства Российской Федерации. Ответственность Банка перед Клиентом ограничивается документально подтвержденным реальным ущербом. Ни при каких обстоятельствах Банк не несет ответственности перед Клиентом за какие-либо косвенные, побочные или случайные убытки или ущерб (в том числе упущенную выгоду), даже в случае, если Клиент был не уведомлен о возможности возникновения таких убытков или ущерба.

8.7. Банк не несет ответственности:

8.7.1. за несанкционированное использование третьими лицами информации, предоставленной в рамках информационного обслуживания, если данная информация стала известна третьим лицам в результате несоблюдения Клиентом требований безопасности; 8.7.2. за неполучение Клиентом информации, в случаях если:

- имел место сбой в работе сети оператора сотовой связи;
- услуга не была предоставлена по вине 3-х лиц;
- телефон Клиента выключен или находится вне зоны действия сети.

8.8. Банк не несет ответственности за неисполнение Распоряжения Клиента, если исполнение привело бы к нарушению требований настоящих Правил, в том числе, если Распоряжение не было подтверждено действующим Средством подтверждения, проверка Средства подтверждения дала отрицательный результат, либо денежных средств на Счете

Клиента недостаточно для исполнения Распоряжения и уплаты комиссионного вознаграждения Банка.

8.9. Банк не несет ответственность за повторное исполнение Распоряжения Клиента, если Клиент допустил повторную его передачу.

8.10. Банк не несет ответственности за невыполнение, несвоевременное или неправильное выполнение Распоряжений Клиента, если это было вызвано предоставлением Клиентом недостоверной информации, изменением сведений, ранее предоставленных Клиентом и необходимых для направления, подтверждения и регистрации данного Распоряжения, а также для его исполнения Банком, вводом Клиентом неверных данных и/или использованием Клиентом не актуальных версий официального мобильного приложения Банка для персональных переносных устройств.

8.11. Банк не несет ответственности за причинение Клиенту ущерба в результате утраты, неправомерного или несанкционированного использования Системы ДБО и/или SMS/PUSHсообщений, включая неправомерное или несанкционированное использование Логина, Пароля и/или Одноразового пароля, если Клиент не исполнил в отношении этих случаев свои обязанности, предусмотренные в п.7.11. - 7.15. настоящих Правил, а также во всех случаях, когда Банк докажет, что ущерб у Клиента возник вследствие нарушения Клиентом настоящих Правил, в том числе порядка использования электронных средств платежа.

8.12. Клиент обязуется использовать на компьютерах, на которых осуществляется вход в Систему ДБО, только лицензионное программное обеспечение, использовать и постоянно обновлять установленные на таких компьютерах персональные средства защиты (брандмауэры), антивирусное программное обеспечение, средства обнаружения вредоносных программ. Клиент обязуется самостоятельно своевременно актуализировать (проводить обновление в соответствии с п.3.12. настоящих Правил) установленные на его устройствах мобильные приложения Системы ДБО и несет риски, связанные с неисполнением и/или некорректным исполнением Банком

Распоряжений при использовании им устаревших версий мобильных приложений Системы ДБО.

8.13. В целях обеспечения безопасности совершения операций в Системе ДБО Клиент обязуется хранить в секрете и не передавать Логин и Пароль для входа в Систему ДБО, а также Одноразовые пароли (по телефону, электронной почте, иными способами) третьим лицам, включая сотрудников Банка.

8.14. Клиент обязуется сообщать Банку обо всех ставших ему известных попытках несанкционированного доступа к Системе ДБО, не позднее следующего дня с момента обнаружения.

8.15. Клиент обязуется незамедлительно уведомлять Банк о случае смены SIM-карты, утери устройства (телефона, КПК и др.), на который высылается Одноразовый пароль.

8.16. Клиент обязуется при непосредственном обращении в дополнительный офис Банка незамедлительно уведомлять Банк о необходимости изменения Абонентского номера.

8.17. Несоблюдение Клиентом требований безопасности при работе в Системе ДБО, изложенных в настоящих Правилах, может повлечь списание средств со Счета Клиента без его волеизъявления.

При этом Банк не несет ответственности за ущерб, возникший вследствие несанкционированного использования третьими лицами Средств подтверждения Клиента, если такое использование стало возможным не по вине Банка.

8.18. Банк не несет ответственности за невыполнение или несвоевременное выполнение Распоряжений Клиента, если выполнение этих Распоряжений зависит от определенных действий третьей стороны, а также, если невыполнение или несвоевременное выполнение связано с тем, что третья сторона не может, либо отказывается совершить необходимые действия, совершая их с нарушениями установленного порядка или недоступна для Банка.

8.19. Банк не несет ответственности за невыполнение или несвоевременное выполнение Распоряжений Клиента, вызванное неполучением (несвоевременным получением) данного Распоряжения либо его подтверждения Клиентом, произошедшим не по вине Банка (отсутствовал доступ в Интернет, нарушение связи, в т.ч. мобильной и т.п.).

8.20. Клиент несет риск убытков, возникших у него, в результате исполнения Банком Распоряжений, подтвержденных действующим Средством подтверждения и зарегистрированных Банком в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

8.21. Клиент несет ответственность перед Банком за ущерб и расходы, понесенные Банком в результате нарушения Клиентом настоящих Правил или законодательных, или нормативных актов.

8.22. Стороны освобождаются от ответственности, если надлежащему исполнению обязательств, предусмотренных настоящими Правилами, препятствовали обстоятельства чрезвычайные и непреодолимые (пожар, стихийные бедствия, акты и решения органов власти и т.д.) В этом случае Стороны обязаны известить друг друга о наступлении таких обстоятельств в течение 15 (Пятнадцати) календарных дней с момента наступления события.

## **9. Урегулирование разногласий**

9.1. Все споры и разногласия, которые могут возникнуть между Банком и Клиентом в связи с Договором ДБО, разрешаются путем переговоров. При невозможности урегулирования спорных вопросов путем переговоров, споры передаются на рассмотрение в суд в соответствии с действующим законодательством.

## **10. Изменение Правил и Тарифного плана**

10.1. Банк имеет право вносить изменения в настоящие Правила и/или Тарифный план в порядке, предусмотренном разделом 2 настоящих Правил.

## **11. Порядок расторжения Договора ДБО**

11.1. Договор ДБО вступает в силу со дня акцепта (принятия) Банком оферты, изложенной в Заявлении Клиента, и действует неопределенный срок.

11.2. Стороны договорились о том, что Договор ДБО прекращается без дополнительных уведомлений Сторонами друг друга:

- в день закрытия всех Счетов Клиента, открытых им в Банке, а также прекращения кредитных договоров, заключенных между Клиентом и Банком;
- в день очередного списания комиссии за использование Системы ДБО (если Тарифным планом предусмотрено взимание указанной комиссии) в случае если денежных средств на Счетах Клиента недостаточно для списания денежных средств в оплату указанной комиссии в соответствии с разделом 5 настоящих Правил в течение двух календарных месяцев.

11.3. Клиент может отказаться от исполнения Договора ДБО в порядке, предусмотренном настоящим пунктом Правил.

11.3.1. В случае отказа Клиента от исполнения Договора ДБО, Клиент при непосредственном обращении в дополнительный офис Банка передает в Банк Заявление на отключение услуги ДБО по форме, утвержденной Банком (далее – Заявление об отключении, Приложение 1). Банк после получения от Клиента Заявления об отключении прекращает доступ Клиента в Систему ДБО и блокирует учетную запись Клиента, а также прекращает прием и исполнение новых Распоряжений Клиента. Договор считается расторгнутым по инициативе Клиента с рабочего дня, следующего за днем получения Банком от Клиента Заявления об отключении.

11.3.2. Расторжение Договора ДБО не освобождает Клиента от обязанности погасить задолженность, образовавшуюся в рамках Договора ДБО.

11.4. В случаях, указанных в п.11.2. и 11.3. настоящих Правил, Банк не возвращает полученную от Клиента плату за услуги, предоставление которых прекращено вследствие расторжения Договора ДБО.

## **12. Правила безопасности при использовании Системы ДБО**

12.1. Наиболее надежным способом обеспечения безопасности данных и сохранности денежных средств Клиента при работе в Системе ДБО является использование компьютера только для работы с указанной системой и исключение случаев использования применяемого компьютера для каких-либо других задач.

12.2. Вне зависимости от того, используется ли компьютер, применяемый для работы в Системе ДБО для каких-либо иных целей, Банк рекомендует Клиентам неукоснительное соблюдение следующих правил (мер) безопасности:

12.2.1. Никогда не открывать сайт Системы ДБО по ссылкам (особенно баннерным или полученным через электронную почту), поскольку существует множество способов фальсифицировать адрес.

Необходимо всегда самостоятельно вводить в адресной строке Web-браузера с обязательным указанием используемого защищенного протокола (символ *s* перед адресом) адрес <https://kb.slaviabank.ru> или входить через корпоративный сайт Банка.

12.2.2. Не отвечать на подозрительные письма с просьбой выслать Логин, Пароль, Одноразовый пароль или иные конфиденциальные данные. Подобное письмо может быть создано злоумышленниками. Ни один банк не позволяет себе запрашивать у клиентов конфиденциальную информацию по электронной почте.

12.2.3. Обращать особое внимание на отправителя почтовой корреспонденции при работе с электронной почтой, вне зависимости от того, выполняется работа с почтой через Web-интерфейс одной из известных почтовых систем mail.ru, yandex.ru и т.п., или в локально установленных программах типа Outlook, Outlook Express и т.п. Не открывать вложение письма, что бы ни содержало данное сообщение, если отправитель почтового сообщения вам неизвестен. Обратит внимание: никакие обновления, патчи, апдейты для компьютеров не распространяются по почте. При переписке со всеми адресатами необходимо помнить, что даже в письме известного клиенту отправителя, в том числе отправителя, с которым ведется длительная переписка, может находиться вредоносное вложение. Открывать вложения, полученные по электронной почте, необходимо только после предварительного сохранения их в специальной папке на жестком диске и проверки их на наличие вредоносных программ (антивирусной проверки).

12.2.4. Задать максимальный уровень безопасности Web-браузера по умолчанию для снижения вероятности использования злоумышленником уязвимостей в Web-браузерах. Большинство

случаев современных атак связаны с использованием данных уязвимостей, поскольку они обнаруживаются во всех Web-браузерах – Microsoft Internet Explorer, Firefox, Mozilla, Opera, Safari и т.п. Для тех сайтов, которые требуют разрешения исполнения соответствующих элементов, необходимо индивидуально разрешить их исполнение, добавив сайты в список надежных. 12.2.5. При использовании служб мгновенного обмена сообщениями – ICQ, Instant Messaging, Mail.ru-агент и т.д. необходимо соблюдать рекомендации аналогично работе с почтовыми клиентами – не принимать файлы из неизвестных источников, к файлам из известных источников относиться с осторожностью. Проверять все полученные файлы антивирусными программами. 12.2.6. Не устанавливать и не сохранять подозрительные файлы, полученные из ненадежных источников, скачанные с неизвестных web-сайтов, присланные по электронной почте, полученные в телеконференциях. Такие файлы лучше немедленно удалять, а в случае необходимости загрузки такого файла следует убедиться, что он проверен антивирусом.

12.2.7. Не допускать использования компьютера для посещения сайтов сомнительного содержания (сайты эротической направленности, сайты бесплатных программ, хакерские сайты и т.п.).

Зачастую такие сайты содержат вредоносные программы, загружаемые и запускаемые при входе на сайт.

12.2.8. Внимательно читать SMS/PUSH-сообщения от Банка, содержащие Одноразовые пароли для подписания Распоряжений. Всегда проверять реквизиты получателя и сумму в SMS/PUSH-сообщении, содержащем код подтверждения Одноразовый пароль, с отправляемой на исполнение в Банк операции. Если информация по операции в SMS не совпадает с проводимой, не вводить

Одноразовый пароль и заблокировать доступ в систему ДБО через службу поддержки +7(495) 969–2415.

### **13. Технологии подготовки, обработки, передачи и хранения ЭС и защищаемой информации на объектах информационной инфраструктуры**

13.1. Порядок заключения договора с Клиентом: используется оферта на сайте Банка по ссылке [https://www.slaviabank.ru/perevod/sbp\\_uslovia.htm](https://www.slaviabank.ru/perevod/sbp_uslovia.htm). Доступ к инициации процедуры заключения договора имеют лишь Клиенты Банка, имеющие открытый текущий счет и карту Банка.

13.2. Приложение ДБО для Клиента доступно в форме WEB-приложения (<https://kb.slaviabank.ru/>) и мобильного приложения для платформ IOS (App Store) и Android (в Google Play).

13.3. При первом доступе клиент выполняет регистрацию (сверяются данные клиента: телефон, номер счета/карты, паспортные данные), происходит инициализация учетной записи клиента в ДБО.

13.4. В текущей версии ДБО ограничен операциями СБП.

Для выполнения операции денежного перевода клиент должен:

- указать телефонный номер получателя;
- получить усеченные реквизиты получателя (Имя Отчество и 1-я буква фамилии); - проверить их и подтвердить перевод, указав код из полученной от Банка СМС.

При этом действует алгоритм, определенный требованиями оператора системы СБП (АО "НСПК"), в рамках которого выполняется проверка клиента, обращение за подтверждением возможности перевода в Банк получателя, проверка клиента Антифрод системой, предоставление клиенту кода подтверждения в установленные временные рамки.

13.5. После подтверждения клиентом перевода осуществляется отправка электронного сообщения (далее - ЭС) в НСПК о переводе, после подтверждения из НСПК, выполняется проводка в АБС. Данные по выполненной операции сохраняются в системе в АБС Банка. Кроме того информация по проведенной операции присутствует в ДБО, а также сохраняется в логах/БД систем

sbp-endpoint,sbp-node,Антифрод(Fraudwall). Данные по проводкам доступны в реестре документов в АБС, а также по запросам из таблицы ххi."SBPPAY".

13.6. Технический обмен информации осуществляется согласно «Стандарта СБП. Протокол и основные функциональные требования (С2С)» и «Стандарта ОПКЦ СБП. Порядок проведения мероприятий по противодействию осуществления переводов денежных средств без согласия клиента» в следующем порядке: ОБМЕН ПО СБП  
Входящие:

Интернет НСПК-> sbp-endpoint(в DMZ)->RabbitMQ (брокер сообщений, хост sbp)-

>...

Исходящие:

ДБО(iSimple)->sbp-node->АБС->Антифрод(Fraudwall)->АБС...

Исходящий платеж сценарий:

1) Определение Банка по умолчанию

Пл-к(1)->Бнк1:А01->ОПКЦ\*:А02->Бнк1;

2) Исх.Платеж

Бнк1:С01 -> ОПКЦ:С03 -> Бнк2:С04 -> ОПКЦ:С02 -> Бнк1(Проводка в АБС):С05 -  
> ОПКЦ(Проводка):С06 -> Бнк1\_ОПКЦ:С21 -> Бнк1:С22 -> ОПКЦ:С23 -> Бнк2(Проводка):С24 -  
>ОПКЦ

Расширенное описание:

ДБО<->Sbp-node\_Бнк1<->АБС\_Бнк1->Fraudwall->АБС\_Бнк1:С01->ОПКЦ:С03-  
>Бнк2(+Антифрод):С04->ОПКЦ:С02->Sbp-node\_Бнк1->АБС\_Бнк1

Бнк1:С01->ОПКЦ:С03->Бнк2:С04->ОПКЦ:С02->Бнк1:С05->ОПКЦ:С06-  
>Бнк1\_(Выполнение проводки в РЦ)\_ОПКЦ:С21->Бнк1:С22->ОПКЦ:С23->Бнк2:С24->ОПКЦ

Видим в Банке при статусе COMPLITE:

1) Исходящий платеж COMPLITE OUT:С01,С02,С05,С06,С21

2) Входящий платеж COMPLITE IN:С03,С04,С23,С24

3) Подтверждение Платежа

Бнк1:С11->ОПКЦ:С12->Бнк1

Бнк2:С13->ОПКЦ:С14->Бнк2

4) Входящий платеж

ОПКЦ:С03 -> Бнк1:С04 -> ОПКЦ:С23 -> Бнк1(Проводка в АБС):С24 -> ОПКЦ

\*ОПКЦ - операционный платежный и клиринговый центр

## 14. Состав и порядок применения организационных мер ЗИ, состав и порядок использования технических средств ЗИ при организации ДБО, в т.ч. СБП

(согласно требований п.7. Положения 802-П)

	Процесс / направление ЗИ	Технические меры	Организационные меры
1	<b>ЗИ при управлении доступом</b>		
2	Управление учетными записями и правами субъектов логического доступа	Технические и организационные меры определяются следующими ВНД: – Политика обеспечения информационной безопасности при управлении доступом и регистрации – Порядок управления доступом к информационным ресурсам в АКБ "СЛАВИЯ" (АО) – Техническая инструкция обеспечения защиты информации при управлении доступом	
3	Идентификация, аутентификация, авторизация (разграничение доступа) при осуществлении логического доступа		
4	Защита информации при осуществлении физического доступа	Технические и организационные меры определяются следующими ВНД: – Порядок обеспечения безопасности особо контролируемых помещений	
5	Идентификация, классификация и учет	Технические и организационные меры определяются следующими ВНД:	
	ресурсов и объектов доступа	– Политика обеспечения информационной безопасности при использовании ресурсов сети "Интернет" – Положение о локальной вычислительной сети – Регламент обеспечения защиты вычислительной сети	
6	<b>Обеспечение защиты вычислительных сетей</b>		
7	Сегментация и межсетевое экранирование вычислительных сетей	см.п.5 настоящей таблицы	
8	Выявление сетевых вторжений и атак	Технические и организационные меры определяются следующими ВНД: – Порядок мониторинга и периодического контроля защитных мер	
9	Защита информации, передаваемой по вычислительным сетям		
10	Защита беспроводных сетей		
11	<b>Контроль целостности и защищенности информационной инфраструктуры</b>		
12	Технические и организационные меры определяются следующими ВНД: – Регламент поиска и устранения уязвимостей, проведения контроля целостности ресурсов		
13	<b>Защита от вредоносного кода</b>		
14	Технические и организационные меры определяются следующими ВНД: – Положение об организации защиты информационно-вычислительных ресурсов от воздействий вредоносного кода в АКБ "СЛАВИЯ" (АО)		
15	<b>Предотвращение утечек информации</b>		

16	Технические и организационные меры определяются следующими ВНД: – Положение о противодействии утечкам информации	
17	Управление инцидентами защиты информации	
18	Мониторинг и анализ событий защиты информации	Технические и организационные меры определяются следующими ВНД: – Регламент мониторинга событий информационной безопасности
19	Обнаружение инцидентов защиты информации и реагирование на них	
20	Защита среды виртуализации	
21	Технические и организационные меры определяются следующими ВНД: – Порядок обеспечения информационной безопасности структуры виртуализации.	
22	ЗИ при осуществлении удаленного логического доступа с использованием мобильных (переносных) устройств	
23	Банк не использует такой процесс.	
24	Технологии подготовки, обработки, передачи и хранения ЭС и защищаемой информации на объектах информационной инфраструктуры	
25	Порядок указан в разделе 13 настоящих правил	
26	Состав и правила применения технологических мер ЗИ, используемых для контроля целостности и подтверждения подлинности ЭС на этапах их формирования (подготовки), обработки, передачи и хранения, в том числе порядок применения средств криптографической защиты информации (далее - СКЗИ) и управления ключевой информацией СКЗИ	
27	Технические и организационные меры определяются следующими ВНД: – Политика применения средств криптографической защиты информации – Порядок применения средств криптографической защиты информации – ВНД указанные в п.12	
28	План действий, направленных на обеспечение непрерывности и (или) восстановление деятельности, связанной с осуществлением переводов денежных средств	
29	Технические и организационные меры определяются следующими ВНД: – План действий, направленных на обеспечение непрерывности деятельности и (или) восстановление деятельности АКБ "СЛАВИЯ" (АО) в случае возникновения нестандартных и чрезвычайных ситуаций – Положение о резервном копировании и восстановлении информации в АКБ "СЛАВИЯ" (АО) – План резервного копирования и архивирования информации	
30	Сведения о лице или лицах, допущенных к работе со СКЗИ	
31	Указаны в соответствующих приказах по Банку	
32	Сведения о лице или лицах, ответственных за обеспечение функционирования и безопасности СКЗИ (ответственных пользователей СКЗИ)	
33	Указаны в соответствующих приказах по Банку	
34	Сведения о лице или лицах, обладающих правами по управлению криптографическими ключами, в том числе ответственных за формирование криптографических ключей и обеспечение безопасности криптографических ключей	
35	Указаны в соответствующих приказах по Банку	

36	Состав и правила применения технологических мер защиты информации, используемых для контроля целостности и подтверждения подлинности электронных сообщений и информационных сообщений (при их наличии), при осуществлении перевода денежных средств с использованием сервиса быстрых платежей на этапах формирования (подготовки), обработки, передачи и хранения электронных сообщений и информационных сообщений (при их наличии). (п. 7.3.
37	Технические и организационные меры определяются ВНД перечисленными в п. 27 настоящей таблицы.
38	Банк применяет технологические меры защиты информации, используемые для контроля целостности и подтверждения подлинности электронных сообщений и информационных сообщений на этапах их формирования (подготовки), обработки, передачи и хранения.

## 15. Заключительные положения

14.1. Изменение или прекращение Договора ДБО не освобождает Клиента и/или Банк от исполнения своих обязательств по Договору ДБО, возникших до момента такого изменения/прекращения.

14.2. В случае если какое-либо из положений Договора ДБО становится незаконным или недействительным в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, такие положения Договора ДБО не применяются во взаимоотношениях между Банком и Клиентом. Остальные положения Договора ДБО сохраняют полную силу и действительность.

## Приложение 1

### Заявление

#### об отключении Системы дистанционного банковского обслуживания

Прошу отключить доступ к Системе дистанционного банковского обслуживания

ФИО \_\_\_\_\_

Номер счета \_\_\_\_\_

Мобильный телефон \_\_\_\_\_

**Приложение 2**

**Порядок информирования АКБ «СЛАВИЯ» (АО) клиентов об операциях, совершенных  
с использованием электронных средств платежа  
(банковских карт, Системы Дистанционного банковского обслуживания (ДБО))**

Банк – Акционерный коммерческий банк «СЛАВИЯ» (акционерное общество). Место нахождения: 117292, Россия, г. Москва, ул. Кедрова, 5А.

**Информирование об операциях с ЭСП** – деятельность Банка, направленная на информирование Клиента об операции(-ях) по Счету(-ам), совершенной(-ых) с использованием Электронного средства платежа, в порядке, предусмотренном соответствующими договорами (Правилами), определяющими порядок предоставления и использования соответствующего Электронного средства платежа.

**Личный кабинет** – организованная Банком область удаленного информационного обслуживания в рамках Системы Дистанционного банковского обслуживания (ДБО), доступ к которой предоставляется после установления сеанса связи в Системе Дистанционного банковского обслуживания (ДБО) посредством сети Интернет каждому Клиенту, прошедшему Идентификацию и Аутентификацию, применяемая для целей информирования Банком Клиента об операциях, совершенных с использованием ЭСП.

**Электронное средство платежа (ЭСП)** – средство и (или) способ, позволяющие Клиенту Банка составлять, удостоверять и передавать распоряжения в целях осуществления перевода денежных средств с Банковского(-их) счета(-ов) Клиента в рамках применяемых форм безналичных расчетов с использованием: банковских (платежных) карт, информационно-коммуникационных технологий

(в частности, дистанционное банковское обслуживание посредством Системы Дистанционного банковского обслуживания (ДБО)).

## **1. Общие условия Информирования об операциях с ЭСП**

Обязанность Банка осуществлять Информирование об операциях с ЭСП считается исполненной надлежащим образом при осуществлении информирования в Личном кабинете соответствующего Клиента, при личном обращении Клиента в Банк, при обращении Клиента в Банк посредством телефонной связи.

Держатели банковских карт, указав в Заявлении на предоставление банковской карты и открытии банковского счета для расчетов по банковской карте, могут выбрать способ информирования о совершенных операциях:

- sms-сообщений на номер мобильного телефона;
- получения электронного сообщения по адресу электронной почты (адресу e-mail).

При осуществлении Информирования об операциях с ЭСП несколькими способами Банк считается выполнившим требование законодательства с момента предоставления Клиенту информации о соответствующей операции с использованием ЭСП хотя бы одним из способов.

Банк обязан рассмотреть заявление Клиента о несогласии с операцией, совершенной с использованием ЭСП.

Заявление будет рассмотрено в течение 30 дней, а в случае если ЭСП использовался для трансграничного перевода - в течение 60 дней со дня его получения Банком. В случае необходимости дополнительного времени для рассмотрения заявления о несогласии с операцией, совершенной с использованием ЭСП (по истечении 25 дней со дня получения заявления Клиента), Банк информирует Клиента либо уполномоченное им лицо о ходе рассмотрения заявления промежуточным ответом способом, указанным Клиентом в заявлении.

## **2. Информирование в Личном кабинете**

Информация о каждой операции, совершенной с использованием любого ЭСП, представляется Банком в Личном кабинете Клиента: после наступления в соответствии с действующим законодательством РФ безотзывности перевода денежных средств, совершенного по распоряжению клиента с использованием ЭСП, и(или) после зачисления суммы перевода, совершенного с использованием ЭСП, на счет Клиента, но в любом случае не позднее 23 часов 59 минут календарного дня, в течение которого наступило любое из вышеуказанных условий.

При Информировании об операциях с ЭСП в Личном кабинете Клиент считается проинформированным об операции с ЭСП со дня, следующего за датой размещения информации в Личном кабинете Клиента.

## **3. Информирование по операциям, совершенным с использованием банковских карт**

В случае если Клиент предоставил Банку свой мобильный телефон/адрес электронной почты для целей Информирования об операциях, совершенных с использованием банковских карт, то такое информирование осуществляется путем направления Клиенту на указанный им мобильный

телефон/ адрес электронной почты уведомлений в электронной форме в виде сообщений по приходным и расходным операциям, совершенным с использованием банковских карт.

Направление таких уведомлений осуществляется процессинговым центром ПАО «Промсвязьбанк». За отправку сообщений по банковским картам взимается вознаграждение согласно действующих тарифов.

При Информировании об операциях совершенных с использованием банковских карт на мобильный телефон/адрес электронной почты, Клиент считается получившим соответствующее уведомление Банка об операциях с ЭСП с даты, следующей за датой направления процессинговым центром ПАО «Промсвязьбанк» такой информации Клиенту на мобильный телефон/электронной почты адрес, указанный для получения соответствующих уведомлений.

Внимание! Предоставление клиентом Банку мобильного телефона/электронного адреса без указания в качестве конкретной цели его предоставления Информирования об операциях с ЭСП не влечет обязанности Банка осуществлять направление на такой мобильный телефон/электронный адрес информации об операциях совершенных с использованием банковских карт.

Клиент вправе отказаться от Информирования об операциях совершенных с использованием банковских карт на мобильный телефон/адрес электронной почты при условии, что Клиент согласен с тем, что дальнейшее его Информирование об операциях совершенных с использованием банковских карт будет осуществляться Банком через Личный кабинет, либо при личном обращении Клиента в Банк.

#### **4. Обязанности Клиента**

При любом способе Информирования об операциях с ЭСП Клиент обязуется не реже чем 1 (Один) раз в день самостоятельно проверять представленные с использованием вышеуказанных средств связи сведения для контроля операций по Счетам.

Клиент обязан уведомить Банк об утрате ЭСП и/или совершении операции с использованием ЭСП без его согласия не позднее дня, следующего за днем, когда Банком исполнена обязанность по Информированию об операциях с ЭСП в отношении соответствующей операции.

Такое уведомление должно быть представлено в Банк способами, предусмотренными договором и определяющими порядок использования соответствующего ЭСП. В случае, если Клиент не уведомит Банк об утрате ЭСП и/или совершении операции с использованием ЭСП без его согласия в указанный срок, то претензии Клиента по таким операциям не подлежат удовлетворению. Заявление о несогласии с операцией, совершенной с использованием ЭСП, должно быть представлено в Банк Клиентом, либо уполномоченным им лицом в письменной форме, способом, позволяющим удостовериться в личности заявителя.

#### **5. Подтверждение информирования**

Все действия (операции), производимые в Системе ДБО при осуществлении Информирования об операциях с ЭСП в соответствии с требованиями законодательства и банковской практикой, в том числе производимые Системой ДБО автоматически, фиксируются в протоколах работы программы, хранящихся в базе данных Системы ДБО на стороне Банка. В случае возникновения между Банком и Клиентом каких-либо разногласий, связанных с Информированием об операциях с ЭСП, Стороны

признают в качестве доказательства указанные записи, а также записи в протоколе работы программы, хранящемся на сервере Банка.

Сформированные Банком соответствующие отчеты по произведенным действиям (операциям) в Системе ДБО, на бумажных носителях по форме Банка, подписанные уполномоченным лицом Банка и скрепленные печатью Банка, являются достаточными доказательствами фактов совершения Сторонами операций и действий (в том числе Системой автоматически), предусмотренных Правилами, и могут быть использованы при разрешении любых споров, а также предоставлены в любые судебные органы.

## **6. Ответы на часто задаваемые Клиентами вопросы.**

6.1. На каком основании Банк ограничивает мое право использовать Систему Дистанционного банковского обслуживания (ДБО) без проставления отметки о подтверждении и согласии с порядком и способами информирования об операциях с ЭСП?

С 1 января 2014 г. вступили в силу положения статьи 9 Федерального закона «О национальной платежной системе» (далее - Закон о НПС), устанавливающие обязанность банков информировать клиентов об операциях, совершенных с использованием электронных средств платежа (ЭСП), к которым относятся в частности банковские карты, системы дистанционного банковского обслуживания (интернет-банк).

В соответствии с частью 4 статьи 9 Закона о НПС банк обязан осуществлять информирование клиентов об операциях с ЭСП в порядке, установленном договором с клиентом.

В информационном сообщении, отображающемся при входе клиента в интернет-банк, Банк в соответствии с требованиями законодательства доводит до клиента значимую информацию об условиях использования электронного средства платежа и должен получить активное подтверждение осознанного ознакомления клиента с такой информацией.

Обращаем внимание, что ограничение Банком использования электронного средства платежа не является ограничением распоряжения средствами на счетах клиентов. Для осуществления распоряжения счетами, а также для получения выписки по счетам клиент, либо его уполномоченный представитель вправе обратиться непосредственно в офис Банка.

6.2. Почему Банк не предоставляет возможность получать смс-сообщения обо всех операциях с ЭСП на мой телефонный номер?

Законом об НПС не установлена обязанность банков осуществлять информирование об операциях с ЭСП определенным способом.

Порядок информирования должен быть определен договором с клиентом (ч. 4 ст. 9 Закона о НПС).

6.3. Должен ли я оплачивать услугу «СМС-информирование», учитывая что Банк обязан направлять мне информацию об операциях с ЭСП?

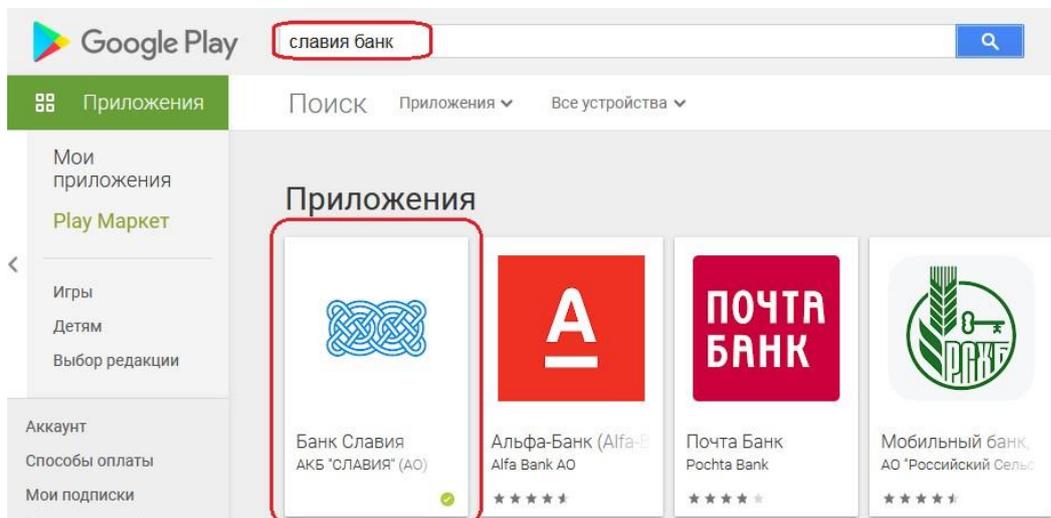
Предоставляемая Банком услуга «СМС-информирование» будет по-прежнему оказываться Банком за плату в соответствии с тарифами по выпуску и обслуживанию банковской карты. Без взимания платы Банк будет осуществлять информирование об операциях с ЭСП в Личном кабинете и при личном обращении Клиента в Банк.



## Приложение 3

### Инструкция по установке приложения «Банк Славия» для физических лиц, на мобильное устройство

Для установки приложения «Банка Славия» на мобильное устройство необходимо: в Google Play или App Store набрать в поиске «славия банк»



перейти по кнопке приложения и нажать «установить»

A screenshot of the Google Play Store page for the 'Банк Славия' app. The app's logo is shown on the left. The title 'Банк Славия' is prominently displayed, followed by 'АКБ "СЛАВИЯ" (АО) Финансы'. A green 'Установить' button is highlighted with a red rectangular box. Below the app information, there are four preview images showing the app's interface: 'Главная', 'Кредитная карта', 'На счет в другой банк', and 'Платежи'.

Mobile-office – персональный банк, доступный 24/7.  
С ним будет еще проще и удобнее управлять Вашими счетами с Вашего мобильного телефона.  
С помощью мобильного банка вы сможете:  
осуществлять переводы в Системе быстрых платежей;  
получать актуальную информацию по счетам.

2) После установки зайти в мобильное приложение и пройти «Регистрацию» по кнопке «Регистрация»

Зарегистрироваться в системе можно двумя способами:

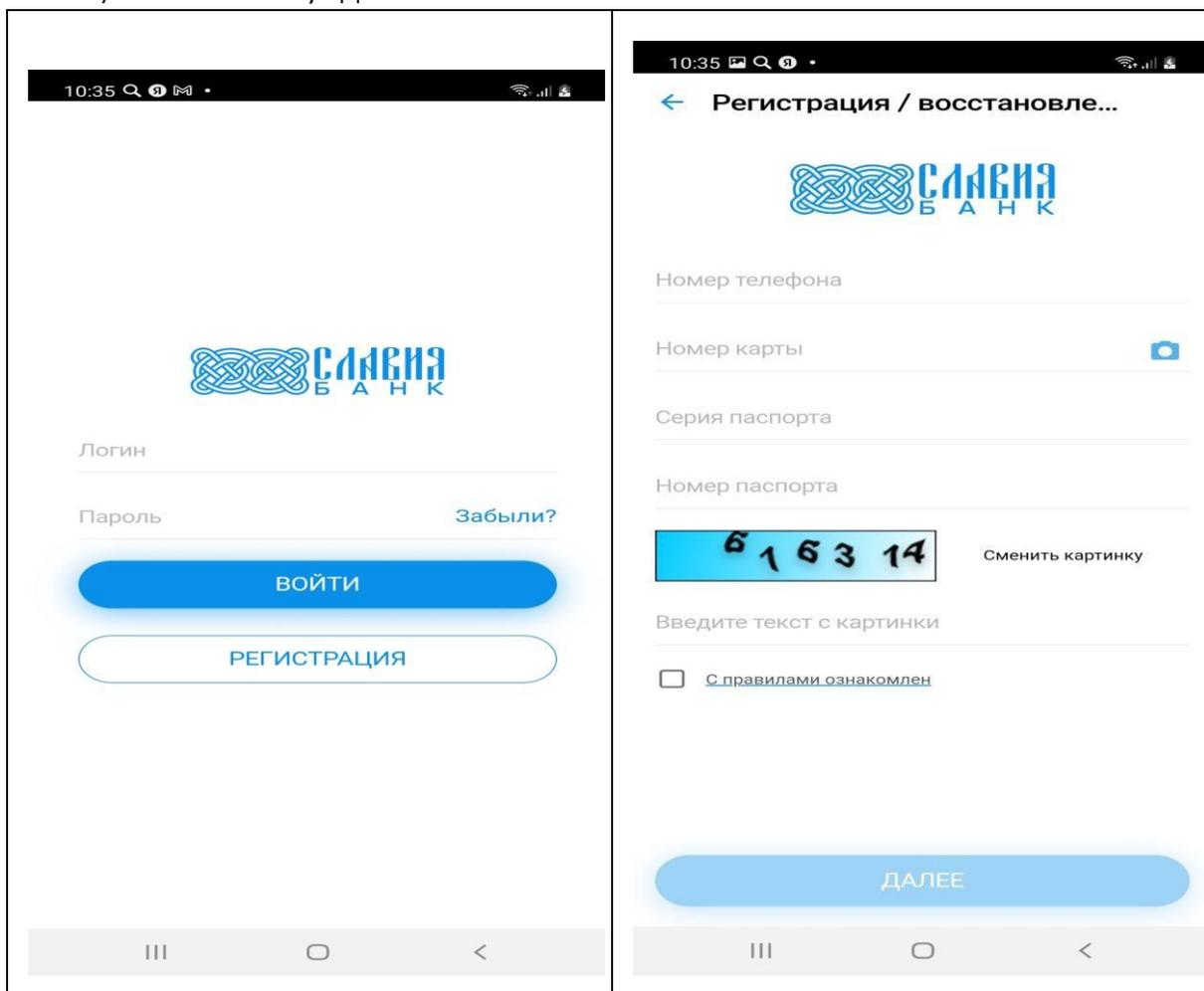
- а) по номеру карты (rub),
- б) по номеру счета



(переключиться можно по кнопке выбора  
в поле «номер карты»)

Для регистрации внести:

- 1) Номер телефона
- 2) Номер карты
- 3) Серию паспорта (4 цифры **с пробелом**, например 45 00)
- 4) Номер паспорта (6 цифр)
- 5) Ввести цифры с картинки
- 6) Ознакомиться с правилами и указать галочку «С правилами ознакомлен»
- 7) Нажать кнопку «Далее»



The image displays two screenshots of the Sлавия Банк mobile application interface.

The left screenshot shows the login and registration screen. At the top is the Sлавия Банк logo. Below it are input fields for "Логин" (Login) and "Пароль" (Password), with a "Забыли?" (Forgot?) link next to the password field. There are two large buttons: a blue "ВОЙТИ" (Login) button and a white "РЕГИСТРАЦИЯ" (Registration) button.

The right screenshot shows the registration form titled "Регистрация / восстановление...". It features the Sлавия Банк logo and several input fields: "Номер телефона" (Phone number), "Номер карты" (Card number) with a camera icon, "Серия паспорта" (Passport series), and "Номер паспорта" (Passport number). Below these is a CAPTCHA image showing the numbers "6 1 6 3 1 4" with a "Сменить картинку" (Change image) link. There is a checkbox for "С правилами ознакомлен" (I agree with the terms) and a large blue "ДАЛЕЕ" (Next) button at the bottom.

## Приложение 4

В АКБ «СЛАВИЯ» (АО)

### Заявление об установлении ограничений

В соответствии с п. 7.3.3 Правил использования системы дистанционного банковского обслуживания физических лиц в АКБ «СЛАВИЯ» (АО) прошу установить ограничения на следующие операции:

<b>Вид операции</b>	<b>Максимальная сумма перевода/день, руб.</b>	<b>Максимальная сумма одного перевода, руб.</b>
<input type="checkbox"/> перевод денежных средств по СБП		
<input type="checkbox"/> зачисление денежных средств по СБП		

\_\_\_\_\_ 202\_г.

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /