



**УТВЕРЖДЕНЫ**

Приказом от 24.07.2024 № 134

**Действуют с 08 августа 2024 года**

**Условия  
комплексного банковского обслуживания  
физических лиц  
в Эс-Би-Ай Банк ООО**

Москва  
2024

## **ОГЛАВЛЕНИЕ**

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.....	3
1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ .....	8
2. ЕДИНЫЙ ДОГОВОР, ДОГОВОР БАНКОВСКОГО ПРОДУКТА.....	9
3. СЧЕТА И УСЛУГИ.....	11
4. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ .....	13
5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ.....	13
6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН .....	18
7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ .....	19
8. ПРИЛОЖЕНИЯ .....	21
Приложение № 1	
Положение (общие условия) об открытии, обслуживании и закрытии счетов в Эс-Би-Ай Банк ООО22	
Приложение № 2	
Порядок (общие условия) предоставления услуг через удалённые каналы обслуживания в Эс-Би-Ай Банк ООО .....	29
Приложение № 3	
Положение (общие условия) о размещении вкладов в Эс-Би-Ай Банк ООО.....	39
Приложение № 4	
Порядок (общие условия) предоставления услуг по переводу денежных средств в Эс-Би-Ай Банк ООО.....	48
Приложение № 5	
Положение о лимите кредитования в Эс-Би-Ай Банк ООО (Общие условия предоставления кредита).....	55
Приложение № 6	
Общие условия кредитования физических лиц в Эс-Би-Ай Банк ООО .....	64
Приложение № 7	
Правила осуществления клиентами - физическими лицами переводов денежных средств с использованием Системы быстрых платежей в Эс-Би-Ай Банк ООО .....	72

## ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**Аналог собственноручной подписи (АСП)** – уникальные Логин, Пароль, Код подтверждения, иные данные, используемые для доступа и совершения (подтверждения) операций в Системе «Эс-Би-Ай Банк Онлайн». АСП в электронном документе, сформированном и(или) направленном в Системе «Эс-Би-Ай Банк Онлайн», в том числе в виде Кода подтверждения равнозначен собственноручной подписи Клиента в документе на бумажном носителе.

**Банк** – Эс-Би-Ай Банк Общество с ограниченной ответственностью, 125315, г. Москва, Ленинградский проспект, дом 72, корпус 3, универсальная лицензия Банка России № 3185.

**Безотзывность перевода денежных средств** – характеристика Перевода денежных средств, обозначающая отсутствие или прекращение возможности отзыва Распоряжения об осуществлении Перевода денежных средств в определённый момент времени, если иное не обусловлено применяемой формой безналичных расчётов или федеральным законом.

**Вклад** – денежные средства в валюте Российской Федерации и(или) иностранной валюте, размещаемые Клиентами – физическими лицами в Банке с целью получения дохода в виде процентов на сумму Вклада в соответствии с Договором вклада. Наименования, условия и процентные ставки действующих в Банке Вкладов изложены в Условиях вкладов.

**Выписка по Счёту** – документ, формируемый Банком в электронном виде, а по требованию Клиента – на бумажном носителе, содержащий информацию о расчётных операциях, проведённых по Счёту Клиента и(или) сведения о Задолженности по договору и сроках её погашения.

**Дистанционная аутентификация** – процедура установления личности Клиента и подтверждения принадлежности Клиенту Идентификатора, предъявленного через Удалённые каналы обслуживания, соответствие его перечню Идентификаторов, присвоенных данному Клиенту Банком или назначенных Клиентом и сохранённых в банковских системах. Положительный результат Дистанционной аутентификации подтверждает, что формирование и передача в Банк Распоряжения и(или) иной информации производится самим Клиентом.

**Дистанционное банковское обслуживание (ДБО)** – технология банковского обслуживания в рамках Единого договора, предусматривающая формирование и исполнение распоряжений на осуществление операций по Счётам Клиента, обработку Заявок, предоставление (получение) информации через Удалённые каналы обслуживания (в том числе посредством Системы «Эс-Би-Ай Банк Онлайн» и(или) через контактный центр Банка) с применением АСП, Идентификаторов.

**Договор банковского продукта (Договор продукта, Договор)** – если не указано отдельно, любой из договоров, заключённый между Клиентом и Банком путём присоединения Клиента к Условиям КБО, на предоставление соответствующей банковской услуги в рамках действия Единого договора, в том числе:

**Договор банковского вклада** – договор банковского вклада, заключённый между Банком и Клиентом в соответствии с действующими Условиями вкладов, включающий в себя соответствующие Заявку, Тарифы и Положение (общие условия) размещения вкладов в Эс-Би-Ай Банк ООО (Приложение № 4 к Условиям КБО). По Договору банковского вклада Банк, принявший денежные средства во Вклад, обязуется возвратить сумму Вклада и выплатить проценты на неё на условиях и в порядке, предусмотренных Договором;

**Договор банковского счёта** – договор об открытии, обслуживании и закрытии Счетов в рублях и(или) иностранной валюте, заключённый между Банком и Клиентом, включающий в себя соответствующие Заявку, Тарифы, Положение (общие условия) об открытии, обслуживании и закрытии Счетов в Эс-Би-Ай Банк ООО (Приложение № 1 к Условиям КБО) и соответствующее Положение о продукте/Условия вкладов/счетов. По Договору банковского счёта Банк обязуется принимать и зачислять поступающие на Счёт, открытый Клиенту, денежные средства, выполнять распоряжения Клиента о перечислении и выдаче соответствующих сумм со Счёта и проведении других операций по Счёту;

**Договор кредитной карты**<sup>1</sup> – договор о выпуске и обслуживании кредитной карты, ранее заключённый между Банком и Клиентом, включающий в себя соответствующие

<sup>1</sup> С 01.01.2024 использование банковских платёжных карт, в том числе кредитных карт, в Банке прекращено.

Заявку, Тарифы и Положение о лимите кредитования в Эс-Би-Ай Банк ООО (Общие условия предоставления кредита) (Приложение № 5 к Условиям КБО);

**Договор потребительского кредита** – договор о предоставлении Банком Клиенту Кредита в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. Общие условия кредитования и Индивидуальные условия договора потребительского кредита в совокупности являются заключённым между Банком и Клиентом Договором потребительского кредита.

**Договор комплексного банковского обслуживания (Единый договор)** – договор комплексного банковского обслуживания, заключённый между Банком и Клиентом, путём присоединения Клиента к Условиям КБО на основании письменной оферты Клиента в виде Заявления-Анкеты и(или) Подтверждения о присоединении к Условиям КБО<sup>2</sup>. Условия КБО, Тарифы и письменная оферта Клиента являются неотъемлемыми составными частями Единого договора.

**Доступный остаток** – остаток денежных средств, учтённых на Счёте на начало дня, и(или) неизрасходованного Кредитного лимита с учётом:

- сумм денежных средств, списанных со Счёта и зачисленных на Счёт до определения величины Доступного остатка;
- сумм наличных денежных средств, выданных со Счёта и внесённых на Счёт до определения величины Доступного остатка;
- сумм денежных средств, подлежащих списанию со Счёта и(или) зачислению на Счёт на основании Распоряжений, принятых к исполнению и не исполненных до определения величины Доступного остатка.

**Платёжный лимит** – сумма денежных средств (как собственных, так и предоставленных Банком в форме Кредита), в пределах которой Держатель вправе осуществлять Операции по оплате товаров/услуг/работ с учётом установленных Лимитов по Операциям. Платёжный лимит рассчитывается как сумма остатка денежных средств на Счёте и Доступного кредитного лимита за вычетом сумм Операций, которые еще не были отражены по Счёту.

**Заёмщик** – Клиент, получивший Кредит.

**Задолженность по договору** – задолженность по Договору банковского продукта (за исключением Договора банковского вклада), в совокупности состоящая из Задолженности по Кредиту, Комиссиям, Штрафным санкциям, Задолженность в результате превышения Расходного лимита, Неустойка за возникновение задолженности в результате превышения Расходного лимита. При этом:

**Задолженность по Кредиту** – совокупный долг Заёмщика перед Банком по Договору потребительского кредита, включающий в себя сумму основного долга и начисленных процентов (в том числе просроченных), Штрафные санкции (при наличии);

**Комиссии** – остаток неоплаченной суммы вознаграждения Банка, начисленного в соответствии с Тарифами Банка за оказанные Клиенту услуги;

**Задолженность, возникшая в результате превышения Расходного лимита (Задолженность в результате превышения Расходного лимита)** – возникающая в силу особенностей обработки Распоряжений Клиента, в том числе в соответствии с правилами платёжных систем, при совершении конверсионных операций, задолженность в размере превышения суммы расходной операции над фактическим остатком денежных средств на Счёте в момент отражения операции по Счёту;

**Неустойка за возникновение задолженности, возникшей в результате превышения Расходного лимита** – плата (проценты), начисляемая в соответствии с Тарифами Банка в связи с нарушением Клиентом сроков погашения Задолженности, возникшей в результате превышения Расходного лимита;

**Штрафные санкции** – ответственность Клиента за нарушение условий Договора, выраженная в сумме начисленных неустоек (пеней, штрафов).

**Зарегистрированный номер телефона** – номер Мобильного телефона Клиента, предоставленный Клиентом Банку в качестве основного контактного номера для информационного взаимодействия в рамках Дистанционного банковского обслуживания, включая подключение к Услуге «SMS-информирование». Зарегистрированный номер телефона является номером телефона, подтвержденным Клиентом путем подписания Анкеты-заявления либо Заявления об изменении Зарегистрированного номера телефона с указанием данного номера телефона.

**Заявка** – письменное предложение (оферта) Клиента, адресованное Банку,

---

<sup>2</sup> Для физических лиц, являющихся клиентами Банка на момент присоединения к Условиям КБО.

содержащее намерение Клиента заключить Договор банковского продукта и содержащее основные (существенные) условия Договора, оформленное в электронном виде на Сайте Банка (через Удалённые каналы обслуживания) и(или) оформленное на бумажном носителе в Отделении Банка.

**Заявление-Анкета** – письменное предложение (оферта) Клиента, адресованное Банку, содержащее намерение Клиента заключить с Банком Единый договор, а также Заявку на заключение отдельного Договора (Договоров) на условиях соответствующего Положения о продукте и сведения необходимые для идентификации Клиента в соответствии с требованиями Банка и законодательства Российской Федерации, оформляемое на бумажном носителе, содержащее собственноручную подпись Клиента<sup>3</sup>.

**Идентификатор** – идентификационные данные в виде буквенно-числовой последовательности символов, однозначно выделяющие (идентифицирующие) Клиента среди других Клиентов Банка.

**Индивидуальные условия договора потребительского кредита (Индивидуальные условия)** – составная и неотъемлемая часть Договора потребительского кредита, формируемая индивидуально для каждого Заёмщика и содержащая описание существенных условий предоставления Кредита, требующая согласования Заёмщика и Банка.

**Интерактивное голосовое меню (ИГМ, IVR)** – программно-технический комплекс, предоставляющий Клиенту по факту его Дистанционной аутентификации возможность получения услуг, оказываемых Банком, посредством телефонного канала в автоматическом режиме без участия оператора контактного центра Банка.

**Карта** – электронное средство платежа, выпущенная Банком платёжная банковская карта (альтернативный платёжный носитель), предназначенная для совершения Клиентом операций по Счёту Карты, за счёт собственных средств и(или) кредитных средств, предоставленных Банком Клиенту.

**Клиент** – физическое лицо, заключившее и(или) имеющее намерение заключить с Банком Договор комплексного банковского обслуживания (Единый договор).

**Код подтверждения (Одноразовый пароль)** – пароль (набор цифр и/или букв), направляемый Клиенту Банком на Зарегистрированный номер телефона в виде SMS-сообщения или Push-уведомления, либо сгенерированный Устройством подтверждения платежей, предоставленным Клиенту Банком, который используется одноразово для подтверждения входа и(или) совершения операций в Системе «Эс-Би-Ай Банк Онлайн».

**Кредит (Потребительский кредит)** – денежные средства, предоставленные Банком Клиенту на основании Договора потребительского кредита, в том числе с использованием Карты, в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, в том числе с Лимитом кредитования.

**Лимит кредитования (Кредитный лимит)** – максимальный размер единовременной задолженности по Кредиту, допускаемой по Счёту. Лимит кредитования, а также порядок его изменения определяются Индивидуальными условиями договора потребительского кредита.

**Логин** – Идентификатор Клиента в Системе «Эс-Би-Ай Банк Онлайн», представляющий собой уникальную последовательность буквенных и(или) цифровых символов.

**Мобильный телефон** – смартфоны и иные мобильные устройства, на которые устанавливается Мобильный банк и/или может быть подключена Услуга «SMS-информирования»/Услуга «PUSH-уведомления».

**Общие условия кредитования** – составная и неотъемлемая часть Договора потребительского кредита, содержащая описание условий предоставления Потребительского кредита. Общие условия кредитования устанавливаются в одностороннем порядке в целях многократного применения. К Общим условиям кредитования применяются правила, установленные статьёй 428 Гражданского кодекса Российской Федерации.

**Овердрафт** – форма кредитования Клиента Банком путём безналичного зачисления денежных средств на Счёт при недостаточности или отсутствии на нём денежных средств в пределах Лимита кредитования и срока кредитования, установленных Договором потребительского кредита.

**Операционное время** – интервал времени, в течение которого Банк принимает от

---

<sup>3</sup> При оформлении в Отделении Банка в случае обращения Представителя Клиента, действующего в том числе на основании надлежащим образом оформленной доверенности, Заявление-Анкета подписывается Представителем Клиента.

Клиентов распоряжения на совершение операций.

**Отделение Банка** – офис Банка, осуществляющий обслуживание физических лиц. Информация о местонахождении и графике работы Отделений Банка публикуется на Сайте Банка.

**Официальное уведомление** – письменное уведомление Банка, составленное на бумажном носителе и предназначенное для передачи Клиенту или отправки почтой по адресу, указанному Клиентом, для получения корреспонденции.

**Перевод денежных средств (Услуга по переводу денежных средств)** – действия Банка по переводу денежных средств в рамках применяемых форм безналичных расчётов по предоставлению получателю денежных средств плательщика.

**ПИН-код для входа в Мобильный банк** - персональный идентификационный номер (четырёхзначное число), позволяющий аутентифицировать Клиента при его обращении в Банк посредством Мобильного банка.

**Платёжная система** – ассоциация финансовых и иных организаций, целью которой является обеспечение функционирования системы расчётов.

**Подтверждение о присоединении к Условиям КБО** – письменное предложение (оферта) Клиента, имеющего ранее заключённые с Банком договоры банковского счёта и/или банковского вклада, адресованное Банку, содержащее намерение Клиента заключить с Банком Единый договор и осуществлять операции по ранее открытым Счетам в соответствии с Условиями КБО, оформленное в электронном виде с применением АСП Клиента (Одноразового пароля) на Сайте Банка в момент регистрации в Системе «Эс-Би-Ай Банк Онлайн» или оформленное на бумажном носителе в Отделении Банка с проставлением собственноручной подписи Клиента.

**Положение о банковском продукте (Положение о продукте, Положение)** – если не указано отдельно, любое из Приложений к настоящим Условиям КБО, включая:

- Положение (общие условия) об открытии, обслуживании и закрытии счетов в Эс-Би-Ай Банк ООО (Приложение № 1 к Условиям КБО);
- Положение (общие условия) о размещении вкладов в Эс-Би-Ай Банк ООО (Приложение № 3 к Условиям КБО);
- Положение о лимите кредитования в Эс-Би-Ай Банк ООО (Общие условия предоставления кредита) (Приложение № 5 к Условиям КБО);
- Общие условия кредитования физических лиц в Эс-Би-Ай Банк ООО (Приложение № 6 к Условиям КБО);
- Правила осуществления клиентами - физическими лицами переводов денежных средств с использованием сервиса Системы быстрых платежей в Эс-Би-Ай Банк ООО (Приложение № 7 к Условиям КБО).

**Постоянный пароль (Пароль)** – последовательность символов, используемая для Дистанционной аутентификации Клиента в Системе «Эс-Би-Ай Банк Онлайн» -пароль для входа в Интернет-банк/Мобильный банк или ПИН-код для входа в Мобильный банк или Face ID/Touch ID.

**Представитель Клиента** – физическое лицо, совершающее действия от имени Клиента, в том числе связанные с открытием и закрытием Счетов в Банке, распоряжением денежными средствами на Счетах, на основании доверенности или Договора, либо в соответствии с полномочиями, основанными на указании закона либо акте уполномоченного на то государственного органа (органа местного самоуправления).

**Распоряжение** – документ по форме, установленной Банком (заявка, заявление, распоряжение и тому подобное), оформленный в электронном виде или на бумажном носителе, содержащий поручение Клиента Банку на осуществление операций (сделок), иных действий в рамках Договоров в соответствии с Условиями КБО, включая, но не исключительно, открытие Счетов, Счетов Вклада, осуществление расчётных операций по Счетам Клиента, заключение сделок, досрочное истребование Вкладов. Распоряжение заверяется собственноручной подписью Клиента, если оно оформлено на бумажном носителе, или Аналогом собственноручной подписи, если оно оформлено в электронном виде, через Удалённые каналы обслуживания.

**Расходный (платёжный) лимит** – сумма денежных средств, доступных для проведения операций, включающая остаток собственных средств Клиента на Счёте и сумму Лимита кредитования, за вычетом сумм операций, заблокированных на Счёте, включая суммы Комиссий, начисленных в соответствии с Тарифами Банка. Блокировка суммы операции на Счёте (уменьшение Расходного лимита) производится в момент подтверждения Клиентом операции через Удалённые каналы обслуживания, либо при

совершении Банком Перевода денежных средств со Счёта в соответствии с условиями Единого договора.

**Реквизиты аутентификации (Контрольная информация)** – персональные данные Клиента и иная информация, известная только Клиенту и предоставленная им в Банк, которая позволяет однозначно установить личность Клиента.

**Сайт Банка** – официальная страница Банка в сети Интернет [www.sbibankllc.ru](http://www.sbibankllc.ru).

**Система «Эс-Би-Ай Банк Онлайн»** – сервисы Банка, электронные средства платежа, позволяющие осуществлять дистанционное взаимодействие между Клиентом и Банком, включая обмен информацией (документами) в электронном виде и совершение отдельных операций по Счетам Клиента посредством:

- информационного ресурса, который размещён на Сайте Банка в сети Интернет (далее – **Интернет-банк**);
- специального приложения, установленного на Мобильный телефон Клиента (далее – **Мобильный банк**).

**Страница подтверждения** – страница сайта Банка в сети Интернет, доступная для просмотра и перехода Клиенту, подавшему Заявку для заключения Договора банковского продукта текущий счет. Переход на Страницу подтверждения производится путем сканирования персонифицированной ссылки, содержащей идентификатор Клиента.

**Счёт Вклада** – счёт по учёту Вклада, открытый Клиенту в соответствующей валюте для отражения операций по Вкладу в соответствии с условиями заключённого между Банком и Клиентом Договора банковского вклада.

**Счёт Карты** – ранее открытый Клиенту в Банке Текущий счёт, операции по которому совершались с использованием Карт.

**Счета Клиента (Счета/Счёт)** – при совместном упоминании или каждый по отдельности Текущие счета и Продуктовые счета, открываемые на основании Единого договора и Договоров банковского продукта.

**Тарифный план** – утверждённый Банком документ, содержащий сведения о размерах, порядке применения (взимания)/расчёта (начисления) процентов, комиссий, штрафов, являющийся неотъемлемой частью соответствующего Договора.

**Тарифы** – совокупность Тарифных планов, являющаяся неотъемлемой частью Единого договора.

**Текущий счёт** – банковский счёт Клиента в рублях и(или) иностранной валюте, открытый в Банке для совершения операций, не связанных с предпринимательской деятельностью или частной практикой, и обслуживающийся в соответствии с Условиями КБО.

**Накопительный счёт** – Текущий счет, открываемый в соответствии с Условиями вкладов/счетов для накопления средств и получения процентного дохода;

**Удалённый канал обслуживания (Канал доступа)** – совокупность программных и(или) технических средств, поддерживаемая Банком и обеспечивающая Клиенту возможность по телекоммуникационным каналам общего пользования самостоятельно либо с участием работника Банка осуществлять обмен информацией между Клиентом и Банком, в том числе передачу Распоряжений в Банк.

К Удалённым каналам обслуживания относятся:

- Мобильный телефон Клиента, подключённый к Услуге «SMS-информирование»/Услуге «Push-уведомления»;
- Система «Эс-Би-Ай Банк Онлайн»;
- контактный центр Банка, включая Интерактивное голосовое меню;
- Сайт Банка.

**Условия вкладов/счетов** – действующие «Условия и процентные ставки Эс-Би-Ай Банк ООО по вкладам и счетам физических лиц для офиса и ДБО», размещаемые на Сайте Банка и в Отделении Банка по месту обслуживания Клиентов.

**Условия КБО** – настоящий документ, устанавливающий общие условия осуществления комплексного обслуживания физических лиц в Банке, являющийся неотъемлемой частью Единого договора. Условия КБО являются приглашением всем физическим лицам, в том числе имеющим Счета в Банке, открытые в соответствии с условиями иных договоров, заключить Единый договор путём присоединения к Условиям КБО в целом в порядке, предусмотренном статьёй 428 Гражданского Кодекса Российской Федерации и настоящими Условиями.

**Услуга по приёму платежей** – совокупность действий Банка, направленных на осуществление в режиме реального времени Перевода денежных средств,

предоставленных Клиентом-плательщиком, в адрес поставщика услуг-получателя, с которым у Банка или Партнёра Банка заключены соответствующие договоры.

**Услуга «SMS-информирование»** - направление Банком SMS-сообщений, содержащих письменные уведомления Банка, составленные в электронном виде, на Зарегистрированный номер Мобильного телефона, указанный Клиентом в заявлении, составленном по форме Банка, или в заявке, переданной Клиентом в Банк по Удалённому каналу обслуживания.

Услуга «SMS - информирования» включает рассылку:

- 1) Сервисных SMS-сообщений,
- 2) SMS-сообщений об операциях, совершенных по Счетам Клиента.

**Услуга «Push-уведомления»** - направление Банком письменных уведомлений в электронном виде, передаваемых с использованием сети «Интернет» на Мобильный телефон в Мобильный банк Клиента (на экран Мобильного телефона и в раздел «Уведомления»).

**Устройство подтверждения платежей (УПП)** – аппаратное устройство генерации одноразовых кодов (паролей) – Кодов подтверждения, применяемых при работе в Системе «Эс-Би-Ай Банк Онлайн» для подтверждения входа в Интернет-Банк и совершаемых операций. Выдача УПП производится Банком на основании письменного заявления Клиента и оплачивается Клиентом в соответствии с Тарифами Банка.

**Учётная запись** — перечень данных (логин и пароль), необходимых для аутентификации пользователя в Системе «Эс-Би-Ай Банк Онлайн».

**Электронное уведомление** – письменное уведомление Банка, составленное в электронном виде и направленное по адресу электронной почты, указанному Клиентом в Заявлении-Анкетe, и(или) с использованием Системы «Эс-Би-Ай Банк Онлайн». Разновидностью Электронного уведомления, направленного с использованием Системы «Эс-Би-Ай Банк Онлайн», является уведомление Банка о статусах Распоряжений Клиента, переданных в Банк в электронном виде.

**Электронное средство платежа** — средство и (или) способ, позволяющие Клиенту составлять, удостоверять и передавать распоряжения в целях осуществления перевода денежных средств в рамках применяемых форм безналичных расчетов с использованием Системы «Эс-Би-Ай Банк Онлайн», а также иных технических устройств.

**Face ID, Touch ID** – персональные биометрические идентификаторы, используемые для входа в Мобильный банк, а также в качестве АСП при совершении отдельных операций, предусмотренных Единым договором.

## **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**1.1.** В рамках Единого договора Банк предоставляет Клиенту возможность заключения отдельных Договоров в соответствии с Положением о продукте с целью получения соответствующей банковской услуги.

**1.2.** Для заключения Единого договора (при отсутствии ранее заключённых договоров банковского обслуживания) Клиент (Представитель Клиента) предоставляет в Банк Заявление-Анкету, а также документы, необходимые для идентификации Клиента в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации в порядке, установленном Банком.

**1.3.** Решение о заключении Единого договора (соответствующего Договора) принимается после идентификации Клиента на основе сведений (документов), предоставленных Клиентом (его Представителем) в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации, при этом Банк вправе запросить у Клиента дополнительную информацию.

**1.4.** Условия КБО устанавливаются Банком в одностороннем порядке в целях многократного применения и размещаются на информационных стендах в Отделении Банка и на Сайте Банка. Во всем остальном, что не урегулировано Единым договором, Банк и Клиент руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

**1.5.** Если какое-либо положение Условий КБО противоречит тексту Положений о банковских продуктах, то текст Положений о банковских продуктах имеет преимущественное значение.

**1.6.** Набор услуг, оказываемых Клиенту в рамках Единого договора, определяется техническими возможностями Банка и регулируется Тарифами. Если Тарифами Банка



оказание услуги не предусмотрено, то соответствующий пункт Единого договора и(или) Договора банковского продукта Сторонами не применяется. При заключении Единого договора и(или) Договора банковского продукта Клиент соглашается с тем набором услуг, которые предоставляет Банк в соответствии с действующими на дату заключения Тарифами.

**1.7.** С целью ознакомления Клиентов с Условиями КБО, Положениями о банковских продуктах и Тарифами (Тарифными планами) Банк публикует перечисленные документы на Сайте Банка. Датой публикации указанной информации считается дата её первого размещения на Сайте Банка.

**1.8.** Банк размещает на Сайте Банка информацию для Клиента о мерах информационной безопасности при использовании Удалённых каналов обслуживания, в том числе «Памятку Клиента о мерах безопасного использования системы «Интернет-банк», и «Памятку клиента по защите от вредоносных программ».

## **2. ЕДИНЫЙ ДОГОВОР, ДОГОВОР БАНКОВСКОГО ПРОДУКТА**

### **2.1. Общий порядок заключения Единого договора**

**2.1.1.** Для Клиентов, не имеющих действующих договоров вклада/банковского счёта/кредитного договора, Единый договор заключается в порядке, установленном п. 2.2.4. Условий КБО, при этом акцептом является одно или несколько действий Банка в зависимости от вида заключаемого Договора, в том числе: открытие Счёта Вклада с зачислением денежных средств в сумме Вклада; открытие Текущего счёта. При наличии в Заявлении-Анкету оферты Клиента на заключение нескольких Договоров моментом заключения Единого договора является первый акцепт (первое действие) Банка соответствующей оферты.

**2.1.2.** Для Клиентов, имеющих действующие (ранее заключённые) договоры банковского обслуживания, Единый договор заключается путём акцепта Банком оферты Клиента, содержащейся в Подтверждении о присоединении к Условиям КБО, при этом акцептом является одно или несколько действий Банка: предоставление доступа Клиенту к Системе «Эс-Би-Ай Банк Онлайн», заключение соответствующего Договора с открытием Счетов.

**2.1.3.** Права и обязанности сторон по Единому договору возникают с момента его заключения.

**2.1.4.** Договор банковского продукта/Единый договор в пользу третьего лица не заключается. Не допускается уступка прав, принадлежащих Клиенту по Единому договору/Договору банковского продукта.

**2.1.5.** О заключении Единого договора Клиент может быть проинформирован путём отправки на Зарегистрированный номер телефона SMS-сообщения<sup>4</sup>/«Push-уведомления».

**2.1.6.** В случае непредставления заключающим Единый договор Клиентом, в отношении которого у Банка имеется обоснованное, документально подтверждённое предположение, что Клиент относится к категории клиентов-иностранных налогоплательщиков, информации, необходимой для его идентификации в качестве клиента-иностранного налогоплательщика, и(или) в случае не предоставления клиентом-иностранным налогоплательщиком в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня получения запроса Банка согласия (отказа от предоставления согласия) на передачу информации в иностранный налоговый орган Банк вправе отказать Клиенту в заключении Единого договора и(или) Договора банковского продукта.

### **2.2. Общий порядок заключения Договора банковского продукта**

**2.2.1.** Договор банковского продукта является неотъемлемой частью Единого договора и не может рассматриваться обособленно от Единого договора.

**2.2.2.** В рамках Единого договора допускается заключение неограниченного числа Договоров банковского продукта.

**2.2.3.** Договор банковского продукта может быть заключён одновременно с заключением Единого договора.

**2.2.4.** Заключение Договора банковского продукта производится (за исключением услуг, связанных с кредитованием):

---

<sup>4</sup> Для Клиентов, ранее не обслуживавшихся в Банке, может не осуществляться при заключении Единого договора в Отделении Банка.

**2.2.4.1.** путем акцепта Банком оферты, содержащейся в Заявлении-Анкетe, подписанной Клиентом на бумажном носителе в офисе Банка либо,

**2.2.4.2.** в соответствии с п. 3 ст. 438 ГК РФ путем введения кода, направленного Банком Клиенту в SMS-сообщении на номер телефона, предоставленный Клиентом, на личной странице на сайте Банка (при заключении договора, связанного с открытием и ведением текущего счета Клиента). При этом офертой считаются Условия КБО и/или Положения/Условия/Правила по банковскому продукту. Введение SMS-кода рассматривается сторонами как акцепт действиями при подписании Условий КБО/Договора банковского продукта. После заключения договора путем введения SMS - кода Клиент обязан подписать Анкету – заявление на бумажном носителе и передать ее Банку либо,

**2.2.4.3.** путем акцепта Банком оферты, содержащейся в Заявлении-Анкетe, подписанной Клиентом АСП и направленной Банку через систему «Эс-Би-Ай Банк Онлайн»

**2.2.5.** Для заключения отдельных Договоров банковского продукта в рамках заключённого ранее Единого договора Клиентом предоставляется Заявка, оформляемая на бумажном носителе в Отделении Банка, содержащая собственноручную подпись Клиента, или в электронном виде, направленная в Банк с использованием Системы «Эс-Би-Ай Банк Онлайн», содержащая АСП Клиента.

**2.2.6.** Банк вправе отказать Клиенту в заключении Договора банковского продукта в случаях, установленных законодательством РФ и Условиями КБО

**2.2.7.** На основе информации, предоставленной в Заявке, Банк принимает решение о заключении Договора банковского продукта, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации, при этом Банк вправе запросить у Клиента дополнительную информацию

**2.2.8.** Договор банковского продукта считается заключенным с момента открытия текущего счета, зачисления денежных средств на вклад (при заключении договора в офисе Банка или через систему «Эс-Би-Ай Банк Онлайн») либо введения Клиентом кода подтверждения при переходе на Страницу подтверждения, расположенную на сайте Банка в сети Интернет

**2.2.9.** Моментом ознакомления Клиента с публично размещённой информацией считается момент, с которого эта информация была размещена на Сайте Банка. Банк не несёт ответственности в случаях, когда информация об Условиях КБО и об их изменениях, опубликованная в порядке и в сроки, установленные настоящими Условиями КБО, не была получена, и(или) изучена, и(или) неправильно понята Клиентом. В случае изменения законодательства Российской Федерации настоящие Условия до момента их изменения Банком применяются в части, не противоречащей требованиям действующего законодательства Российской Федерации.

### **2.3. Порядок внесения изменений и дополнений в Условия КБО**

**2.3.1.** Изменения и дополнения в Условия КБО, включая Положения о банковских продуктах и(или) Тарифы (Тарифные планы), если иное не предусмотрено Положением о банковских продуктах, вносятся по соглашению между Банком и Клиентом в порядке, предусмотренном пунктами 2.3.2 – 2.3.4 Условий КБО.

При этом:

- изменения в перечисленные выше документы вносятся с учётом особенностей, устанавливаемых Положениями о банковских продуктах;
- изменения Индивидуальных условий договора потребительского кредита осуществляется с соблюдением требований, предусмотренных Федеральным законом от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)», а также в соответствии с нормами действующего законодательства Российской Федерации.

**2.3.2.** Банк информирует Клиента об изменениях и дополнениях, вносимых в Условия КБО, включая отдельные его Положения о банковских продуктах, и(или) Тарифы (Тарифные планы) (далее – изменения и дополнения), посредством публикации перечисленных документов на Сайте Банка не менее чем за 15 (пятнадцать) календарных дней до даты, с которой изменения и дополнения вступают в силу. Датой публикации указанной информации считается дата её первого размещения на Сайте Банка.

Дополнительно к способу информирования об изменениях и дополнениях Банк имеет право, по своему усмотрению, уведомить Клиента об изменениях и дополнениях путём направления SMS-сообщения/Push-уведомления на Зарегистрированный номер

телефона, с использованием Интерактивного голосового меню и/или «Системы Эс-Би-Ай Банк Онлайн» (при наличии технических возможностей), а также путём направления Официального уведомления.

Изменения и дополнения, о которых Банк информирует Клиента в установленном настоящим пунктом порядке, являются предложением Клиенту заключить соглашение об изменениях и дополнениях.

**2.3.3.** Выражением воли Клиента на заключение соглашения об изменениях и дополнениях будет являться отсутствие возражений от Клиента на изменения и дополнения в срок до дня вступления в силу изменений и дополнений.

При несогласии с изменениями и дополнениями Клиент имеет право в одностороннем порядке расторгнуть Единый договор и(или) Договор банковского продукта путём оформления соответствующего заявления в Отделении Банка, а при наличии технической возможности – через Систему «Эс-Би-Ай Банк Онлайн», при условии погашения всей имеющейся Задолженности по договору в течение периода до даты вступления изменений в силу, а в случае расторжения Единого договора – при условии изъятия всех Вкладов и закрытия соответствующих Договоров Счетов.

**2.3.4.** Любые изменения и дополнения в виде утверждённой Банком новой редакции Условий КБО, включая Положения о банковских продуктах (за исключением Индивидуальных условий договора потребительского кредита) и(или) Тарифы (Тарифные планы), с даты вступления их в силу равно распространяются на всех лиц, заключивших с Банком Единый договор и(или) Договор банковского продукта, в том числе ранее даты вступления изменений в силу, если иное не предусмотрено Положением о банковских продуктах.

## **2.4. Срок действия Единого договора, Договора банковского продукта**

**2.4.1.** Настоящий Единый договор действует без ограничения срока.

**2.4.2.** Срок действия Договоров банковского продукта устанавливается Положениями о банковских продуктах.

## **2.5. Порядок расторжения Единого договора, Договора банковского продукта**

**2.5.1.** Расторжение всех Договоров банковского продукта, заключённых в рамках Единого договора, влечёт расторжение Единого договора.

**2.5.2.** Расторжение Единого договора влечёт расторжение всех Договоров, заключённых в рамках Единого договора.

**2.5.3.** Расторжение Договора банковского продукта осуществляется в порядке, описанном Положением о банковском продукте.

**2.5.4.** Единый договор и(или) Договор банковского продукта может быть расторгнут по письменному заявлению Клиента в любое время.

При этом:

**2.5.4.1.** заявление может быть оформлено по форме, установленной Банком, и представлено в Банк одним из следующих способов:

а) в Отделение Банка: на бумажном носителе с собственноручной подписью Клиента (Представителя Клиента);

б) почтовым отправлением: на бумажном носителе с собственноручной подписью Клиента, при этом подпись Клиента должна быть удостоверена нотариально;

с) в электронном виде в Системе «Эс-Би-Ай Банк Онлайн» с применением АСП Клиента (при наличии у Банка технической возможности);

**2.5.4.2.** по инициативе Клиента Договор кредитной карты и/или Договор потребительского кредита расторгается только после полного погашения Клиентом Задолженности по договору;

**2.5.4.3.** в указанном в п. 2.5.4.2 Условий КБО случаях Договор считается расторгнутым со дня, следующего за днём погашения задолженности Клиента перед Банком.

Банк вправе в одностороннем порядке расторгнуть Договор банковского продукта с обязательным письменным уведомлением об этом Клиента в случаях, установленных Договором банковского продукта, в том числе в случаях:

а) осуществления Клиентом мошеннических действий и(или) иной противоправной деятельности;

б) несвоевременного предоставления актуальной информации для организации информационного взаимодействия между Банком и Клиентом, в том числе по Зарегистрированному номеру телефона.

**2.5.5.** При получении Банком заявления Клиента о расторжении Единого договора проведение операций через Удалённые каналы обслуживания прекращается. Комиссии, ранее уплаченные Банку, не возвращаются, и не учитываются в счёт погашения Задолженности по Единому договору перед Банком.

**2.5.6.** Банк информирует Клиента о расторжении Единого договора, Договора банковского продукта путём отправки Электронного уведомления на электронную почту (e-mail) Клиента (при наличии технической возможности), если иное не определено Положениями о банковских продуктах.

**2.5.7.** Расторжение Единого договора является основанием для закрытия всех Счетов Клиента.

**2.5.8.** Расторжение Договора банковского продукта является основанием для закрытия соответствующего Продуктового счёта Клиента.

**2.5.9.** Банк закрывает Счета/Вклады Клиента в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, настоящими Условиями КБО и Положениями о банковских продуктах.

**2.5.10.** С момента расторжения Договора банковского продукта Клиента Банк прекращает принимать к исполнению и исполнять платёжные поручения и иные распоряжения Клиента, прекращает зачислять на Счета/Вклады Клиента поступающие денежные средства и возвращает их в адрес отправителя не позднее следующего за днём поступления средств рабочего дня.

### **3. СЧЕТА И УСЛУГИ**

#### **3.1. Счета Клиента**

**3.1.1.** Открытие, обслуживание и закрытие Счетов Клиента осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации, нормативными актами Банка России и настоящими Условиями КБО, в частности в соответствии с Положением (общими условиями) об открытии, обслуживании и закрытии счетов в ЭС-Би-Ай Банк ООО (Приложение № 1 к Условиям КБО).

#### **3.2. Вклады**

**3.2.1.** Клиент имеет право размещать денежные средства во Вклады на условиях Договора банковского вклада в соответствии с действующими в Банке Условиями вкладов, которые публикуются на Сайте Банка и на информационных стендах в Отделении Банка.

**3.2.2.** При размещении Вклада Банк открывает Клиенту в рамках Договора банковского вклада Счёт Вклада.

**3.2.3.** Размещение денежных средств во Вклад и отражение операций по Счёту Вклада регламентируются Положением (общими условиями) о размещении вкладов в ЭС-Би-Ай Банк ООО (Приложение № 3 к Условиям КБО).

#### **3.3. Дистанционное банковское обслуживание**

**3.4.1.** В соответствии с условиями Единого договора Банк предоставляет Клиенту возможность дистанционно через Удалённые каналы обслуживания управлять Счетами/Вкладами, открытыми в рамках Единого договора, заключать Договоры банковского продукта, совершать операции и получать информацию по Счетам/Вкладам Клиента, открытым в рамках Единого договора.

**3.4.2.** Правила совершения операций и получения информации через Удалённые каналы обслуживания регламентируются Порядком (общими условиями) предоставления услуг через удалённые каналы обслуживания в ЭС-Би-Ай Банк ООО (Приложение № 2 к Условиям КБО).

**3.4.3.** Предоставление банковских услуг, предусмотренных Единым договором, через Удалённые каналы обслуживания осуществляется только в случае успешной Дистанционной аутентификации Клиента.

**3.4.4.** При предоставлении услуг идентификация Клиента Банком осуществляется:

а) при оказании услуг и(или) проведении операции в Отделении Банка – на основании документа, удостоверяющего личность Клиента;

б) при проведении операций через Систему «ЭС-Би-Ай Банк Онлайн» – на основании

Логина и Пароля. Доступ к Системе «Эс-Би-Ай Банк Онлайн» предоставляется в случае соответствия Логина и Пароля, введённых Клиентом в Системе «Эс-Би-Ай Банк Онлайн», Идентификаторам, содержащимся в базе данных Банка. При проведении операций через Мобильный банк авторизация может также осуществляться с использованием ПИН-кода либо технологий Touch ID или Face ID (при наличии возможности использовать в мобильном устройстве подобные технологии);

с) в контактном центре Банка – на основании фамилии, имени, отчества, а также иных данных, предоставленных Клиентом и имеющихся в распоряжении Банка, при этом информация, полученная в результате идентификации, должна соответствовать информации, содержащейся в базе данных Банка.

**3.4.5.** При предоставлении услуг в рамках Единого договора аутентификация Клиента Банком осуществляется:

а) при оказании услуг и(или) проведении операции в Отделении Банка – на основании документа, удостоверяющего личность Клиента;

б) при проведении операций через Систему «Эс-Би-Ай Банк Онлайн» – на основании Постоянного пароля и(или) Кода подтверждения (Одноразового пароля);

с) в контактном центре Банка – на основании Контрольной информации (Реквизитов аутентификации) Клиента и(или) ответов на вопросы о персональных данных Клиента, содержащихся в базе данных Банка.

**3.4.6.** Клиент соглашается с тем, что применяемые при оказании услуг и(или) совершении операций в рамках Единого договора методы Дистанционной аутентификации являются достаточными и надлежащим образом подтверждают права Банка на проведение операций и предоставление информации по Счетам и Вкладам.

**3.4.7.** Банк имеет право отказать в проведении операции или предоставлении информации по Счетам, Вкладам Клиента в случае, если Клиент не идентифицирован в соответствии с законодательством Российской Федерации и не аутентифицирован в порядке, предусмотренном настоящим разделом, а также, если сумма Расходного лимита или остатка по Счёту Клиента недостаточна для проведения операции и списания Комиссий, предусмотренных Тарифами.

**3.4.8.** Клиент признаёт, что способы и средства обеспечения информационной безопасности, используемые: при подключении Клиента к услугам Банка; при передаче Клиенту Одноразовых паролей (Кодов подтверждений) и ПИН-кода; при осуществлении обмена электронными документами по системам, указанным в Условиях КБО и предназначенным для удаленного обслуживания Клиента, достаточны для защиты от несанкционированного доступа к персональным данным, Счетам Клиента и операциям в этих системах, а также определения лица, подписавшего документ, и подтверждения подлинности электронных документов.

#### **4. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ**

**4.1.** При подозрении в разглашении информации о средствах доступа для Удалённых каналов обслуживания (Постоянный пароль, Одноразовый пароль, ПИН-код), и(или) их несанкционированного использования Клиент обязан уведомить Банк незамедлительно после обнаружения данного факта, но не позднее дня, следующего за днём получения от Банка уведомления о совершённой операции.

**4.2.** Клиент имеет право подать в Банк письменное обращение по спорной операции (претензию) **в течение 30 (тридцати) календарных дней** с даты получения Выписки по Счёту, если иной срок не установлен Договором банковского продукта. Неполучение Банком от Клиента претензии в указанный срок означает согласие Клиента с операциями. В случае совершения операции через Удалённые каналы обслуживания без согласия Клиента (далее – **Несанкционированная операция**) Клиент обязан сообщить о такой операции в контактный центр Банка по телефонам, указанным на Сайте Банка, не позднее **дня, следующего за днём** получения от Банка уведомления о совершении операции.

**4.3.** Действия Клиента при рассмотрении обращений по спорной операции (претензии) регламентируются соответствующим Положением о банковском продукте.

**4.4.** Претензии представляются Клиентом непосредственно в Отделение Банка лично или через Представителя, либо почтовым сообщением с описью вложения с приложением оригиналов документов, подтверждающих совершение спорной операции (при их наличии). Предварительно претензия может быть направлена в электронном виде с приложением скан-копий документов посредством Интернет-банка (при наличии

технической возможности у Банка) либо по электронной почте Банка [info@sbibankllc.ru](mailto:info@sbibankllc.ru).

**4.5.** Претензия рассматривается только в том случае, если она содержит подробное изложение возникшей проблемы и информацию, позволяющую идентифицировать Клиента.

**4.6.** В качестве доказательств при рассмотрении претензий и споров Стороны признают:

а) Единый договор (включая Условия КБО, документ, подтверждающий факт присоединения к Условиям КБО, Индивидуальные условия договора потребительского кредита);

б) Выписки по Счетам;

с) извещения/квитанции/чеки, сформированные банкоматами и иными техническими устройствами;

д) данные автоматизированных систем Банка с результатами Дистанционной аутентификации Клиента через Удалённые каналы обслуживания;

е) данные об отправленных Клиенту и полученных от Клиента уведомлениях, в том числе SMS-сообщениях, отправленных на Зарегистрированный номер телефона, или Push-уведомлениях;

ф) данные аудиозаписи, в т.ч. телефонных разговоров, видеозаписи, выполненные Банком при обращении Клиента в Банк.

**4.7.** Банк рассматривает заявление о претензии, а также информирует Клиента о результатах рассмотрения заявления по требованию Клиента **в течение 30 (тридцати) календарных дней**, а в случае осуществления трансграничного Перевода денежных средств – в срок **не более 60 (шестидесяти) календарных дней**, если иной срок не установлен Договором банковского продукта.

**4.8.** Срок рассмотрения претензии Клиента Банком исчисляется со дня, следующего за днём приёма Банком претензии от Клиента.

**4.9.** Возмещение денежных средств по спорным операциям осуществляется Банком по результатам рассмотрения претензии Клиента.

## **5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ**

Помимо прав и обязанностей, предусмотренных настоящим разделом, права и обязанности Банка и Клиента установлены соответствующими Договорами банковского продукта (Положениями о банковских продуктах).

### **5.1. Банк обязуется:**

**5.1.1.** соблюдать конфиденциальность в отношении информации, отнесённой в соответствии с законодательством Российской Федерации к персональным данным или банковской тайне Клиента. При этом Клиент соглашается, что Банк вправе передавать и раскрывать любую информацию, касающуюся Клиента, аффилированным лицам Банка, агентам и партнёрам Банка, а также иным третьим лицам, включая кредитные бюро и юридические лица, осуществляющие деятельность по возврату просроченной задолженности в качестве основного вида деятельности и внесённые в государственный реестр (коллекторские агентства), независимо от местонахождения таковых, для конфиденциального использования. Банк также вправе раскрывать любую такую информацию в случаях, установленных законодательством, в том числе судам и иным государственным органам.

**5.1.2.** принимать к исполнению поступившие от Клиента Распоряжения, оформленные в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, требованиями нормативных документов Банка России и условиями Единого договора (Договора банковского продукта);

**5.1.3.** проводить операции по Счетам Клиента в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации и Единого договора;

**5.1.4.** обеспечить деятельность контактного центра Банка по телефонам:

**+7 (800)-700-65-12,**

**+7 (495)-651-65-12,**

**5.1.5** проводить проверку наличия признаков осуществления перевода денежных средств без добровольного согласия Клиента, а именно без согласия Клиента или с согласия Клиента, полученного под влиянием обмана или при злоупотреблении доверием (далее при совместном упоминании - перевод денежных средств без добровольного согласия клиента), до момента списания денежных средств Клиента (в

случае совершения перевода денежных средств с использованием сервиса быстрых платежей платежной системы Банка России) либо при приеме к исполнению распоряжения клиента (при осуществлении перевода денежных средств в иных случаях).

**5.1.6** при выявлении им операции, соответствующей признакам осуществления перевода денежных средств без добровольного согласия клиента (за исключением операции перевода денежных средств с использованием сервиса быстрых платежей платежной системы Банка России), приостановить прием к исполнению распоряжения Клиента на два дня, а при выявлении им операции перевода денежных средств с использованием сервиса быстрых платежей платежной системы Банка России, соответствующих признакам осуществления перевода денежных средств без добровольного согласия клиента, отказать в совершении соответствующей операции (перевода).

**5.1.7** после выполнения действий, предусмотренных п. 5.1.6. Условий КБО, предоставить клиенту информацию, предусмотренную законодательством РФ, в следующем порядке: путем направления SMS-сообщения на Номер мобильного телефона Клиента, в т.ч. подключённый к услуге «SMS – информирование», либо путём PUSH-сообщения, либо по адресу электронной почты, информацией о котором располагает Банк на момент направления указанного уведомления, либо звонком Клиенту на **Зарегистрированный номер телефона**.

**5.1.8** при получении от Клиента подтверждения распоряжения или осуществлении действий по совершению клиентом повторной операции в соответствии с п. 5.4.6. Условий КБО незамедлительно принять к исполнению подтвержденное распоряжение Клиента или совершить повторную операцию, при отсутствии иных установленных законодательством Российской Федерации оснований не принимать распоряжение клиента к исполнению.

**5.1.9** приостановить использование клиентом электронного средства платежа, если от Банка России получена информация, содержащаяся в базе данных о случаях и попытках осуществления переводов денежных средств без добровольного согласия клиента, которая содержит сведения, относящиеся к Клиенту и (или) его электронному средству платежа, в том числе сведения федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел о совершенных противоправных действиях на период нахождения указанных сведений в базе данных о случаях и попытках осуществления переводов денежных средств без добровольного согласия клиента.

**5.1.10** после приостановления использования Клиентом электронного средства платежа в случаях, предусмотренных п.п. 5.1.9., 5.3.21. Общих условий, в порядке, установленном п. 5.1.7. Общих условий, незамедлительно уведомить клиента о приостановлении использования электронного средства платежа, а также о праве Клиента подать заявление в Банк России, в том числе через Банк, об исключении сведений, относящихся к Клиенту и (или) его электронному средству платежа, в том числе сведений федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел о совершенных противоправных действиях, из базы данных о случаях и попытках осуществления переводов денежных средств без добровольного согласия клиента.

**5.1.11** В случае получения информации об исключении сведений, относящихся к Клиенту и (или) его электронному средству платежа, из базы данных о случаях и попытках осуществления переводов денежных средств без добровольного согласия Клиента, незамедлительно возобновить использование клиентом электронного средства платежа и незамедлительно уведомить Клиента о возможности использования электронного средства платежа при отсутствии иных оснований для приостановления использования электронного средства платежа клиента в соответствии с законодательством Российской Федерации или договором.

## **5.2. Клиент обязуется:**

**5.2.1.** сообщать Банку необходимые и достоверные сведения и представлять документы в соответствии с требованиями Банка и законодательства Российской Федерации;

**5.2.2.** письменно уведомить Банк о внесении изменений в документы, предоставленные при заключении Единого договора, Договоров банковского продукта, об изменении фамилии, имени, отчества (при наличии), гражданства, изменения места регистрации (жительства), паспортных данных с обязательным предоставлением в Банк соответствующих документов **в течение 30 (тридцати) календарных дней** с

момента наступления соответствующего обстоятельства. Указанные документы могут быть направлены в Банк одним из следующих способов:

- а) в Отделение Банка: на бумажном носителе с собственноручной подписью Клиента (Представителя Клиента);
- б) почтовым отправлением: на бумажном носителе с собственноручной подписью Клиента, при этом подпись Клиента должна быть удостоверена нотариально;
- с) в электронном виде (скан-копия) посредством Системы «Эс-Би-Ай Банк Онлайн» (при наличии у Банка технической возможности), либо по электронной почте Банка [info@sbibankllc.ru](mailto:info@sbibankllc.ru); при этом Клиент понимает и согласен, что использование незащищённых каналов связи может повлечь риски, связанные с несанкционированным доступом третьих лиц к информации.

**5.2.3. не реже 1 (одного) раза в год** подтверждать, в том числе по запросу Банка, действительность данных, представленных в целях заключения Единого договора, Договоров банковского продукта:

**5.2.3.1.** подтверждение Клиентом может быть направлено одним из доступных способов: посредством Системы «Эс-Би-Ай Банк Онлайн» (при наличии технической возможности у Банка), путём обращения в контактный центр Банка, по электронной почте Банка [info@sbibankllc.ru](mailto:info@sbibankllc.ru);

**5.2.3.2.** отсутствие письменного уведомления от Клиента по истечении года с даты заключения Единого договора и каждого последующего года означает подтверждение Клиентом действительности и актуальности данных, предоставленных при заключении Единого договора;

**5.2.4.** обращаться в Банк через Удалённые каналы обслуживания либо в Отделение Банка для получения с целью ознакомления действующих редакций Условий КБО и(или) Положений о банковских продуктах и Тарифов;

**5.2.5.** сообщать о выгодоприобретателях по операциям, совершаемым Клиентом, то есть о лицах, к выгоде которых действует Клиент, в том числе на основании агентского договора, договоров поручения, комиссии и доверительного управления, при проведении операций с денежными средствами и иным имуществом. Сведения представляются Клиентом при личном визите в Отделение Банка, либо через Систему «Эс-Би-Ай Банк Онлайн» – при наличии технической возможности. Непредставление в Банк сведений о выгодоприобретателях является сообщением Клиента об отсутствии таковых;

**5.2.6.** в целях выполнения мер информационной безопасности при использовании Удалённых каналов обслуживания ознакомиться с размещёнными на Сайте Банка документами:

- «Памятка Клиента о мерах безопасного использования системы «Интернет-банк»;
- «Памятка клиента по защите от вредоносных программ»

и выполнять указанные в них и общепринятые меры информационной безопасности. Клиент несёт ответственность за все риски по нарушению информационной безопасности, а также за исполнение требований по организации и осуществлению защиты от вредоносных программ персонального устройства, обеспечивающего взаимодействие с Банком по Удалённым каналам обслуживания;

**5.2.7.** своевременно оплачивать услуги Банка в соответствии с Тарифами Банка. В случае невозможности исполнения поручений Клиента, возникшей не по вине Банка, услуги Банка подлежат оплате в полном объеме.

**5.2.8. не реже 1 (одного) раза в 2 (две) недели** осуществлять проверку Выписки по Счёту;

**5.2.9.** при наличии возражений по поводу проведённых Банком операций, выявленных в соответствии с п. 5.2.8 настоящих Условий КБО, направить претензию в Банк не позднее срока, указанного в п. 4.2 настоящих Условий КБО;

**5.2.10.** не заключать с третьими лицами договор, предусматривающий право получателя средств выставить требование к Счетам Клиента, открытым в рамках Единого договора;

**5.2.11.** незамедлительно информировать Банк об изменении Зарегистрированного номера телефона в случае утраты или замены SIM-карты.

Изменить информацию о Зарегистрированном номере телефона Клиент может при наличии технической возможности – через Систему «Эс-Би-Ай Банк Онлайн» либо через Отделение Банка.



Обновление данных через Удалённые каналы обслуживания (Систему «Эс-Би-Ай Банк Онлайн» (при наличии технической возможности у Банка) и(или) контактный центр) возможно только при наличии у Клиента старой SIM-карты (старого номера телефона) и новой SIM-карты (нового номера). В случае отсутствия у Клиента старой SIM-карты (старого номера телефона) информацию о Зарегистрированном номере телефона Клиент может обновить только в Отделении Банка либо на основании заявления, подпись Клиента в котором удостоверена нотариально;

**5.2.12. в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней** со дня получения запроса предоставить Банку информацию, подтвержденную документами, идентифицирующую его в качестве клиента-иностранного налогоплательщика, а также согласие (отказ от предоставления согласия) на передачу информации в иностранный налоговый орган.

### **5.3. Банк вправе:**

**5.3.1.** запрашивать у Клиента документы и сведения в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, настоящими Условиями КБО, условиями Договоров, заключённых с Банком, в том числе требовать представления Клиентом и получать от Клиента, Представителя Клиента документы, предусмотренные законодательством Российской Федерации, при проведении идентификации Клиента, Представителя Клиента, бенефициарного владельца, выгодоприобретателя, иностранного налогоплательщика и обновлении информации о них;

**5.3.2.** проверять действительность сведений, представленных Клиентом при заключении настоящего Единого договора и последующих Договоров банковского продукта, в том числе с привлечением третьих лиц;

**5.3.3.** при обращении Клиента осуществлять наблюдение, фотографирование, аудио- и видеозапись, включая запись телефонных разговоров. Клиент соглашается с правом Банка осуществлять вышеуказанные действия, а также с правом Банка хранить такие записи в течение 5 (пяти) лет с момента прекращения отношений с Клиентом и использовать их при проведении любых расследований в связи с Единым договором и(или) Договором банковского продукта;

**5.3.4.** в любой момент по собственному усмотрению определять и изменять перечень банковских операций и функций, которые могут осуществляться Клиентом по его Счетам/Вкладам в Банке, через Удалённые каналы обслуживания, а также устанавливать лимиты на суммы операций, осуществляемых через Удалённые каналы обслуживания;

**5.3.5.** в одностороннем порядке изменить номер Текущего счёта и(или) Продуктового счёта в случаях и в порядке, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

**5.3.6.** отказать в выполнении Распоряжения Клиента о совершении валютной операции, по которой не представлены документы, предусмотренные действующим валютным законодательством Российской Федерации;

**5.3.7.** отказать в выполнении Распоряжения Клиента, составленного с использованием Удалённого канала обслуживания, и(или) установить ограничения на проведение таких операций, если:

a) в Банк не поступил документ, необходимый для проведения операции и оформленный согласно требованиям законодательства Российской Федерации, в том числе валютного;

b) у Банка возникли сомнения в том, что Распоряжение поступило от Клиента;

c) операция противоречит требованиям законодательства Российской Федерации и(или) Условиям КБО (Договору банковского продукта);

d) если у Банка возникли подозрения, что проводимая операция связана с ведением Клиентом предпринимательской деятельности;

e) если у Банка возникли подозрения, что проводимая за счёт кредитных средств операция связана с выдачей/погашением займа или с приобретением/погашением эмиссионных ценных бумаг, за исключением случаев утверждённых Банком;

f) права Клиента по распоряжению денежными средствами ограничены в порядке и случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

g) в случае неисполнения обязательств, предусмотренных настоящими Условиями КБО;

**5.3.8.** производить отмену ошибочных операций Банка без уведомления Клиента;

**5.3.9.** на условиях заранее данного акцепта списывать с любых Счетов Клиента,

открытых и(или) обслуживаемых в соответствии с Условиями КБО (условиями соответствующего Договора банковского продукта), за исключением Счёта Вклада, плату за услуги, оказанные Клиенту в рамках Единого договора в соответствии с установленными Тарифами Банка, если в ходе рассмотрения претензии будет установлено, что Клиент имеет причастность к данной операции, либо операция стала возможной вследствие нарушения Клиентом настоящих Условий КБО/ Положений о банковском продукте;

**5.3.10.** отказать в проведении операций по Счету Клиента, если для проведения операции на Счёте Клиента недостаточно денежных средств, в том числе с учётом комиссионного вознаграждения, взимаемого Банком за данную операцию;

**5.3.11.** отказать Клиенту в осуществлении Перевода денежных средств со Счёта Клиента в пользу третьих лиц в случаях, предусмотренных действующем законодательством Российской Федерации;

**5.3.12.** отказать Клиенту в совершении операций и(или) ограничить право Клиента использовать дистанционное банковское обслуживание при непредставлении по запросу Банка документов (сведений), необходимых для идентификации Клиента или связанных с проводимой операцией;

**5.3.13.** составлять от имени Клиента расчётные документы на основании полученного от Клиента соответствующего Распоряжения (при необходимости);

**5.3.14.** устанавливать лимиты на совершение операций, а также реализовывать иные механизмы, снижающие риски Банка и Клиента. Лимиты отражаются в Тарифах Банка;

**5.3.15.** при наличии просрочки по одному из Кредитов Клиента, предоставленных Банком в рамках Единого договора списать денежные средства в погашение возникшей просроченной задолженности с любого Счёта Клиента, открытого и(или) обслуживаемого в рамках Единого договора (за исключением Счёта Вклада), в соответствии с заранее данным акцептом Клиента;

**5.3.16.** вносить изменения в настоящие Условия КБО и(или) Положения о банковских продуктах, за исключением Индивидуальных условий договора потребительского кредита, и(или) Тарифы;

**5.3.17.** осуществлять передачу иностранному налоговому органу и(или) иностранным налоговым агентам, уполномоченным иностранным налоговым органом на удержание иностранных налогов и сборов (далее – **иностраный налоговый орган**), информации только при получении от Клиента-иностранного налогоплательщика согласия на передачу информации в иностранный налоговый орган и при соблюдении требований законодательства Российской Федерации.

**5.3.18.** приостановить использование Системы «Эс-Би-Ай Банк Онлайн»:

а) на основании полученного от Клиента заявления, предоставленного Банку:

- при посещении Отделения Банка;
- путём обращения в Контактный центр Банка,
- в электронном виде (скан-копия) в Интернет-банке с применением АСП Клиента (при наличии у Банка технической возможности),

б) по инициативе Банка в случаях:

- нарушения Клиентом установленного Единым договором порядка использования Системы «Эс-Би-Ай Банк Онлайн»,
  - выявления операций, соответствующих признакам осуществления перевода денежных средств без согласия Клиента (возможной компрометации ЭСП),
  - при получении от Банка России информации о случаях и попытках осуществления переводов денежных средств без согласия Клиента или плательщика,
- о чём сообщает Клиенту в день такого приостановления или прекращения с указанием причины такого приостановления или прекращения посредством уведомления по электронной почте по адресу, указанному Клиентом в Заявлении-Анкетe, и/или отправки Сервисного SMS-сообщения на Зарегистрированный номер телефона Клиента/Push-уведомления.

**5.3.19.** Приостановить частично или полностью исполнение обязательств по Единому Договору, в том числе ограничить совершение отдельных операций, в случае отсутствия у Банка объективной возможности исполнить обязательство по переводу средств и/или выдаче наличных средств Клиенту в связи с ограничениями, введёнными и/или исполняемыми иностранными посредниками в переводе и/или банками-корреспондентами. Об указанных ограничениях Банк предварительно уведомляет Клиента любым из указанных способов - в SMS-сообщении/PUSH-уведомлении/ с исполь-

зованием Системы «Эс-Би-Ай Банк Онлайн»/на Сайте Банка.

**5.3.20** запросить у Клиента информацию, что перевод денежных средств не является переводом денежных средств без добровольного согласия клиента, и (или) направить клиенту информацию о необходимости совершить повторную операцию способом, который предусмотрен п. 4.5.6. Условий КБО, при предоставлении Клиенту информации в соответствии с п. 5.1.7. Условий КБО.

**5.3.21** В случае, если Банк получил от Банка России информацию, содержащуюся в базе данных о случаях и попытках осуществления переводов денежных средств без добровольного согласия клиента, которая содержит сведения, относящиеся к клиенту и (или) его электронному средству платежа, приостановить использование клиентом электронного средства платежа путем блокировки доступа Клиента в систему ДБО на период нахождения сведений, относящихся к такому клиенту и (или) его электронному средству платежа, в базе данных о случаях и попытках осуществления переводов денежных средств без добровольного согласия клиента.

#### **5.4. Клиент вправе:**

**5.4.1.** в любой момент расторгнуть Единый договор, предварительно погасив всю имеющуюся перед Банком задолженность по Договору кредитной карты и/или Договору потребительского кредита, а также истребовав все денежные средства и закрыв все Счета, открытые и(или) обслуживаемые в соответствии с Условиями КБО. Расторжение Единого договора осуществляется Банком на основании соответствующего письменного заявления Клиента;

**5.4.2.** завещать права на денежные средства, находящиеся на Счетах Клиента в Банке, посредством совершения завещательного распоряжения в письменной форме в Отделении Банка. Такое завещательное распоряжение имеет силу нотариально удостоверенного завещания;

**5.4.3.** требовать от Банка надлежащего и своевременного исполнения своих обязательств в рамках возникших правоотношений;

**5.4.4.** направлять Банку обращения, жалобы и претензии одним из следующих способов:

- лично при посещении Отделения Банка;
- используя Удалённые каналы обслуживания, включая обращения в контактный центр Банка, Систему «Эс-Би-Ай Банк Онлайн», электронную почту Банка [info@sbibankllc.ru](mailto:info@sbibankllc.ru);
- путём почтового отправления на адрес Банка: 125315, г. Москва, Ленинградский проспект, дом 72, корпус 3.

**5.4.5.** Обратиться в Банк с целью возобновления использования Системы «Эс-Би-Ай Банк Онлайн» в случае приостановления использования соответствующего электронного средства платежа:

- непосредственно в отделение Банка, предъявив удостоверяющий личность документ, с соответствующим письменным заявлением,
- в Контакт-центр в соответствии с Приложением № 2 к Условиям КБО.

**5.4.6** Клиент вправе подтвердить распоряжение, приостановленное Банком в соответствии с п. 5.1.6. Условий КБО, не позднее одного дня, следующего за днем приостановления приема к исполнению следующими способами: звонком в контактный центр Банка при прохождении аутентификации, письмом по системе ДБО, или совершить повторную операцию, содержащую те же реквизиты получателя (плательщика) и ту же сумму перевода (далее - повторная операция), в случае отказа Банка в совершении Клиентом перевода денежных средств с использованием сервиса быстрых платежей платежной системы Банка России.

**5.4.7** С целью получения уведомления о совершаемых банковских операциях, справок (выписок) по совершенным банковским операциям на электронную почту Клиент представляет (подтверждает) Банку адрес данной электронной почты. При этом адрес электронной почты Клиента считается подтвержденным:

- с момента предоставления в Банк анкеты-заявления, подписанной Клиентом, с указанием адреса электронной почты при заключении Единого договора;
- при открытии счета с использованием системы ЕСИА (Единой системы идентификации и аутентификации) с момента подтверждения согласия на предоставление сведений в Банк путем ввода кода из смс;
- при представлении адреса электронной почты Клиентом, заключившим Единый договор, путем предоставления в Банк заявления об изменении персональных данных

либо заявления на предоставление информации с указанием адреса электронной почты по форме Банка посредством Системы «Эс-Би-Ай Банк Онлайн», в офисе Банка или почтовым отправлением (при наличии нотариального заверения).

## **6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

**6.1.** Стороны несут ответственность за надлежащее исполнение своих обязанностей, предусмотренных Условиями КБО (Договором банковского продукта) в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**6.2.** Банк не несёт ответственности за сбои в работе почты, Интернета, сетей связи, возникшие по не зависящим от Банка причинам и повлёкшие за собой несвоевременное получение или неполучение Клиентом уведомлений Банка и Выписок по Счетам. Банк освобождается от имущественной ответственности в случае технических сбоев (отключение/повреждение электропитания и сетей связи, сбой программного обеспечения процессингового центра и базы данных Банка, технические сбои в платёжных системах), а также в иных ситуациях, находящихся вне сферы контроля Банка, повлёкших за собой невыполнение Банком условий Единого договора и(или) Договоров банковского продукта, заключённых в соответствии с Условиями КБО.

**6.3.** Банк не несёт ответственности в случае, если информация о Счетах/Вкладах Клиента, Контрольной информации Клиента, Логине, паролях Системы «Эс-Би-Ай Банк Онлайн» или проведённых Клиентом операциях, в том числе направленная Клиенту по электронной почте, станет известной иным лицам в результате прослушивания или перехвата информации в каналах связи во время их использования.

**6.4.** Банк не несёт ответственности в случае, если информация о ПИН-коде, Контрольной информации Клиента, Логине, паролях Системы «Эс-Би-Ай Банк Онлайн» станет известной иным лицам в результате недобросовестного выполнения Клиентом условий их хранения и использования.

**6.5.** В случае несвоевременного или неполного уведомления Банка об обстоятельствах указанных в п. 6.3, п. 6.4 настоящего раздела, Клиент несёт ответственность за возможные убытки.

**6.6.** Банк не несёт ответственности за убытки, понесённые Клиентом вследствие исполнения Распоряжения, выданного не уполномоченным лицом, в том числе в случае если с использованием предусмотренных банковскими правилами, Единым договором и соответствующим Договором процедур Банк не мог установить факт выдачи Распоряжения не уполномоченным Клиентом лицом.

**6.7.** Банк не несёт ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по Единому договору в случае, если государственными или муниципальными органами Российской Федерации или других государств, Банком России или центральными (национальными) банками других государств принимаются, публикуются или вносятся изменения в толкование или применение каких-либо законов или нормативных актов, в результате которых исполнение Банком своих обязательств становится незаконным или неправомерным.

**6.8.** Банк не несёт ответственности за несвоевременное исполнение Распоряжений Клиента по Счетам, если операции по корреспондентскому счёту Банка не осуществляются или их исполнение задерживается в результате действий (бездействия) Банка России, его подразделений, банков-корреспондентов, посредников в переводе и/или иных третьих лиц, обеспечивающих совершение операций по корреспондентскому счёту Банка, в том числе в связи с введением международными организациями и/или иностранными государственными органами принудительных мер и/или ограничений.

**6.9.** Банк не несёт ответственности за несвоевременное исполнение Распоряжений Клиента по Счетам, обслуживаемым в соответствии с Условиями КБО, в случае обрыва электрических сетей, сбоев в работе провайдеров и иных ситуациях подобного рода. В случае возникновения подобных ситуаций Клиент может воспользоваться альтернативными каналами обслуживания и обратиться в контактный центр Банка либо Отделение Банка в рабочее время.

**6.10.** Клиент самостоятельно урегулирует вопрос возврата средств в случаях необоснованного или ошибочного их перечисления.

**6.11.** Банк не несёт ответственности в случаях невыполнения Клиентом условий Единого договора, в т.ч. в случае представления или подтверждения Клиентом недостоверной информации.

**6.12.** Клиент несёт ответственность за все операции, проводимые в Отделении Банка, Систему «Эс-Би-Ай Банк Онлайн» с использованием предусмотренных Единым договором средств его Дистанционной аутентификации.

**6.13.** Клиент несёт ответственность перед Банком за прямой подтверждённый и доказанный ущерб и расходы (согласованные сторонами), понесённые Банком в результате нарушения Клиентом условий или положений Единого договора, законодательных и(или) нормативных актов.

**6.14.** Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение своих обязательств по Единому договору, если неисполнение будет являться следствием непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, возникших после вступления в силу Единого договора. Действие обстоятельств непреодолимой силы стороны в необходимых случаях должны подтверждать документами компетентных органов. К таким обстоятельствам будут относиться военные действия, массовые беспорядки, стихийные бедствия, отключение электроэнергии, забастовки, решения органов государственной власти и местного самоуправления и другие обстоятельства, делающие невозможным исполнение обязательств, предусмотренных Единым договором.

## **7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**7.1.** Клиент соглашается с тем, что Банк имеет право направлять по любому адресу, включая адрес электронной почты, либо по номерам телефонов, в том числе по номерам телефонов сотовой связи, факсов, указанных Клиентом в Заявлении-Анкетe либо в иных документах, оформляемых в рамках Единого договора, сообщения информационного характера.

**7.2.** Банк вправе информировать Клиента о наступлении сроков исполнения обязательств Клиента перед Банком по погашению Задолженности по договору, а также о возникновении просроченной задолженности по имеющимся перед Банком обязательствам по любым каналам связи, включая направление SMS-сообщений на Зарегистрированный номер телефона Клиента/Push-уведомлений, почтовое письмо, телеграммы, голосовые сообщения, сообщения по электронной почте.

**7.3.** Клиент соглашается с тем, что Банк имеет право на обработку, в том числе автоматизированную, любой информации, относящейся к персональным данным Клиента, в том числе указанной в Заявлении-Анкетe Клиента и (или) в иных документах, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение, использование, распространение (в том числе передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных, предоставленных Банку в связи с заключением Единого договора и(или) Договора банковского продукта в целях исполнения договорных обязательств, обеспечения защиты информации при осуществлении Перевода денежных средств, предупреждения несанкционированного доступа к Счетам и(или) Вкладам Клиента, контроля за принимаемыми мерами по обеспечению информационной безопасности информационных систем Банка, а также разработки Банком новых продуктов и услуг и информирования Клиента об этих продуктах и услугах.

Банк имеет право проверить достоверность представленных Клиентом персональных данных, в том числе с использованием услуг других операторов, а также использовать информацию о неисполнении и (или) ненадлежащем исполнении договорных обязательств при рассмотрении вопросов о предоставлении других услуг и заключении новых договоров.

**7.4.** Клиент выражает согласие на получение Банком в электронной форме от Социального фонда Российской Федерации (далее – СФР) информации, указанной в заявлении застрахованного лица о регистрации в системе информационного обмена СФР (при предоставлении Клиентом в Банк соответствующего заявления застрахованного лица о регистрации в системе информационного обмена СФР и заявления застрахованного лица о направлении сведений, содержащихся в индивидуальном лицевом счёте, в электронной форме), а также в случае отсутствия у Клиента регистрации в системе информационного обмена СФР на момент подачи Заявления-Анкетe с целью заключения Единого договора Клиент даёт своё согласие на регистрацию его в системе информационного обмена СФР с застрахованными лицами, осуществляемого в соответствии с положениями Федеральных законов от 01.04.1996 №

27-ФЗ «Об индивидуальном (персонифицированном) учёте в системе обязательного пенсионного страхования», от 15.12.2001 № 167-ФЗ «Об обязательном пенсионном страховании в Российской Федерации», от 24.07.2002 № 111-ФЗ «Об инвестировании средств для финансирования накопительной части трудовой пенсии в Российской Федерации», от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» через Банк, при условии предоставления Клиентом в таком Заявлении-Анкете номера СНИЛС<sup>5</sup>.

**7.5.** В целях принятия Банком решения о заключении Единого договора Клиент на основании Заявления-Анкеты даёт своё согласие Банку на передачу (предоставление, доступ), в том числе с использованием средств автоматизации, своих персональных данных, указанных в Заявке (Заявлении-Анкетe):

**7.5.1.** в целях проверки сведений, содержащихся в Заявке (Заявлении-Анкетe) проверки и оценки платёжеспособности и кредитоспособности:

- ПАО «Вымпелком» (адрес (место нахождения) 127083, г. Москва, ул. Восьмого Марта, д. 10, стр. 14, ОГРН 1027700166636,

- ПАО «МЕГАФОН» (адрес (место нахождения) 127006, г. Москва, переулок Оружейный, д.41, ОГРН 1027809169585;

**7.5.2.** в целях оказания услуг по доставке документов в соответствии с Единым договором:

- ООО «ВС-Экспресс», 125080, г. Москва, Волоколамское ш., д. 2, помещ. 1, ком. 49, ОГРН 1137746101360,

**7.5.3.** в целях предоставления возможности использования Удалённого канала обслуживания – контактного центра в соответствии с Единым договором:

- ООО «ВОКСИС», 620026, Свердловская область, г. Екатеринбург, ул. Розы Люксембург, стр. 19, этаж 4, ОГРН 1076674015549,

**7.5.4.** в целях осуществления связи (направления уведомлений), предоставления услуг по передаче данных для осуществления связи:

- ООО «ИНФОБИП», 109544, г. Москва, б-р Энтузиастов, д. 2, эт/ком 21/1, ОГРН 5087746020720,

- ООО «СМС ТРАФИК», 115088, г. Москва, 2-й Южнопортовый проезд, дом 20А, строение 4, подъезд 1, эт 2 П 2, ОГРН 1057746117384,

Согласие действительно в течение действия Единого договора.

Согласие может быть отозвано Клиентом в письменной форме.

**7.6.** В случае безналичного перечисления Клиентом денежных средств в погашение Задолженности по договору из других кредитных организаций Банк не несёт ответственности за просрочку обязательств, связанную с несвоевременным зачислением средств Клиенту. Клиент понимает и соглашается с тем, что Банк не имеет возможности контролировать или регулировать сроки поступления денежных средств от третьих лиц.

**7.7.** Изменение или расторжение Единого договора (отдельных Договоров банковского продукта) не освобождает Клиента и (или) Банк от исполнения своих обязательств по Единому договору (отдельным Договорам банковского продукта), возникших до момента такого изменения или расторжения.

**7.8.** При предоставлении Клиентом в Отделение Банка заявления на получение наследства с корректными реквизитами наследника и документа, подтверждающего право на наследственное имущество (свидетельства о праве на наследство (оригинала или нотариально заверенной копии), оригинала/нотариально заверенной копии Свидетельства о смерти, Свидетельства о праве собственности на долю в общем имуществе супругов, решения суда) Банк осуществляет перевод денежных средств с соответствующих Счетов Клиента наследнику(-ам) по реквизитам, указанным в заявлении на получение наследства, либо выдаёт наличными в кассе Отделения Банка, расторгает Единый договор и закрывает все Счета Клиента.

**7.9.** Единый договор (отдельные Договоры банковского продукта) подлежит толкованию в соответствии с законодательством Российской Федерации. В случае, если какое-либо из положений Единого договора (отдельных Договоров банковского продукта) становится незаконным, недействительным или не пользующимся судебной защитой по любому применимому законодательству, такие положения Единого договора (отдельных Договоров банковского продукта) не применяются во взаимоотношениях между Банком и Клиентом. Остальные положения Единого договора (отдельных Договоров банковского продукта) сохраняют силу и действительность.

---

<sup>5</sup> Страховой номер индивидуального лицевого счёта.

**7.10.** Все споры, возникающие между Клиентом и Банком из Единого договора (отдельных Договоров банковского продукта) или в связи с ним(ними), подлежат решению путём переговоров, а в случае невозможности такого решения, в суде в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**7.11.** Клиент поручает Банку:

а) предоставлять Клиенту сведения о проводимых операциях по Счетам Клиента, Выписки по Счетам, информацию, связанную с исполнением Единого договора, предложения Банка, информационные и рекламные сообщения об услугах Банка путём организации почтовых рассылок, рассылок SMS-сообщений/Push-уведомлений и рассылок по электронной почте в адрес Клиента;

б) предоставлять информацию о персональных данных Клиента третьей стороне, с которой у Банка заключено соглашение о конфиденциальности, в целях передачи Клиенту информационных и рекламных сообщений об услугах Банка;

с) для целей хранения документов, содержащих персональные данные Клиента, а также для создания и хранения их электронных образов, предоставлять указанные документы специализированной компании, с которой у Банка заключён договор об оказании услуг и соглашение о конфиденциальности;

д) предоставлять информацию о персональных данных Клиента третьей стороне, с которой у Банка заключено соглашение о конфиденциальности, в целях исполнения Единого договора.

## **8. ПРИЛОЖЕНИЯ**

Следующие Приложения являются неотъемлемой частью Условий КБО:

**8.1.** Приложение № 1 – Положение (общие условия) об открытии, обслуживании и закрытии счетов в Эс-Би-Ай Банк ООО;

**8.2.** Приложение № 2 – Порядок (общие условия) предоставления услуг через удалённые каналы обслуживания в Эс-Би-Ай Банк ООО;

**8.3.** Приложение № 3 – Положение (общие условия) о размещении вкладов в Эс-Би-Ай Банк ООО;

**8.4.** Приложение № 4 – Порядок (общие условия) предоставления услуг по переводу денежных средств в Эс-Би-Ай Банк ООО;

**8.5.** Приложение № 5 – Положение о лимите кредитования в Эс-Би-Ай Банк ООО (Общие условия предоставления кредита);

**8.6.** Приложение № 6 – Общие условия кредитования физических лиц в Эс-Би-Ай Банк ООО;

**8.7.** Приложение № 7 - Правила осуществления клиентами - физическими лицами переводов денежных средств с использованием сервиса Системы быстрых платежей в Эс-Би-Ай Банк ООО.

## **Положение (общие условия) об открытии, обслуживании и закрытии счетов в Эс-Би-Ай Банк ООО**

### **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**1.1.** Настоящее Положение (общие условия) об открытии, обслуживании и закрытии счетов в Эс-Би-Ай Банк ООО определяет общие условия открытия, обслуживания и закрытия Счетов Клиентов, заключивших с Банком Единый договор, и регулирует отношения, возникающие в связи с этим между Клиентом и Банком. Настоящее Положение, Заявка об открытии счета, Тарифы в совокупности являются заключенным между Клиентом и Банком Договором банковского счёта.

**1.2.** Договор банковского счёта заключается в порядке, установленном п.п. 2.2.4.-2.2.5. Условий КБО. Акцепт заключается в открытии Клиенту соответствующего Счёта (при условии предоставления Клиентом и получения Банком документов, необходимых для его открытия).

Договор банковского счёта заключается только при наличии действующего Единого договора или одновременно с заключением Единого договора. Договор банковского счёта является неотъемлемой частью Единого договора и не может рассматриваться обособленно от Единого договора.

**1.3.** Правила совершения операций и получения информации через Удалённые каналы обслуживания по Счетам, открытым в рамках Единого договора, регламентируются Порядком (общими условиями) предоставления услуг через удалённые каналы обслуживания в Эс-Би-Ай Банк ООО (Приложение № 2 к Условиям КБО).

**1.4.** Банк является участником системы обязательного страхования вкладов. Страхование денежных средств, находящихся на Счетах Клиента, осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 23.12.2003 № 177-ФЗ «О страховании вкладов в банках Российской Федерации» с момента заключения Единого договора и(или) Договора банковского продукта и открытия Счёта.

Денежные средства, переданные Партнёрам, но фактически не полученные Банком, страхованию в соответствии с указанным федеральным законом не подлежат.

Информация о страховании (обеспечении возврата денежных средств) размещается на стендах в Отделении Банка и на Сайте Банка.

**1.5.** Во всём, что не урегулировано настоящим Положением и Единым договором, Банк и Клиент руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

**1.6.** Понятия и термины, используемые в настоящем Положении, применяются в том значении, в каком они используются в законодательстве Российской Федерации, нормативных актах Банка России, а также в Условиях КБО, за исключением терминов, установленных настоящим Положением.

### **2. СЧЕТА КЛИЕНТА**

**2.1.** Клиент имеет возможность в течение всего срока действия Единого договора открывать следующие Счета:

- Текущие счета;
- Счета Вкладов для обслуживания соответствующих Договоров банковского вклада;
- иные виды счетов, предусмотренные Условиями КБО (Договором банковского продукта).

**2.2.** Открытие Счетов осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации, нормативными актами Банка России и Условиями КБО.

**2.3.** Открытие второго и последующих Счетов на основании Единого договора может осуществляться:

**2.3.1.** с использованием Системы «Эс-Би-Ай Онлайн» на основании соответствующего Распоряжения Клиента, оформленного в электронном виде после успешной Дистанционной аутентификации Клиента, порядок проведения которой определён



Условиями КБО. Распоряжение Клиента, протокол проведения операций в соответствующей автоматизированной системе Банка, подтверждающий корректную идентификацию и аутентификацию Клиента, и совершение операции в системе, являются документами, подтверждающими волеизъявление Клиента об открытии Счёта;

**2.3.2.** в Отделении Банка при личном присутствии Клиента (его представителя) на основании Заявки, оформленной на бумажном носителе.

**2.4.** Банк информирует Клиента о реквизитах открытых Счетов:

**2.4.1.** в случае подачи Распоряжения в электронном виде – через Систему «Эс-Би-Ай Банк Онлайн» посредством Электронного уведомления;

**2.4.2.** в случае подачи Заявки в Отделении Банка – путём предоставления Клиенту второго экземпляра Заявки на бумажном носителе с отметкой Банка.

**2.5.** Распоряжение, направленное Клиентом через Систему «Эс-Би-Ай Онлайн», и Электронное уведомление Банка об открытии Счёта являются документами, подтверждающими заключение Договора банковского счёта:

**2.5.1.** хранение Распоряжения и подтверждения Банка об открытии Счёта (Электронного уведомления) осуществляется в электронной форме в базе данных Банка;

**2.5.2.** Клиент имеет право получить документ(ы) на бумажном носителе, подтверждающие открытие Счёта, в Отделении Банка на основании письменного обращения.

### **3. РЕЖИМ ОБСЛУЖИВАНИЯ СЧЕТОВ**

**3.1.** Счета Клиента, открытые в рамках Единого договора, предназначены для совершения операций, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации и нормативными актами Банка России, при этом операции осуществляются на основании Распоряжений, сформированных и направленных Клиентом в электронном виде через Систему «Эс-Би-Ай Онлайн», либо на основании Распоряжений, оформленных Клиентом на бумажном носителе в Отделении Банка.

**3.2.** Текущие счета пополняются путём перечисления денежных средств с Продуктовых счетов, и/или из иных кредитных организаций, и(или) путём внесения наличных денежных средств в кассу в Отделении Банка.

**3.3.** По Текущему счёту разрешены любые, предусмотренные законодательством Российской Федерацией, расходные операции.

**3.4.** Счёт Вклада пополняется путём перечисления денежных средств с Текущего счёта и(или) внесением наличных денежных средств в кассу Банка в порядке, предусмотренном соответствующим Положением о продукте и Условиями вкладов:

**3.4.1.** по Счёту Вклада расходные операции допускаются при осуществлении Перевода денежных средств между Счетами Вклада, открытыми в разных валютах, в рамках одного Вклада;

**3.4.2.** допускаются приходные/расходные операции по Вкладу с/на Текущий счёт в соответствии с Положением о банковском продукте.

**3.5.** Накопительный счёт открывается и обслуживается в соответствии с Условиями вкладов/счетов.

**3.6.** Банк не осуществляет безналичные расчёты в форме Перевода денежных средств по требованию получателя средств, за исключением случаев, когда получателем средств является Банк, иное лицо, право которого выставлять требования к Счетам Клиента установлено законодательством Российской Федерации.

**3.7.** Клиент предоставляет Банку заранее данный акцепт (право без получения дополнительного распоряжения Клиента) списывать денежные средства, ошибочно зачисленные Банком на Счета Клиента, а также любую задолженность Клиента по Договору банковского продукта, включая:

а) неустойку (суммы процентов), начисленную Банком на сумму Задолженности, возникшей в результате превышения Расходного лимита;

б) средства в оплату Клиентом Банку Комиссий и вознаграждений в соответствии с действующими Тарифами;

в) денежные средства в погашение задолженности Клиента перед Банком, возникшей из обязательств по Единому договору и(или) Договору банковского продукта, заключённым между Банком и Клиентом.

### **4. БАНКОВСКИЕ ОПЕРАЦИИ ПО СЧЕТАМ**

**4.1.** Перевод денежных средств по Счетам Клиента, открытым в рамках Единого

договора, осуществляется в соответствии с Порядком (общими условиями) предоставления услуг по переводу денежных средств в Эс-Би-Ай Банк ООО (Приложение № 4 к Условиям КБО). Переводы денежных средств осуществляются с учетом режима Счёта, установленного Договором.

**4.2.** Клиент уведомлён о том, что в отношении некоторых банковских операций, осуществляемых Клиентом по своим Счетам (в том числе Счетам Вкладов), могут применяться ограничения, установленные законодательными и нормативными актами Российской Федерации, внутренними правилами и процедурами Банка и(или) других банков, финансовых учреждений и(или) Платёжных систем, через которые такие операции осуществляются.

**4.3.** Погашение Задолженности по договору осуществляется по следующим правилам:

**4.3.1.** в целях погашения Задолженности по договору Клиент обязан внести необходимую сумму на Текущий счёт и(или) соответствующий Продуктовый счёт;

**4.3.2.** погашение Задолженности по договору осуществляется посредством списания Банком денежных средств с соответствующих Счетов Клиента в размере и в сроки, установленные Договором банковского продукта и(или) Тарифами;

**4.3.3.** Задолженность по договору, по которой явно не определён срок погашения, погашается в порядке её возникновения, начиная с наиболее ранней;

**4.3.4.** Клиент не вправе погашать Задолженность по Кредиту за счёт выданного Банком кредита, если иное не предусмотрено соответствующим кредитным договором с Банком;

**4.3.5.** досрочное погашение текущей Задолженности по Кредиту осуществляется только с Продуктового счёта/Текущего счёта, применяемого для обслуживания Кредита;

**4.3.6.** при недостаточности или отсутствии денежных средств на соответствующем Продуктовом счёте погашение Задолженности по договору, по которой пропущен срок оплаты (далее – **просроченная Задолженность по договору**), осуществляется за счёт денежных средств, находящихся на иных Счетах Клиента (за исключением Счёта Вклада);

**4.3.7.** в случае списания денежных средств в оплату Задолженности по договору со Счетов, открытых в иностранных валютах, конвертация денежных средств в валюту задолженности осуществляется по курсу Банка на дату совершения операции;

**4.3.8.** дата списания Банком со Счёта Клиента денежных средств является датой погашения Задолженности по договору.

**4.4.** Операции Перевода денежных средств со Счетов Клиента, а также в погашение Задолженности по договору, включая Задолженность по Кредитам, выданным Банком, через Удалённые каналы обслуживания, осуществляются в соответствии с Порядком (общими условиями) предоставления услуг через удалённые каналы обслуживания в Эс-Би-Ай Банк ООО (Приложение № 2 к Условиям КБО).

**4.5.** Операции снятия и внесения наличных денежных средств проводятся по Счёту через кассу Отделения Банка.

**4.6.** Операции платежей и(или) Переводов денежных средств в пользу третьих лиц осуществляются с Текущего счёта через Систему «Эс-Би-Ай Банк Онлайн», Отделение Банка.

**4.7.** Операция открытия и закрытия Счёта Вклада осуществляется через Систему «Эс-Би-Ай Банк Онлайн» либо в Отделении Банка.

**4.8.** При поступлении на Счёт в безналичном порядке либо путём внесения наличных денежных средств сумм в валюте, отличной от валюты счёта, Банк производит конверсию поступившей/внесённой суммы по курсу Банка, действующему на момент обработки Банком операции зачисления денежных средств.

**4.9.** Документальным подтверждением факта совершения Клиентом операции через Систему «Эс-Би-Ай Онлайн» является протокол проведения операций в соответствующей автоматизированной системе Банка, подтверждающий корректную Дистанционную аутентификацию Клиента и совершение операции в системе.

**4.10.** Банк вправе ограничить проведение расходных операций по Счетам Клиента:

- a) в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации;
- b) в случае наложения ареста на Счета Клиента;
- c) в случае досрочного расторжения Единого договора или Договора банковского продукта по инициативе Банка;
- d) в иных случаях, предусмотренных Единым договором и(или) Договором банковского продукта.

**4.11.** В случае наложения ограничения в виде запрета расходных операций выдача Кредита на Счета Клиента не осуществляется.

**4.12.** Банк вправе после предварительного уведомления, направленного Банком в виде SMS-сообщения на Зарегистрированный номер телефона, Push-уведомления и(или) в виде электронного сообщения, направленного через Интернет-банк, или на электронный адрес Клиента, отказать Клиенту в приёме Распоряжений на проведение расчётных операций по Счетам Клиента, направленных в электронном виде посредством Системы «Эс-Би-Ай Банк Онлайн», в случае выявления сомнительных операций, а также непредставлении документов по запросам Банка. При этом Банк принимает только надлежащим образом оформленные расчётные документы на бумажном носителе, представляемые Клиентом при личном визите в Отделение Банка. Банк возобновляет Дистанционное банковское обслуживание Клиента и принимает к исполнению Распоряжения на проведение расчётных операций по Счетам Клиента после предоставления Клиентом запрашиваемых Банком документов, в том числе документов, раскрывающих характер операции.

**4.13.** При выдаче наличных денежных средств со Счёта Клиента в иностранной валюте в размере менее целой единицы либо менее минимального достоинства банкноты иностранной валюты, находящейся на момент выдачи в кассе Банка или Устройстве самообслуживания, Банк вправе выдать эту сумму в валюте Российской Федерации по курсу покупки, установленному Банком на день выполнения данной операции.

## **5. ПРОЦЕНТНЫЙ ДОХОД НА ОСТАТОК ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ ПО СЧЁТУ**

### **5.1. Порядок выплаты процентного дохода**

**5.1.1.** Клиент по своим Счетам может получать доход в виде процентов, начисленных на остаток денежных средств.

**5.1.2.** Начисление процентов осуществляется:

- со дня, следующего за днём внесения денежных средств на Счёт;
- со дня, следующего за днём последнего начисления процентов на остаток на Счёте, по последний день месяца включительно или по день фактического закрытия Счёта включительно.

Для расчёта процентов принимается календарное количество дней в месяце и в году.

**5.1.3.** Проценты начисляются по формуле простых процентов на величину остатка денежных средств на Счете, определенную на начало операционного дня, в который выполняется расчет процентов, по ставке установленной действующими Тарифами Банка или Условиями вкладов/счетов.

**5.1.4.** Проценты выплачиваются в валюте Счета посредством зачисления на Счет в сроки, определенные действующими на дату выплаты Тарифами Банка или Условиями вкладов/счетов.

Если дата выплаты процентного дохода приходится на выходной или праздничный день, то выплата дохода производится в первый рабочий день, следующий за датой выплаты процентов.

### **5.2. Порядок удержания налога на доходы физических лиц**

Клиент уплачивает налог при получении доходов в виде процентов по Вкладам (остаткам на Счетах) в Банке на основании уведомления Федеральной налоговой службы в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

## **6. ВЫПИСКА ПО СЧЁТУ**

**6.1.** Выписка по Счёту содержит все операции, отражённые по Счёту Клиента на момент формирования Выписки.

**6.2.** Выписка по Счёту предоставляется по запросу Клиента на бумажном носителе в Отделении Банка либо может быть направлена в электронном виде на электронный адрес Клиента.

**6.3.** Банк предоставляет Клиенту возможность самостоятельно через Систему «Эс-Би-Ай Банк Онлайн» получить Выписку по Счёту в электронном виде.

**6.4.** Клиент обязуется предпринимать все от него зависящее в целях получения информации об операциях, направляемой Банком.

**6.5.** Банк не несёт ответственность за искажение Выписки по Счёту или несанкционированный доступ к ней при передаче по сети Интернет на указанный Клиентом электронный адрес либо по почте, а также за несвоевременное получение Клиентом Выписки по Счёту. В случае неполучения Выписки по Счёту, направленной по

сети Интернет, Клиент должен обратиться в Банк. Если Клиент уклоняется от получения Выписки по Счёту, Банк считает, что Клиент был надлежащим образом проинформирован об операциях по Счёту.

**6.6.** Клиент вправе обратиться в Банк для получения Выписки по Счёту за любой период времени в течение последних 12 (двенадцати) месяцев.

## **7. ИЗМЕНЕНИЕ УСЛОВИЙ, СРОК ДЕЙСТВИЯ И РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА БАНКОВСКОГО СЧЁТА, ЗАКРЫТИЕ СЧЁТА**

**7.1.** Изменения в Договор банковского счёта вносятся в порядке, установленном Условиями КБО для Договоров банковского продукта.

**7.2.** Информирование Клиента об изменениях и дополнениях, вносимых в настоящее Положение и (или) Тарифы, осуществляется в соответствии с п. 2.3 Условий КБО.

**7.3.** Договор банковского счёта действует без ограничения срока.

**7.4.** Договор банковского счёта может быть расторгнут по заявлению (Распоряжению) Клиента в любое время.

**7.5.** Банк вправе в одностороннем порядке расторгнуть Договор банковского счёта с обязательным письменным уведомлением об этом Клиента в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации:

**7.5.1.** в случаях, предусмотренных в отношении финансовых операций с иностранными налогоплательщиками: если Клиент отказывается предоставить информацию и(или) документы, позволяющие подтвердить или опровергнуть статус Клиента как иностранного налогоплательщика, а также в случае непредставления Клиентом-иностранном налогоплательщиком в установленный срок согласия (отказа от предоставления согласия) на передачу информации в иностранный налоговый орган Банка вправе принять решение об отказе от совершения операций, осуществляемых в пользу или по поручению указанного Клиента, и(или) расторгнуть в одностороннем порядке Договор, уведомив Клиента о принятом решении не позднее дня, следующего за днём принятия решения:

**7.5.1.1.** принятое Банком решение об отказе в совершении операций с денежными средствами не распространяется на осуществление платежей, предусмотренных абзацами 2 – 5 пункта 2 статьи 855 Гражданского кодекса Российской Федерации, а также на Переводы денежных средств на банковский счёт Клиента-иностранного налогоплательщика, открытый в другой кредитной организации, или выдачу денежных средств Клиенту-иностранному налогоплательщику;

**7.5.1.2.** в случае поступления денежных средств на Счёт, открытый Клиенту-иностранному налогоплательщику, после принятия Банком решения об отказе от совершения операций Банк осуществляет возврат платежей, поступающих в пользу Клиента-иностранного налогоплательщика, на счета плательщиков в банках-отправителях;

**7.5.1.3.** в случае непредоставления Клиентом-иностранном налогоплательщиком в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней после дня принятия решения об отказе в совершении операций информации, необходимой для его идентификации в качестве Клиента-иностранного налогоплательщика, и(или) в случае непредоставления Клиентом-иностранном налогоплательщиком согласия (отказа от предоставления согласия) на передачу информации в иностранный налоговый орган Банк вправе расторгнуть заключенный с ним Договор банковского счёта (соответствующий Договор банковского продукта);

**7.5.2.** в случаях, предусмотренных в отношении противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путём, и финансированию терроризма: Договор банковского счёта считается расторгнутым **по истечении 60 (шестидесяти) календарных дней** со дня направления Банком Клиенту по адресу регистрации Официального уведомления о расторжении Договора, если иное не определено Положением о банковском продукте. Официальное уведомление отправляется письмом с уведомлением о вручении по адресу, указанному Клиентом для получения корреспонденции, при этом:

**7.5.2.1.** со дня направления Банком Клиенту Официального уведомления о расторжении Договора до дня, когда Договор считается расторгнутым, Банк не вправе осуществлять операции по Счёту Клиента. Исключение составляют операции по начислению процентов в соответствии с условиями Договора банковского продукта, операции по перечислению обязательных платежей в бюджет и операции по выдаче остатка денежных средств по Счёту Клиента;

**7.5.2.2.** остаток денежных средств на Счёте выдаётся Клиенту наличными либо по его указанию перечисляется на другой счёт **не позднее 7 (семи) календарных дней** после получения соответствующего письменного заявления Клиента, в том числе переданного через Систему «Эс-Би-Ай Банк Онлайн»;

**7.5.2.3.** если **в течение 60 (шестидесяти) календарных дней** со дня направления Банком Официального уведомления о расторжении Единого договора Клиент не распорядился остатком денежных средств на Счёте (не подал заявление о перечислении остатка на другой счёт Клиента в любой из кредитных организаций либо о выдаче остатка денежных средств наличными), то Банк перечисляет остаток денежных средств с указанного Счёта на специальный счёт в Банке России<sup>6</sup>. Возврат денежных средств со специального счёта в Банке России осуществляется при обращении Клиента в Банк в порядке и сроки, установленные Банком России.

**7.6.** Банк вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения Договора банковского счёта при отсутствии в течение 2 (двух) лет денежных средств на Счёте и операций по этому Счёту, уведомив Клиента способом, предусмотренном в п. 7.6.1 настоящего Положения:

**7.6.1.** уведомление Клиенту может быть направлено Банком любым из перечисленных ниже способом:

- посредством почтовой связи;
- посредством электронной почты, направляемым по адресу электронной почты, указанной Клиентом в Заявлении-анкете;
- через Интернет-банк;
- Сервисным SMS-сообщением, направляемым на Зарегистрированный номер телефона Клиента;

**7.6.2.** Договор банковского счёта считается расторгнутым по истечении 2 (двух) месяцев со дня направления Банком такого предупреждения, если на Счёт Клиента в течение этого срока не поступили денежные средства.

## **8. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯ КЛИЕНТА**

**8.1.** Для целей настоящего Положения под обращением Клиента понимается поступившее в Банк обращение Клиента о нарушении Банком его прав, свобод и законных интересов или прав, свобод и законных интересов других лиц (далее — Обращение).

**8.2.** Банк рассматривает Обращение Клиента в следующем порядке.

**8.2.1.** Приём Обращения осуществляется путём его направления:

- посредством Системы «Эс-Би-Ай Банк Онлайн»,
- посредством почтовой связи,
- нарочным на бумажном носителе в отделении Банка,
- на адрес электронной почты Банка, указанный на Сайте Банка.

**8.2.2.** Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днём его поступления в Банк. При поступлении Обращения в форме электронного документа Банк уведомляет Клиента о регистрации Обращения (далее — уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации Обращения способом, предусмотренным п. 8.5. настоящего Положения.

**8.3.** Банк рассматривает Обращение и по результатам его рассмотрения направляет Клиенту ответ на Обращение в течение 15 рабочих дней со дня регистрации Обращения.

**8.4.** Банк имеет право запросить у Клиента дополнительные документы и материалы в целях объективного и всестороннего рассмотрения Обращения, для чего срок рассмотрения Обращения может быть продлён не более чем на 10 рабочих дней.

При запросе дополнительных документов и материалов, а также продления срока рассмотрения Обращения Банк уведомляет Клиента о продлении срока рассмотрения Обращения, направив Клиенту соответствующее уведомление (далее — уведомление о продлении срока).

**8.5.** Ответ на Обращение, уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются Клиенту в зависимости от способа поступления Обращения: в электронной форме по Системе «Эс-Би-Ай Банк Онлайн», в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу. В случае, если Клиент при направлении Обращения указал способ направления ответа на

---

<sup>6</sup> В соответствии с пунктом 6 статьи 859 Гражданского Кодекса Российской Федерации.

Обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на Обращение должен быть направлен способом, указанным в Обращении.

**8.6.** Ответ на Обращение по существу не даётся в следующих случаях:

- 1) в Обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 2) в Обращении не указана фамилия Клиента;
- 3) в Обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Банка, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Банка, а также членов его семьи;
- 4) текст Обращения не поддаётся прочтению;
- 5) текст Обращения не позволяет определить его суть.

**8.7.** Если в случаях, предусмотренных подпунктами 2 — 5 п. 8.6. настоящего Положения, Банк принимает решение оставить Обращение без ответа по существу, Клиенту направляется уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации Обращения способом, указанным в п. 8.5. настоящего Положения, с указанием причин невозможности рассмотрения Обращения по существу.

**8.8.** Банк имеет право принять решение о безосновательности очередного Обращения и прекращении переписки с Клиентом по вопросу в случае, если в Обращении содержится вопрос, на который Клиенту неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства. О таком решении Клиент уведомляется в порядке, предусмотренном п. 8.5. настоящего Положения.

**Порядок (общие условия) предоставления услуг через удалённые каналы обслуживания в Эс-Би-Ай Банк ООО**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**1.1.** Настоящий Порядок (общие условия) предоставления услуг через удалённые каналы обслуживания в Эс-Би-Ай Банк ООО определяет условия предоставления услуг через Удалённые каналы обслуживания Клиентам, заключившим с Банком Единый договор, и регулирует отношения, возникающие в связи с этим между Клиентом и Банком.

**1.2.** Во всём, что не урегулировано настоящим Порядком и Единым договором, Банк и Клиент руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

**1.3.** Понятия и термины, используемые в настоящем Порядке, применяются в том значении, в каком они используются в законодательстве Российской Федерации, нормативных актах Банка России, а также в Условиях КБО.

**1.4.** Клиенту предоставляется возможность проведения операций или получения информации по Счетам/Вкладам и другим продуктам через следующие Удалённые каналы обслуживания: Мобильный телефон, подключённый к Услуге «SMS-информирование» и/или Услуге «Push-уведомлений», Систему «Эс-Би-Ай Банк Онлайн», контактный центр Банка (включая IVR), Сайт Банка.

**1.5.** Основанием для предоставления услуг, проведения операций и получения информации через Удалённые каналы обслуживания является:

а) для Мобильного телефона – подключение к Услуге «SMS-информирование» в порядке, определённом в разделе 2 настоящего Порядка, и /или Услуге «Push-уведомления»;

б) в Системе «Эс-Би-Ай Банк Онлайн» – подключение Клиента к Системе «Эс-Би-Ай Банк Онлайн» в порядке, определённом в разделе 3 настоящего Порядка;

с) в контактном центре Банка – обращение Клиента по телефонам контактного центра Банка.

**1.6.** Услуги предоставляются Клиентам, успешно прошедшим процедуры Дистанционной аутентификации, которые могут различаться в зависимости от выбранного Клиентом Удаленного канала обслуживания. Порядок прохождения данных процедур определяется Банком в соответствии с действующими в Банке требованиями к информационной безопасности.

**1.7.** При проведении операции по Счетам/Вкладам через Удалённые каналы обслуживания применяются Тарифы, действующие на момент обработки операции Банком. Клиент даёт согласие (заранее данный акцепт) Банку, и Банк имеет право без дополнительного распоряжения Клиента на списание со Счёта Клиента комиссионного вознаграждения Банка за проведение операции в соответствии с Тарифами Банка.

**1.8.** В случае проведения операции в валюте, отличной от валюты Счёта, Банк проводит конверсию суммы операции по курсу Банка, действующему на момент обработки операции Банком. Операции в иностранной валюте, а также по Счетам в иностранной валюте, осуществляются с учётом ограничений, установленных валютным законодательством Российской Федерации.

**1.9.** Клиент соглашается с тем, что Банк вправе сохранять Реквизиты Перевода денежных средств, осуществлённого Клиентом через Систему «Эс-Би-Ай Банк Онлайн» в качестве шаблона для проведения в последующем Клиентом операций через Систему «Эс-Би-Ай Банк Онлайн».

**1.10.** Банк информирует Клиентов о мерах безопасности при работе через Удалённые каналы обслуживания, рисках Клиента и возможных последствиях для Клиента в случае несоблюдения им мер информационной безопасности, рекомендованных Банком. Информирование осуществляется на Сайте Банка, в Отделении Банка, путём отправки SMS-сообщений на номер мобильного телефона, подключённого Клиентом к

Услуге «SMS-информирование», путём отправки Push-уведомлений в рамках Услуги «Push-уведомления», в Системе «Эс-Би-Ай Банк Онлайн», по иным каналам связи, установленным в Едином договоре.

## **2. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГИ «SMS-ИНФОРМИРОВАНИЕ» И УСЛУГИ «PUSH-УВЕДОМЛЕНИЙ»**

**2.1.** Положения настоящего раздела регламентируют особенности предоставления Клиентам Банка Услуги «SMS-информирование» и Услуги «PUSH-уведомлений» в рамках Условий КБО.

**2.2.** Услуга «SMS-информирование» предоставляется Клиентам, являющимся владельцами мобильных телефонов стандарта GSM или CDMA, операторы сотовой связи которых зарегистрированы на территории Российской Федерации.

**2.3.** Банк предоставляет Клиенту Услугу «SMS-информирование» при наличии технической возможности, а также соответствующего соглашения между Банком и оператором сотовой связи.

**2.4.** В рамках пользования Услугой «SMS-информирования» Клиент в автоматическом режиме посредством мобильной связи получает от Банка SMS-сообщения следующих типов:

**2.4.1.** Сервисные SMS-сообщения:

а) сообщения, содержащие Одноразовый пароль, используемый в целях подтверждения:

- переводов денежных средств по банковским счетам (с использованием номера банковского счёта в качестве реквизита для перевода средств), а также с использованием подраздела «Оплата услуг» раздела «Платежи» в Системе «Эс-Би-Ай Банк Онлайн»,

- переводов денежных средств по реквизитам карты Платёжной системы «Мир»,

- переводов денежных средств, указанных в пп. а и б п. 2.13 настоящего Порядка в случае получения Банком информации о невозможности доставки PUSH-уведомления на Мобильный телефон Клиента;

б) информационные сообщения Банка, направляемые в рамках исполнения Единого договора и(или) Договора банковского продукта, включая сообщения об изменении Тарифов в рамках Единого договора;

с) сообщения о задолженности и предстоящих платежах по Кредитам;

д) сообщения, содержащие рекламно-информационные материалы, включая сообщения о новых продуктах;

е) сообщения об операциях по списанию задолженности по Кредиту, возврату Вкладов, выплате процентов по Вкладам.

**2.4.2.** SMS-сообщения об операциях, совершённых по Счетам Клиента:

а) сообщения об операциях, совершённых по Счетам Клиента, в том числе с использованием Системы «Эс-Би-Ай Банк Онлайн», включая сообщения об изменении доступного остатка на Счёте;

б) Сообщения об операциях по списанию задолженности по Кредиту, возврату Вкладов, выплате процентов по Вкладам;

с) сообщения об изменении доступного остатка при поступлении денежных средств на Счёт или списании денежных средств со Счёта (SMS-сообщения об изменении доступного остатка при совершении операций по внесению средств наличными на Счёт в Отделении Банка не направляются).

**2.5.** По операциям по списанию задолженности по Кредиту, возврату Вкладов, выплате процентов по Вкладам, в течение периода с 22:00 московского времени (далее- мск) до 24:00 мск и в течение периода с 00:00 мск до 09:00 мск, SMS-сообщения направляются Клиентам на следующий день после 09:00 мск.

**2.6.** По иным операциям, не указанным в п. 2.5. и п. 2.7 настоящего Порядка, SMS-сообщения направляются Клиенту незамедлительно по факту совершения операции.

**2.7.** SMS-сообщения Банка о задолженности и предстоящих платежах по Кредитам направляются Клиенту:

а) с 9:00 мск до 22:00 мск в официальные рабочие дни;

б) с 9:00 мск до 20:00 мск в официальные выходные (праздничные) дни.

**2.8.** Подключение Клиента к Услуге «SMS-информирования» в части получения Сервисных SMS-сообщений, указанных в п. 2.4.1 настоящего Порядка, является обязательным.

**2.9.** Услуга «SMS-информирование» в части получения Сервисных SMS-сообщений



подключается не позднее дня, следующего за днём заключения Единого договора. Услуга «SMS-информирование» в части получения SMS-сообщения об операциях, по Счетам Клиента подключается / отключается на основании Заявления-анкеты, распоряжения Клиента, поданного через контактный центр Банка, распоряжения, поданного через «Систему Эс-Би-Ай Банк Онлайн», не позднее дня, следующего за днём получения Банком соответствующего распоряжения Клиента.

**2.10.** В целях предоставления услуги «SMS-информирование» Клиент указывает в Заявлении-Анкете на комплексное банковское обслуживание, оформленном в соответствии с требованиями Условий КБО, номер мобильного телефона, на который в дальнейшем будут поступать SMS-сообщения (Зарегистрированный номер телефона).

**2.11.** Клиент уведомлён, что в качестве Идентификатора Клиента Банком будет использована информация о Зарегистрированном номере телефона.

**2.12.** Услуга «PUSH-уведомлений» предоставляется только Клиентам, установившим Мобильный банк (мобильное приложение Банка). Услуга «PUSH-уведомления» подключается Клиентом самостоятельно в Мобильном банке или при обращении в контактный центр Банка. Возможность получения PUSH-уведомлений может быть отключена Клиентом самостоятельно в Мобильном банке (при наличии технической возможности) или при обращении в контактный центр Банка.

**2.13.** В рамках пользования Услугой «PUSH-уведомления» Клиент в автоматическом режиме получает от Банка PUSH-уведомления следующих типов:

- уведомления, содержащие Одноразовый пароль, используемый в целях подтверждения перевода денежных средств;
- перевода денежных средств с использованием Сервиса быстрых платежей, инициированное Клиентом в качестве получателя средств.

**2.14.** Предоставление дополнительной (не предусмотренной законодательством) информации, за исключением рекламных и информационных материалов, в отношении Счетов/Вкладов/Кредитов Клиента осуществляется на основании волеизъявления Клиента, одним из следующих способов:

- а) через контактный центр Банка на Зарегистрированный номер телефона (в случае наличия у Банка технической возможности). Подключение проводится при условии соответствия указанных Клиентом реквизитов аутентификации;
- б) через Систему «Эс-Би-Ай Банк Онлайн» на Зарегистрированный номер телефона Клиента, содержащийся в базе данных Банка. Подключение к услуге дополнительного информирования подтверждается через Систему «Эс-Би-Ай Банк Онлайн» вводом Одноразового пароля.

**2.15.** Клиент обязан исключить возможность использования третьими лицами Мобильного телефона:

- номер которого используется для предоставления Услуги «SMS-информирование» и/или
- на котором установлен Мобильный банк, в том числе в случае подключения Услуги «PUSH-уведомления».

**2.16.** Клиент обязан информировать Банк о прекращении использования номера Мобильного телефона, подключённого к Услуге «SMS-информирование»/Услуге «PUSH-уведомления».

**2.17.** В случае утраты/порчи SIM-карты, соответствующей Зарегистрированному номеру телефона, Клиент обязан незамедлительно обратиться в контактный центр Банка и предоставить информацию о новом абонентском номере для изменения Зарегистрированного номера телефона.

**2.18.** Клиент вправе в любой момент изменить информацию о Зарегистрированном номере телефона через сервис, предоставляемый Системой «Эс-Би-Ай Банк Онлайн» (при наличии у Банка технической возможности), и(или) через контактный центр Банка (при условии сообщения Клиентом корректных Реквизитов аутентификации), и(или) на основании письменного заявления при личном обращении в Отделение Банка.

**2.19.** Перечень информации, предоставляемой Клиенту посредством Услуги «SMS-информирование» и Услуги «PUSH-уведомлений», может быть изменён в порядке, установленном п. 2.5 Условий КБО.

**2.20.** Для целей использования Услуги «SMS-информирование» Клиент обязан самостоятельно обеспечить поддержку функции передачи и получения SMS-сообщений на своём Мобильном телефоне, а также подключение к услугам передачи и получения SMS-сообщений у соответствующего оператора мобильной связи.

**2.21.** С целью получения Услуги «PUSH-уведомления» Клиент обязан обеспечить

доступ в сеть «Интернет», а также работоспособность и соответствующие настройки Мобильного телефона, на который поступают PUSH-уведомления.

**2.22.** Клиент даёт согласие (заранее данный акцепт) Банку, и Банк имеет право без дополнительного распоряжения Клиента списывать с любого Счёта Клиента, за исключением Счёта Вклада, плату за Услугу «SMS-информирование»/ Услугу «PUSH-уведомления» согласно действующим Тарифам.

**2.23.** Банк не несёт ответственности:

a) за недоставку SMS-сообщения и PUSH-уведомления на Мобильный телефон Клиента, в случае если это обусловлено причинами, не зависящими от Банка (сообщение не отправлено оператором мобильной связи, не доступен номер Мобильного телефона Клиента, отсутствует устойчивая связь с оператором связи, предоставляющим услуги доступа к сети Интернет и иными);

b) за ущерб и факт разглашения банковской тайны, возникшие вследствие допуска Клиентом третьих лиц к использованию Мобильного телефона, номер которого используется для предоставления услуги «SMS-информирование», а также доступ третьих лиц к информации, указанной в PUSH-уведомлениях;

c) за ущерб, возникший вследствие утраты или передачи Клиентом собственного Мобильного телефона неуполномоченным лицам;

d) в случае невозможности предоставления Услуги «SMS-информирование»/ Услуги «PUSH-уведомления» по независящим от Банка обстоятельствам, в том числе в связи с непредоставлением Банку сторонними организациями сервисов, необходимых для реализации Услуги «SMS-информирование» /Услуги «PUSH-уведомления».

**2.24.** Клиент соглашается на передачу информации по каналам передачи SMS-сообщений и PUSH-уведомлений, осознавая, что такие каналы передачи информации не являются безопасными, и соглашается нести все риски, связанные с возможным нарушением конфиденциальности, возникающие вследствие использования таких каналов передачи информации.

**2.25.** Услуга «SMS-информирование»/Услуга«PUSH-уведомления» в соответствии с Единым договором предоставляется до:

- получения заявления Клиента об отключении номера Мобильного телефона от Услуги «SMS-информирование»/Услуги «PUSH-уведомления»;

- получения заявления Клиента о расторжении Единого договора.

**2.26.** Банк имеет право:

a) осуществлять контроль смены SIM-карты по номеру телефона, подключённого Клиентом к Услуге «SMS-информирование»/Услуге«PUSH-уведомления», и в случае выявления таких фактов, приостанавливать предоставление Услуги «SMS-информирование»/Услуги «PUSH-уведомления» до подтверждения Клиентом смены SIM-карты;

b) проверять факт принадлежности Клиенту абонентского номера (номера Мобильного телефона), подключённого (подключаемого) к Услуге «SMS-информирование»/Услуге «PUSH-уведомления». В случае выявления принадлежности номера телефона третьему лицу Банк имеет право отказать Клиенту в подключении номера Мобильного телефона к Услуге «SMS-информирование»/Услуге «PUSH-уведомления» или отключить Услугу «SMS-информирование»/Услугу «PUSH-уведомления» от указанного абонентского номера;

c) вводить для Услуги «SMS-информирование»/Услуги «PUSH-уведомления» другие меры и политики безопасности, направленные на сокращение возможных потерь Клиента от неправомерных действий третьих лиц;

d) прекратить предоставление Услуги «SMS-информирование»/Услуги «PUSH-уведомления» в случае нарушения Клиентом своих обязательств по Единому договору.

### **3. СИСТЕМА «ЭС-БИ-АЙ БАНК ОНЛАЙН». ПРОВЕДЕНИЕ ОПЕРАЦИЙ В СЕТИ ИНТЕРНЕТ**

**3.1.** Положения настоящего раздела имеют преимущественную силу по отношению к положениям аналогичных разделов Договоров банковского продукта, заключаемых Банком и Клиентом, и регулирующих, в том числе предоставление услуг через Систему «Эс-Би-Ай Банк Онлайн».

**3.2.** Услуга «Эс-Би-Ай Банк Онлайн» – услуга дистанционного доступа Клиента к своим Счетам/Вкладам/Кредитам и другим продуктам, предоставляемая Банком Клиенту через глобальную информационно-телекоммуникационную сеть Интернет.

**3.3.** Банк предоставляет Клиенту услуги с использованием Системы «Эс-Би-Ай Банк

Онлайн» при наличии технической возможности.

**3.4.** Система «Эс-Би-Ай Банк Онлайн» позволяет Клиенту воспользоваться следующими сервисами:

- a) выполнение расходных операций по Счетам Клиента, включая Услугу по переводу денежных средств и Услугу по приёму платежей, именуемые вместе как Платёжные услуги;
- b) формирование и активация Заявок на получение банковских продуктов;
- c) формирование Заявок на получение сервисных услуг, таких как смена Постоянного пароля и прочее;
- d) обмен электронными сообщениями между Банком и Клиентом;
- e) информационная поддержка Клиентов (просмотр остатков по Счетам, курсы валют, кредитный и депозитный калькуляторы, Выписки и прочее).

Подробный перечень сервисов Системы «Эс-Би-Ай Банк Онлайн» определяется руководством по использованию Системы «Эс-Би-Ай Банк Онлайн», которое публикуется на Сайте Банка.

**3.5.** Банк имеет право:

- изменять перечень услуг, оказываемых Клиенту через Систему «Эс-Би-Ай Банк Онлайн»;
- устанавливать лимиты на совершение расходных операций, проводимых через Систему «Эс-Би-Ай Банк Онлайн».

Информация об ограничениях и лимитах, установленных Банком на совершение операций через Систему «Эс-Би-Ай Банк Онлайн», отображается в Системе «Эс-Би-Ай Банк Онлайн».

**3.6.** Предоставление Клиенту услуг Системы «Эс-Би-Ай Банк Онлайн» осуществляется в рамках Единого договора, а также в соответствии с руководством по использованию Системы «Эс-Би-Ай Банк Онлайн».

**3.7.** Регистрация Клиента в Системе «Эс-Би-Ай Банк Онлайн» (создание Учётной записи) предполагает ввод Клиентом номера Текущего счёта, открытого в Банке, а также Кода подтверждения (Одноразового пароля, высланного Банком на Зарегистрированный номер телефона или сгенерированного Устройством подтверждения платежей).

После успешной регистрации в Системе «Эс-Би-Ай Банк Онлайн» Клиент обязан определить Логин и Постоянный пароль для последующих сеансов работы в Системе «Эс-Би-Ай Банк Онлайн».

Предоставление услуг Системы «Эс-Би-Ай Банк Онлайн» осуществляется при условии успешной Дистанционной аутентификации Клиента в Системе «Эс-Би-Ай Банк Онлайн» на основании Логина и Постоянного пароля.

При наличии технической возможности Банк реализует для Клиента возможность смены значений Логина и Постоянного пароля.

Кроме того, доступ в Мобильный банк может совершаться с использованием ПИН-кода либо технологий Touch ID или Face ID (при наличии возможности использовать в мобильном устройстве подобные технологии). Способ последующего входа в Мобильный банк определяется при первичном доступе в мобильное приложение и может быть изменён Клиентом в любой момент.

**3.8.** Операции в Системе «Эс-Би-Ай Банк Онлайн» могут подтверждаться Клиентом Кодами подтверждения (Одноразовыми паролями). Одноразовый пароль Клиент может получить посредством Сервисного SMS-сообщения, отправленного Банком на номер мобильного телефона, подключённого Клиентом к услуге «SMS-информирование», или PUSH-уведомления при условии подключения Мобильного телефона Клиента к услугам передачи данных через глобальную информационно-телекоммуникационную сеть Интернет, либо посредством Устройства подтверждения платежей, предоставленного Банком.

**3.9.** Необходимость подтверждения операции Кодом подтверждения (Одноразовым паролем) и тип Одноразового пароля для подтверждения операции определяется Банком в соответствии с Единым договором и доводится до Клиента путём отображения информации в Системе «Эс-Би-Ай Банк Онлайн» при совершении операции.

**3.10.** Клиент соглашается с тем, что Постоянный пароль и Одноразовый пароль являются Аналогами собственноручной подписи. Электронные документы, подтверждённые Постоянным паролем и (или) Одноразовым паролем, признаются Банком и Клиентом равнозначными документам на бумажном носителе, подписанным собственноручной подписью Клиента, и могут служить доказательством в суде.

Указанные документы являются основанием для проведения Банком операций и подтверждают факт заключения, исполнения, расторжения Договоров и совершения иных действий (сделок).

**3.11.** Сделки, заключённые путём передачи в Банк Распоряжений Клиента, подтверждённых с применением средств Дистанционной аутентификации Клиента, предусмотренных Единым договором, удовлетворяют требованиям совершения сделок в простой письменной форме в случаях, предусмотренных законодательством, и влекут последствия, аналогичные последствиям совершения сделок, совершённых при физическом присутствии лица, совершающего сделку.

**3.12.** Клиент соглашается с тем, что документальным подтверждением факта совершения им операции является протокол проведения операции в автоматизированной системе Банка, подтверждающий корректную Дистанционную аутентификацию Клиента и совершение операции в такой системе.

**3.13.** Клиент соглашается с получением услуг посредством Системы «Эс-Би-Ай Банк Онлайн» через глобальную информационно-телекоммуникационную сеть Интернет, осознавая, что сеть Интернет не является безопасным каналом связи, и соглашается нести финансовые риски и риски нарушения конфиденциальности, связанные с возможной компрометацией информации при её передаче через сеть Интернет.

**3.14.** Клиент самостоятельно и за свой счёт обеспечивает подключение своих технических средств к глобальной информационно-телекоммуникационной сети Интернет, доступ к сети Интернет, а также обеспечивает защиту собственных вычислительных средств от несанкционированного доступа и вредоносного программного обеспечения.

В случае получения услуг Системы «Эс-Би-Ай Банк Онлайн» на не принадлежащих Клиенту технических средствах, Клиент соглашается нести все риски, связанные с возможным нарушением конфиденциальности и целостности информации, а также возможными неправомерными действиями иных лиц.

**3.15.** При проведении операций в Системе «Эс-Би-Ай Банк Онлайн» используется московское время.

**3.16.** Услуги Системы «Эс-Би-Ай Банк Онлайн» предоставляются в соответствии с Тарифами.

**3.17.** Полученные Одноразовые пароли также могут использоваться Клиентом для подтверждения операций оплаты товаров и услуг в сети Интернет или аналогичных технологий, используемых другими платёжными системами.

**3.18.** Платёжные услуги предоставляются Клиенту на основании Распоряжений, оформленных Клиентом через Систему «Эс-Би-Ай Банк Онлайн».

Требования к оформлению Распоряжений изложены в Порядке (общих условиях) предоставления услуг по переводу денежных средств в Эс-Би-Ай Банк ООО (Приложение № 4 к Условиям КБО).

**3.19.** Право Клиента распоряжаться денежными средствами проверяется в Системе «Эс-Би-Ай Банк Онлайн» при приёме к исполнению Распоряжения Клиента, сформированного через Систему «Эс-Би-Ай Банк Онлайн», посредством проверки Одноразового пароля отправителя электронного сообщения.

**3.20.** Контроль достаточности денежных средств для исполнения Распоряжения, составленного Клиентом, осуществляется с учётом ограничений, в том числе установленных для Системы «Эс-Би-Ай Банк Онлайн». Распоряжение на перевод денежных средств принимается к исполнению, если на Счёте, с которого осуществляется Перевод денежных средств, достаточно денежных средств для оплаты Комиссии, начисленной в соответствии с Тарифами.

**3.21.** Перевод денежных средств через Систему «Эс-Би-Ай Банк Онлайн» осуществляется в режиме реального времени. Клиенты не вправе отозвать своё Распоряжение, если оно принято Банком к исполнению.

**3.22.** Периодическое списание денежных средств осуществляется в Системе «Эс-Би-Ай Банк Онлайн» по заявлению Клиента на основании расчётного документа, составленного Банком по шаблону, к которому добавлена информация о расписании выполнения периодических платежей (в случае наличия у Банка технической возможности).

Шаблон расчётного документа должен быть подписан Одноразовым паролем, предоставленным Банком Клиенту.

Банк автоматически оповещает Клиента о предстоящем выполнении периодического платежа посредством отправки Сервисного SMS-сообщения на его Зарегистрированный

номер телефона.

**3.23.** Банк информирует Клиента об исполнении/отказе в исполнении Распоряжения посредством изменения статуса Распоряжения в Системе «Эс-Би-Ай Банк Онлайн».

**3.24.** В Системе «Эс-Би-Ай Банк Онлайн» Клиент имеет возможность просмотреть и распечатать:

- Распоряжение Клиента с отметками Банка о принятии и исполнении, включая платёжные поручения с отметками Банка об исполнении;
- Выписку по Счёту.

#### **4. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ ЧЕРЕЗ КОНТАКТНЫЙ ЦЕНТР БАНКА**

**4.1.** Контактный центр Банка предоставляет круглосуточное обслуживание клиентов по телефону (через оператора или в автоматическом режиме).

**4.2.** Банк обязуется обеспечить деятельность контактного центра Банка по телефонам: **+7 (800) 700-65-12, +7 (495) 651-65-12.**

**4.3.** Контактный центр Банка обеспечивает Клиенту возможность:

- a) получить любые виды консультаций по вопросам банковских продуктов;
- b) получить информацию в рамках Договоров банковского продукта/Единого договора (баланс по Счёту, статус платежей, размер и дата следующего платежа по Кредиту и тому подобное);
- c) получить информацию, необходимую для смены ПИН-кода;
- d) сбросить Постоянный пароль для доступа в Систему «Эс-Би-Ай Банк Онлайн»;
- e) заблокировать (приостановить использование) Систему «Эс-Би-Ай Банк Онлайн» (Интернет-банк и/или Мобильный банк)/разблокировать (возобновить использование Системы «Эс-Би-Ай Банк Онлайн» (Интернет-банк и/или Мобильный банк).

**4.4.** Через контактный центр Банка в автоматическом режиме (посредством Интерактивного голосового меню) Банк предоставляет Клиенту возможность:

- a) получить финансовую информацию по Счёту/Вкладу/Кредиту;
- b) получить информацию о банковских продуктах;
- c) переключиться на оператора контактного центра.

**4.5.** Для проведения указанных операций Дистанционная аутентификация Клиента в контактном центре осуществляется в порядке, определённом Единым договором.

Консультационные услуги по банковским продуктам контактный центр осуществляет без проведения процедур Дистанционной аутентификации Клиента.

**4.6.** Клиент соглашается на передачу информации по линиям телефонной связи (включая мобильные и иные виды телефонной связи), осознавая, что линии телефонной связи не являются безопасным каналом передачи информации, и соглашается нести все риски, связанные с возможным нарушением конфиденциальности, возникающие вследствие использования такого канала.

#### **5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

##### **5.1. Банк обязуется:**

**5.1.1.** принимать к исполнению поступившие от Клиента в электронном виде Распоряжения, оформленные в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, требованиями нормативных документов Банка России, настоящего Порядка и Договоров между Клиентом и Банком, подтверждённые Клиентом установленным способом. Банк исполняет принятые Распоряжения не позднее рабочего дня, следующего за днём их получения от Клиента;

**5.1.2.** не разглашать и не передавать третьим лицам информацию о Клиенте и его операциях в Системе «Эс-Би-Ай Банк Онлайн», за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации и настоящим Порядком;

**5.1.3.** обеспечить сохранность информации об операциях Клиента с использованием Удалённых каналов обслуживания, в том числе в Системе «Эс-Би-Ай Банк Онлайн», в течение срока, установленного действующим законодательством Российской Федерации;

**5.1.4.** в случае невозможности предоставления услуг через Удалённые каналы обслуживания, в том числе Систему «Эс-Би-Ай Банк Онлайн», по техническим или иным причинам разместить на Сайте Банка и(или) в Системе «Эс-Би-Ай Банк Онлайн», на информационных стендах в Отделении Банка соответствующую информацию;

**5.1.5.** обеспечить круглосуточную доступность контактного центра по номерам телефонов контактного центра для взаимодействия с Клиентами по вопросам

предоставления услуг через Удалённые каналы обслуживания.

**5.1.6.** информировать Клиента о приостановлении или прекращении услуг в случаях, указанных в пп. 6.2.1 — 6.2.3, 6.2.5 настоящего Порядка, в день такого приостановления или прекращения посредством направления уведомления по адресу электронной почты Клиента, указанному в Анкете-заявке Клиента, и/или с помощью Сервисного SMS-сообщения, направляемого на Зарегистрированный номер телефона Клиента, и/или PUSH-уведомления.

## **5.2. Банк вправе:**

**5.2.1.** приостановить использование Системы «Эс-Би-Ай Банк Онлайн» в случаях выявления Банком операций, соответствующих признакам осуществления перевода денежных средств без согласия Клиента, а также на основании заявления Клиента;

**5.2.2.** прекратить предоставление услуги через Удалённые каналы обслуживания (Устройства самообслуживания Банка, Систему «Эс-Би-Ай Банк Онлайн») в случае нарушения Клиентом своих обязательств, предусмотренных Условиями КБО (Договорами банковского продукта), а также на основании заявления Клиента;

**5.2.3.** приостановить или ограничить предоставление услуг через Удалённые каналы обслуживания (Устройства самообслуживания Банка, Систему «Эс-Би-Ай Банк Онлайн») при выявлении фактов и признаков нарушения информационной безопасности, а также в случае трёхкратного некорректного ввода Постоянного пароля или ПИН-кода;

**5.2.4.** устанавливать лимиты на совершение операций через Удалённые каналы обслуживания (Устройства самообслуживания Банка, Систему «Эс-Би-Ай Банк Онлайн»), а также реализовывать в Системе «Эс-Би-Ай Банк Онлайн» другие механизмы, снижающие риски Банка и Клиента;

**5.2.5.** осуществлять контроль смены SIM-карты по номеру Мобильного телефона, подключённого Клиентом к Услуге «SMS-информирование»/Услуге «PUSH-уведомление», и, в случае выявления такого факта, приостанавливать или ограничивать предоставление услуг через Удалённые каналы обслуживания до подтверждения Клиентом смены SIM-карты.

## **5.3. Банк не несёт ответственности:**

**5.3.1.** в случае невозможности предоставления услуг через Удалённые каналы обслуживания по независящим от Банка обстоятельствам, в том числе по причине не предоставления Банку сторонними организациями сервисов, необходимых для предоставления услуг в Системе «Эс-Би-Ай Банк Онлайн»;

**5.3.2.** за последствия компрометации Логина, Постоянного и(или) Одноразовых паролей, ПИН-кода Клиента, а также за убытки, понесённые Клиентом в связи с неправомерными действиями третьих лиц;

**5.3.3.** в случаях необоснованного или ошибочного перечисления Клиентом средств получателям через Удалённые каналы обслуживания (Устройства самообслуживания Банка, Систему «Эс-Би-Ай Банк Онлайн»). Клиент самостоятельно урегулирует вопрос возврата средств с их получателями.

## **5.4. Клиент обязуется:**

**5.4.1.** ознакомиться с мерами безопасности при работе через Удалённые каналы обслуживания и неукоснительно их соблюдать;

**5.4.2.** хранить в недоступном для третьих лиц месте и не передавать другим лицам свои Логин, Постоянный пароль и Одноразовые пароли, ПИН-код;

**5.4.3.** при компрометации или подозрении на компрометацию Постоянного пароля – незамедлительно произвести смену Постоянного пароля в Системе «Эс-Би-Ай Банк Онлайн». При невозможности незамедлительно выполнить указанные выше действия, а также в случае компрометации или подозрении на компрометацию Логина, ПИН-кода незамедлительно обратиться в контактный центр Банка или в Отделение Банка;

**5.4.4.** перед вводом в Системе «Эс-Би-Ай Банк Онлайн» Одноразового пароля, полученного в SMS-сообщении в рамках услуги «SMS-информирование» или в PUSH-уведомлении в рамках Услуги «PUSH-уведомления», сверить реквизиты совершаемой операции с реквизитами в SMS-сообщении/PUSH-уведомлении, содержащем Одноразовый пароль, и вводить пароль в Систему «Эс-Би-Ай Банк Онлайн» только при условии совпадения реквизитов совершаемой операции с реквизитами в SMS-сообщении/PUSH-уведомлении, содержащем Одноразовый пароль, и согласии с проводимой операцией.

## **5.5. Клиент вправе:**

**5.5.1.** в случае возникновения у Клиента претензий, связанных с предоставлением услуг через Удалённые каналы обслуживания, оформить соответствующее заявление в Отделении Банка, а также (при наличии у Банка технической возможности) через Сайт Банка или Систему «Эс-Би-Ай Банк Онлайн»;

**5.5.2.** обратиться в Отделение Банка для получения письменного подтверждения об операции, произведённой через Удалённые каналы обслуживания (Устройства самообслуживания Банка, Систему «Эс-Би-Ай Банк Онлайн»);

**5.5.3.** для смены кодового слова, контрольного вопроса и ответа на него предоставить в Банк заявление об установлении/изменении Идентификаторов Клиента по форме, установленной Банком, одним из следующих способов:

а) в Отделение Банка на бумажном носителе с собственноручной подписью Клиента (Представителя Клиента);

б) почтовым отправлением на бумажном носителе с собственноручной подписью Клиента, при этом подпись Клиента должна быть удостоверена нотариально;

с) в электронном виде (скан-копия) в Интернет-банке с применением АСП Клиента (при наличии у Банка технической возможности).

**5.5.4.** установить ограничения на осуществление операций осуществление расходных операций, совершаемых с использованием Системы «Эс-Би-Ай Банк Онлайн» в соответствии с заявлением по форме, установленной Банком (максимальной суммы одной операции, операций за определённый период, определённых видов операций, но не выше установленных Банком ограничений/лимитов в случае, если соответствующие ограничения/лимиты установлены Банком):

а) при обращении в Отделение Банка,

б) в Интернет-банке - обратившись в Банк с сообщением в свободном формате о необходимости установить ограничения на осуществление операций, при получении которого Банк направляет Клиенту в Интернет-банке бланк заявления.

Заполненное заявление/скан-образ заполненного заявления Клиент направляет в Банк в электронном виде в Интернет-банке с использованием АСП.

Установленные Клиентом ограничения/лимиты на осуществление операций применяются не позднее второго рабочего дня с момента получения Банком корректно заполненного заявления Клиента. Статус исполнения заявления Банком указывается в Интернет-банке.

## **6.6. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯ КЛИЕНТА**

**6.1.** Для целей настоящего Порядка под обращением Клиента понимается поступившее в Банк обращение Клиента о нарушении Банком его прав, свобод и законных интересов или прав, свобод и законных интересов других лиц (далее — Обращение).

**6.2.** Банк рассматривает Обращение Клиента в следующем порядке.

**6.2.1.** Приём Обращения осуществляется путём его направления:

- посредством Системы «Эс-Би-Ай Банк Онлайн»,

- посредством почтовой связи,

- нарочным на бумажном носителе в отделении Банка,

- на адрес электронной почты Банка, указанный на Сайте Банка.

**6.2.2.** Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днём его поступления в Банк. При поступлении Обращения в форме электронного документа Банк уведомляет Клиента о регистрации Обращения (далее — уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации Обращения способом, предусмотренным п. 6.5. настоящего Порядка.

**6.3.** Банк рассматривает Обращение и по результатам его рассмотрения направляет Клиенту ответ на Обращение в течение 15 рабочих дней со дня регистрации Обращения.

**6.4.** Банк имеет право запросить у Клиента дополнительные документы и материалы в целях объективного и всестороннего рассмотрения Обращения, для чего срок рассмотрения Обращения может быть продлён не более чем на 10 рабочих дней.

При запросе дополнительных документов и материалов, а также продления срока рассмотрения Обращения Банк уведомляет Клиента о продлении срока рассмотрения Обращения, направив Клиенту соответствующее уведомление (далее — уведомление о продлении срока).

**6.5.** Ответ на Обращение, уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока

направляются Клиенту в зависимости от способа поступления Обращения: в электронной форме по Системе «Эс-Би-Ай Банк Онлайн», в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу. В случае, если Клиент при направлении Обращения указал способ направления ответа на Обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на Обращение должен быть направлен способом, указанным в Обращении.

**6.6.** Ответ на Обращение по существу не даётся в следующих случаях:

- 1) в Обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 2) в Обращении не указана фамилия Клиента;
- 3) в Обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Банка, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Банка, а также членов его семьи;
- 4) текст Обращения не поддаётся прочтению;
- 5) текст Обращения не позволяет определить его суть.

**6.7.** Если в случаях, предусмотренных подпунктами 2-5 п. 6.6. настоящего Порядка, Банк принимает решение оставить Обращение без ответа по существу, Клиенту направляется уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации Обращения способом, указанным в п. 6.5. настоящего Порядка, с указанием причин невозможности рассмотрения Обращения по существу.

**6.8.** Банк имеет право принять решение о безосновательности очередного Обращения и прекращении переписки с Клиентом по вопросу в случае, если в Обращении содержится вопрос, на который Клиенту неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства. О таком решении Клиент уведомляется в порядке, предусмотренном п. 6.5. настоящего Порядка.



## Положение (общие условия) о размещении вкладов в Эс-Би-Ай Банк ООО

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

**1.1.** Настоящее Положение (общие условия) о размещении вкладов в Эс-Би-Ай Банк ООО, Заявка на размещение денежных средств во Вклад, Условия вкладов в редакции, действующей на дату подачи Заявки, в совокупности являются заключённым между Клиентом и Банком Договором банковского вклада.

Заявка на размещение денежных средств во Вклад и Параметры Вклада по указанному в Заявке виду Вклада, изложенные в Условиях вкладов в редакции, действующей на дату открытия или на дату последнего переоформления Вклада на новый срок, именуются вместе как **Условия размещения денежных средств во вклад**.

**1.2.** Во всём, что не урегулировано Единым договором, включая настоящее Положение, Банк и Клиент руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

**1.3.** Понятия и термины, используемые в настоящем Положении, применяются в том значении, в каком они используются в законодательстве Российской Федерации, нормативных актах Банка России, а также в Условиях КБО, за исключением следующих:

**Мультивалютный вклад** – разновидность срочного Вклада, принимаемого на определённый срок, и позволяющего своему владельцу хранить деньги в различных валютах (обычно – рублях, долларах и евро) одновременно, меняя их соотношение без нарушения срока Вклада и потери доходности;

**Параметры Вклада** – описание существенных условий по конкретному виду Вклада, содержащихся в Условиях вкладов, включая размер процентной ставки по Вкладу, минимальной суммы Вклада и неснижаемого остатка, описание правил пополнения, частичного изъятия, досрочного расторжения Вклада и переоформления Вклада на новый срок.

**1.4.** Банк является участником системы обязательного страхования вкладов. Денежные средства Вкладчика, находящиеся во Вкладе, застрахованы в порядке, размерах и на условиях, установленных Федеральным законом от 23.12.2003 № 177-ФЗ «О страховании вкладов в банках Российской Федерации».

**1.5.** Открытие Вклада производится через Систему «Эс-Би-Ай Банк Онлайн» и в Отделении Банка.

### 2. ДОГОВОР БАНКОВСКОГО ВКЛАДА

#### 2.1. Порядок заключения

**2.1.1.** Договор банковского вклада заключается в порядке, установленном Условиями КБО для Договоров банковского продукта, с учётом особенностей, предусмотренных настоящим Положением.

**2.1.2.** Клиент имеет возможность заключить Договор банковского вклада только при наличии действующего Единого договора или одновременно с заключением Единого договора. Договор банковского вклада является неотъемлемой частью Единого договора и не может рассматриваться обособленно от Единого договора.

**2.1.3.** Размещение Вклада в Банке осуществляется на основании заявления о заключении Договора банковского вклада и размещении денежных средств во Вклад, оформленной Клиентом одним из следующих способов:

а) в виде Распоряжения в электронном виде, подписанного АСП Клиента в Системе «Эс-Би-Ай Банк Онлайн» с применением средств Дистанционной аутентификации, предусмотренных Единым договором;

б) на бумажном носителе в Отделении Банка и подписанного собственноручно

Клиентом.

**2.1.4.** Банк не принимает от Клиента заявления на открытие Вкладов в пользу третьего лица.

**2.1.5.** В Отделении Банка Вклад на имя Клиента может быть открыт Представителем Клиента, в том числе действующим на основании доверенности (при условии наличия в ней соответствующих полномочий), а также при условии предоставления (наличия) в Банк документов, необходимых для идентификации Клиента и Представителя Клиента.

**2.1.6.** Банк исполняет заявление Клиента посредством открытия на имя Клиента Счёта Вклада и отражения заявленной Клиентом суммы Вклада на Счёте Вклада путём:

а) перечисления с Текущего счёта, указанного Клиентом в заявлении, при условии, что Клиенту уже открыт Текущий счёт в валюте Вклада;

б) внесения наличных денежных средств через кассу Банка во Вклад.

**2.1.7.** Заявление о заключении Договора банковского вклада и размещении денежных средств во Вклад с отметками Банка о его исполнении является документом, подтверждающим внесение Клиентом и принятие Банком суммы денежных средств, размещаемых во Вклад.

**2.1.8.** В заявлении на размещение денежных средств во Вклад определяются: вид Вклада (в соответствии с Параметрами Вклада), первоначальная сумма Вклада, валюта Вклада, срок Вклада, процентная ставка по Вкладу, а также иные условия размещения Вклада, включая информацию о Текущем Счёте, с которого осуществляется перечисление денежных средств для открытия Вклада (если денежные средства не вносятся наличными в Отделении Банка непосредственно на Счёт Вклада).

**2.1.9.** Банк принимает вносимый Клиентом Вклад на Счёт Вклада в размере, на срок и по процентной ставке, которые определены в заявлении на размещение денежных средств во Вклад.

**2.1.10.** Датой заключения Договора банковского вклада является дата внесения на Счёт Вклада первоначальной суммы Вклада, указанной Клиентом в заявлении на размещение денежных средств во Вклад.

Банк вправе на основании заявления на размещение денежных средств во Вклад осуществлять Перевод денежных средств в сумме пополнения Вклада с Текущего счёта, открытого в валюте, отличной от валюты Вклада. Конвертация одной валюты в другую осуществляется по курсу Банка, действующему на дату совершения операции. Такой перевод осуществляется в случае, если Клиент указал в заявлении на размещение денежных средств во Вклад в качестве счёта для перечисления во Вклад, открытый в иностранной валюте, Текущий счёт в рублях.

**2.1.11.** В случае размещения Вклада через Систему «Эс-Би-Ай Банк Онлайн» Банк уведомляет Клиента о размещении Вклада посредством отправки Сервисного SMS-сообщения на Мобильный телефон. Информацию об Условиях размещения денежных средств во вклад Клиент может получить через Систему «Эс-Би-Ай Банк Онлайн» и(или) Сайт Банка.

**2.1.12.** Сберегательная книжка Клиенту не выдаётся.

## **2.2. Порядок изменения условий Вклада**

**2.2.1.** Изменения в общие условия Договора банковского вклада вносятся в порядке, установленном Условиями КБО для Договоров банковского продукта, с учётом особенностей, предусмотренных настоящим Положением.

**2.2.2.** Условия Договора банковского вклада, изложенные в настоящем Положении, могут быть изменены Банком в одностороннем порядке посредством размещения на Сайте Банка новой редакции Условиях КБО, включая настоящее Положение. Изменение условий настоящего Положения распространяется на все действующие Договоры банковского вклада.

**2.2.3.** По Вкладам, принимаемым на определённый срок, в течение срока, установленного Условиями размещения денежных средств во вклад, Банк не вправе в одностороннем порядке изменять Параметры Вклада, действующие на дату открытия/переоформления на новый срок и(или) устанавливать новые, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

**2.2.4.** Изменение Параметров Вклада не распространяется на действующие Договоры банковского вклада до конца срока размещения Вклада. При размещении новых Вкладов, а также при переоформлении на новый срок действующих Вкладов применяются Параметры Вклада, включая процентную ставку, действующие на день такого размещения или переоформления.

**2.2.5.** Сообщения об изменении процентных ставок и о прекращении приёма новых Вкладов в соответствии с ранее действующими Параметрами Вклада размещаются Банком на Сайте Банка и информационных стендах в Отделении Банка и(или) размещаются в средствах массовой информации.

### **2.3. Срок действия Договора. Переоформление Вклада на новый срок**

**2.3.1.** Днём, с которого исчисляется срок Вклада, является день, следующий за днём внесения первоначальной суммы Вклада на Счёт Вклада.

**2.3.2.** По Вкладам, принимаемым на определённый срок, если иное не установлено Условиями размещения денежных средств во вклад, в случае если Клиент в день окончания срока Вклада не предъявил требование о возврате суммы Вклада вместе с причитающимися процентами в порядке, предусмотренном п. 2.3.9 настоящего Положения, Договор банковского вклада считается заключённым на новый срок в порядке, установленном пп. 2.3.3 — 2.3.7 настоящего Положения. Течение очередного срока начинается со дня, следующего за днём окончания предыдущего срока.

**2.3.3.** Заключение Договора банковского вклада на новый срок производится на условиях, включая условия о размере неснижаемого остатка, максимальной сумме Вклада, размере и порядке пополнения/частичного изъятия Вклада, о порядке начисления дохода при досрочном востребовании Вклада, и под процентную ставку, действующие в Банке по данному виду Вкладов (Параметры Вклада) на дату переоформления.

**2.3.4.** Количество переоформлений Договора банковского вклада определяется Условиями размещения денежных средств во вклад.

**2.3.5.** Договор банковского вклада на новый срок не заключается в случае, если сумма Вклада или срок Вклада не соответствуют условиям, установленным для данного вида Вклада, действующим на дату заключения Договора банковского вклада на новый срок, а также если Банком принято решение о прекращении приёма данного вида Вклада.

**2.3.6.** Если сумма Вклада при заключении Договора банковского вклада на новый срок превышает максимальную сумму, установленную Параметрами Вклада, действующим на дату заключения Договора банковского вклада на новый срок, то Договор банковского вклада считается заключённым на сумму Вклада в размере, равном максимальной сумме Вклада, а денежные средства в сумме, превышающей максимальную сумму Вклада, установленную Банком для вкладов данного вида, выплачиваются на Счёт Клиента для выплаты Вклада, указанный Клиентом в заявлении на размещение денежных средств во Вклад, а при отсутствии такого указания — на Текущий счёт Клиента, открытый в валюте Счёта Вклада.

**2.3.7.** При наступлении событий, предусмотренных Договором банковского вклада (в том числе, но не исключительно, истечение срока Вклада, продление срока Вклада), Банк информирует Клиента о таких событиях следующими способами:

- посредством отправки сервисного SMS-сообщения на Зарегистрированный номер телефона;
- посредством PUSH-уведомления — в случае отсутствия у Банка технической возможности, отсутствия у Клиента или отказа Клиента от услуги SMS-информирования.

Невозможность отправки PUSH-уведомления (отключение Клиентом возможности отправки PUSH-уведомления, отсутствие регистрации Клиента в ДБО, отсутствие установленного мобильного приложения Банка и др. причины) и/или отсутствие у Клиента или отказ Клиента от услуги SMS-информирования дают Банку право осуществлять информирование Клиента доступными Банку способами:

- уведомление в Интернет-Банке (при наличии технической возможности),
- уведомление посредством телефонного звонка Контактным центром Банка,
- письменное уведомление почтовым отправлением.

Банк информирует Клиента об истечении срока Вклада не позднее чем за 5 (пять) календарных дней до дня истечения срока Вклада.

Банк информирует Клиента о заключении Договора банковского вклада на новый срок (продление срока Вклада) в течение 5 (пяти) календарных дней после дня заключения Договора банковского вклада на новый срок (продления срока Вклада).

**2.3.8.** Возврат Вклада вместе с начисленными процентами производится Банком в последний день срока в порядке, предусмотренном п. 2.3.9 настоящего Положения. В случае, если дата окончания срока Вклада приходится на нерабочий день, днём окончания срока считается следующий рабочий день.

**2.3.9.** Банк на основании требования (заявления о возврате Вклада) Клиента выплачивает сумму Вклада, включая процентный доход по Вкладу, путём зачисления остатка денежных средств по Счёту Вклада на Счёт для выплаты Вклада, указанный Клиентом в заявлении на размещение денежных средств во Вклад, или на Счёт, указанный в заявлении о возврате Вклада, а при отсутствии такого указания – на Текущий счёт, открытый в валюте Счёта Вклада.

#### **2.4. Порядок досрочного расторжения Договора**

**2.4.1.** Договор банковского вклада может быть расторгнут по инициативе любой из сторон в случаях, предусмотренных действующим законодательством, и в порядке, предусмотренном настоящим Положением.

**2.4.2.** Договор банковского вклада досрочно расторгается по инициативе Банка, если в результате списания части Вклада на основании решения суда или в иных случаях, предусмотренных законом, условия Договора банковского вклада будут нарушены.

**2.4.3.** Досрочное расторжение Договора банковского вклада по инициативе Клиента оформляется заявлением на досрочное расторжение Вклада, установленной Банком формы, надлежащим образом заполненным и подписанным Клиентом, при предъявлении Клиентом документа, удостоверяющего личность, а при оформлении через Систему «Эс-Би-Ай Банк Онлайн» – с применением средств Дистанционной аутентификации Клиента, предусмотренных Единым договором.

В Системе «Эс-Би-Ай Банк Онлайн» заявление на досрочное расторжение Вклада оформляется в виде Распоряжения в электронном виде и подписывается АСП Клиента.

**2.4.4.** В случае досрочного расторжения Договора банковского вклада проценты по Вкладу пересчитываются Банком с даты заключения/переоформления Вклада за период фактического хранения Вклада, исходя из процентной ставки, установленной в Условиях на размещение денежных средств во вклад для случая досрочного востребования Вклада.

**2.4.5.** Договор банковского вклада считается расторгнутым в дату обнуления остатка по Счёту Вклада.

### **3. ВКЛАД**

#### **3.1. Порядок начисления процентов**

**3.1.1.** Проценты по Вкладу в течение срока, установленного Договором банковского вклада, начисляются исходя из процентной ставки, указанной в Условиях на размещение денежных средств во вклад.

Процентная ставка устанавливается исходя из минимальной суммы Вклада (неснижаемого остатка) по каждому Счёту Вклада и срока Вклада.

**3.1.2.** Процентная ставка не подлежит изменению в течение всего срока Вклада, за исключением случаев, указанных в настоящем Положении.

**3.1.3.** Размер процентной ставки по Вкладу может быть увеличен при достижении Вкладом размера, для которого Условиями размещения денежных средств во вклад установлена иная процентная ставка для аналогичного срока размещения. Новая процентная ставка начинает действовать со дня, следующего за днём указанного изменения суммы Вклада.

**3.1.4.** Проценты по Вкладу начисляются в валюте Вклада.

**3.1.5.** Начисление процентов на остаток средств по Счёту Вклада производится ежедневно со дня, следующего за днём внесения денежных средств на Счёт Вклада, до дня окончания основного (переоформленного) срока Вклада (включительно) либо до их списания со Счёта Вклада по иным основаниям.

**3.1.6.** При начислении процентов в расчёт принимается величина процентной ставки (в процентах годовых) и фактическое количество календарных дней, на которое привлечены денежные средства. При этом за базу берётся действительное число календарных дней в году (365 или 366 дней соответственно).

**3.1.7.** Начисление процентов в зависимости от Условий размещения денежных средств во вклад может производиться:

а) по формуле простых процентов – если проценты выплачиваются Клиенту;

б) по формуле сложных процентов (капитализация процентов) – если проценты увеличивают сумму Вклада.

**3.1.8.** По Мультивалютному вкладу начисление процентов производится по каждому из Счетов Вклада, открытому в рамках такого Мультивалютного вклада (при наличии остатка).

### **3.2. Порядок выплаты процентного дохода**

**3.2.1.** Выплата процентного дохода по Вкладу производится в порядке, установленном Условиями размещения денежных средств во вклад.

**3.2.2.** Если в заявлении на размещение денежных средств во Вклад указано, что процентный доход увеличивает сумму Вклада (капитализируется), то к процентному доходу, причисленному ко Вкладу, с момента зачисления на Счёт Вклада применяются условия Договора банковского вклада.

**3.2.3.** Процентный доход выплачивается в сроки, установленные Условиями размещения денежных средств во вклад, а также в дату окончания основного (переоформленного) срока Вклада.

Если дата выплаты процентного дохода приходится на последний день месяца, в котором нет соответствующего числа, то выплата дохода производится в последний календарный день такого месяца.

Если дата выплаты процентного дохода приходится на выходной или праздничный день, то выплата дохода производится в первый рабочий день, следующий за днём выплаты процентов.

При переоформлении Договора банковского вклада периоды для выплаты дохода определяются с даты окончания предыдущего срока.

**3.2.4.** Процентный доход всегда выплачивается на Счёт Вклада, а далее в соответствии с указаниями Клиента, выданными им в заявлении на размещение денежных средств во Вклад, доход может быть перечислен на Счёт Клиента, установленный для выплаты процентов.

По Мультивалютному вкладу выплата дохода производится по каждому из Счетов Вклада.

**3.2.5.** При досрочном полном или частичном востребовании (изъятии) Вклада Банк производит перерасчёт процентного дохода в соответствии с Условиями размещения денежных средств во вклад с даты, следующей за датой первоначального внесения денежных средств на Счёт Вклада, или с даты последнего переоформления Вклада на новый срок.

**3.2.6.** Если в течение неполного срока по Вкладу была произведена выплата процентного дохода (капитализация), то разница между причисленной суммой дохода и суммой процентного дохода, подлежащей выплате в связи с досрочным востребованием Вклада, возмещается из сумм, причитающихся Клиенту.

Если при досрочном расторжении Вклада остатка денежных средств на Счёте Вклада недостаточно для покрытия ранее выплаченных процентов, Клиент обязан возместить разницу из собственных средств.

По Мультивалютному вкладу разница между причисленной суммой процентного дохода и суммой дохода, подлежащей выплате, возмещается:

- при проведении конверсионной операции – из сумм, подлежащих конверсии в момент её проведения,
- при досрочном востребовании Вклада – из сумм, причитающихся Клиенту.

### **3.3. Порядок удержания налога на доходы физических лиц**

Клиент уплачивает налог при получении доходов в виде процентов по Вкладам в Банке на основании уведомления Федеральной налоговой службы в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

### **3.4. Порядок пополнения и частичного востребования (изъятия) Вклада**

**3.4.1.** Период внесения дополнительных взносов и ограничения на сумму взноса определяются Условиями размещения денежных средств во вклад. Поступающие суммы дополнительных взносов увеличивают сумму Вклада.

**3.4.2.** Банк принимает к исполнению Распоряжение на пополнение Вклада только в том случае, если Доступный остаток по Счёту, с которого осуществляется перевод на Счёт Вклада, соответствует или превышает сумму пополнения Вклада, а после внесения остаток по Вкладу не превышает максимальную сумму Вклада, установленную Условиями размещения денежных средств во вклад.

**3.4.3.** В случае несоответствия суммы пополнения Вклада размерам, определённым Параметрами Вклада, указанными в Условиях вкладов, денежные средства подлежат зачислению Банком на Текущий счёт, выбранный Клиентом при открытии Вклада.

**3.4.4.** Возможность частичного изъятия Вклада до суммы неснижаемого остатка

определяется Условиями на размещение денежных средств во вклад. Списанные суммы со Счёта Вклада уменьшают сумму Вклада.

**3.4.5.** Банк принимает к исполнению Распоряжение Клиента на частичное изъятие Вклада в пределах Доступного остатка по Счёту Вклада. Если в результате исполнения такого Распоряжения сумма Вклада будет меньше неснижаемого остатка, то данный факт расценивается Банком как досрочное расторжение Договора банковского вклада.

#### **4. СЧЁТ ВКЛАДА**

**4.1.** Банк в соответствии с Условиями размещения денежных средств во вклад открывает Клиенту Счёт Вклада.

**4.2.** В случае Мультивалютного вклада Счета Вклада открываются сразу в нескольких валютах в соответствии с Условиями размещения денежных средств во вклад.

**4.3.** При размещении Вклада в иностранной валюте одновременно Банк открывает Клиенту Текущий счёт в иностранной валюте, если ранее он не был открыт по Распоряжению Клиента.

**4.4.** Операции по Счёту Вклада осуществляются в соответствии с Порядком (общими условиями) предоставления услуг по переводу денежных средств в Эс-Би-Ай Банк ООО (Приложение № 4 к Условиям КБО) с учётом особенностей, предусмотренных настоящим Положением.

**4.5.** Перечисление (списание) денежных средств со Счёта Вклада осуществляется исключительно на основании Распоряжения Клиента, за исключением случаев, установленных законодательством Российской Федерации. Списанные суммы со Счёта Вклада уменьшают сумму Вклада.

**4.6.** При проведении по Счетам Вкладов, включая Счета Мультивалютного вклада, конверсионных операций, в том числе при пополнении или частичном изъятии Вклада, конверсия производится по курсу Банка, действующему на момент совершения операции.

**4.7.** За совершение операций с денежными средствами Клиента, в том числе при выдаче наличных денежных средств, поступивших безналичным путём на Счета Вкладов, Банк взимает вознаграждение в размере в соответствии Тарифами, действующими в Банке на дату совершения операции. Совершением операций по Вкладу Клиент соглашается с применением установленных Тарифов.

**4.8.** Счёт Вклада закрывается в дату расторжения (прекращения действия) Договора банковского вклада.

#### **5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

##### **5.1. Клиент имеет право:**

**5.1.1.** независимо от времени, прошедшего со дня открытия Счёта Вклада, по первому требованию получить Вклад вместе с процентным доходом, начисленным в соответствии с условиями Договора банковского вклада;

**5.1.2.** распоряжаться Вкладом лично и через Представителя. При предоставлении Банком услуги по оформлению доверенности Клиент вправе оформить в Отделении Банка доверенность на неоднократное или разовое распоряжение Вкладом одному или нескольким лицам в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Лицо, действующее на основании такой доверенности, обслуживается только в Отделении Банка. Доверенность оформляется в соответствии с требованиями, изложенными в Порядке (общих условиях) предоставления услуг по переводу денежных средств в Эс-Би-Ай Банк ООО (Приложение № 4 к Условиям КБО);

**5.1.3.** завещать Вклад любому лицу;

**5.1.4.** вносить дополнительные взносы во Вклад в случае, если это предусмотрено Условиями размещения денежных средств во вклад. Если дополнительные взносы во Вклад предусмотрены условиями, они с момента зачисления на Счёт Вклада увеличивают сумму Вклада;

**5.1.5.** совершать по Вкладу расходные операции в случае, если это предусмотрено Условиями размещения денежных средств во вклад, с учётом размера неснижаемого остатка денежных средств по Вкладу, если он предусмотрен Условиями размещения денежных средств во вклад;

**5.1.6.** получать процентный доход по Вкладу;

**5.1.7.** дать поручение Банку о перечислении процентного дохода, выплачиваемого в соответствии с Условиями размещения денежных средств во вклад, в день его

получения в полной сумме на Текущий счёт, открытый в валюте Вклада;

**5.1.8.** по Мультивалютному вкладу осуществлять конверсионные операции между Счетами Вклада в пределах суммы, превышающей размер неснижаемого остатка по каждому Сч ту Вклада;

**5.1.9.** получать Выписки по Счёту Вклада.

## **5.2. Клиент обязуется:**

**5.2.1.** не совершать по Счёту Вклада операции, связанные с предпринимательской деятельностью, а также иные операции, не предусмотренные режимом Счёта Вклада;

**5.2.2.** оплачивать услуги Банка за совершение операций в соответствии с Тарифами в порядке, определённом Договором банковского вклада;

**5.2.3. в течение 7 (семи) календарных дней** с момента получения Выписки по Счёту Вклада уведомить Банк о суммах, ошибочно списанных и(или) зачисленных на Счёт Вклада. При непоступлении от Клиента в указанный срок возражений совершённые по Счёту Вклада операции и остаток средств на указанном счёте считаются подтверждёнными;

**5.2.4.** предоставить Банку право на составление расчётного документа при открытии, пополнении и(или) частичном изъятии, переоформлении и закрытии Вклада, а также в иных случаях, когда составление расчётных документов необходимо для исполнения Распоряжений Клиента;

**5.2.5.** письменно известить Банк об отмене доверенности, выданной для представительства интересов Клиента перед Банком;

**5.2.6.** предварительно уведомлять Банк о намерении снять денежные средства в наличной форме до окончания срока Вклада в случаях, порядке и сроки, предусмотренные Тарифами.

## **5.3. Банк имеет право:**

**5.3.1.** составлять расчётные документы при открытии, пополнении и(или) частичном изъятии, переоформлении и закрытии Вклада, а также в иных случаях, когда составление расчётных документов необходимо для исполнения Распоряжений Клиента;

**5.3.2.** перечислять (удерживать) со Счёта Вклада:

– надлежащему получателю средств суммы, ошибочно зачисленные Банком, без предоставления Клиентом дополнительного Распоряжения;

– в бюджет суммы налога на доходы физических лиц в виде процентов, получаемых по Вкладу, подлежащего удержанию в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;

– в случае досрочного расторжения Договора банковского вклада и пересчёта процентов – суммы излишне начисленных и выплаченных процентов по Вкладу;

**5.3.3.** отказать Клиенту в пополнении Вклада, если в результате пополнения будет превышена максимальная сумма Вклада, установленная Условиями по размещению денежных средств во вклад;

**5.3.4.** направлять SMS-сообщения/PUSH-уведомления на Зарегистрированный номер телефона, подключённый соответственно к услуге «SMS-информирование»/Услуге «PUSH-уведомления», материалы информационного характера об изменении условий действующих Вкладов;

**5.3.5.** по Вкладам, на которые поступают суммы пенсий, пособий и других социальных выплат, вернуть в соответствии с настоящим поручением Клиента пенсионному органу и(или) органу социальной защиты населения, их осуществляющему, указанные выплаты, излишне перечисленные во Вклад после наступления обстоятельств, повлёкших прекращение их выплаты;

**5.3.6.** полностью или частично приостановить операции по Счёту Вклада на срок и в порядке, установленные законодательством Российской Федерации, а также отказать в совершении операций за исключением операций по зачислению денежных средств, в случаях:

– непредставления документов, необходимых для фиксирования информации в соответствии с законодательством Российской Федерации;

– возникновения у Банка подозрения, что операция совершается в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путём, или финансирования терроризма;

**5.3.7.** в одностороннем порядке расторгнуть Договор банковского вклада в случае

принятия в течение календарного года двух и более решений об отказе в выполнении операции по Счёту Вклада на основании подозрений, возникших у Банка, что операция совершается в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путём или финансирования терроризма.

#### **5.4. Банк обязуется:**

**5.4.1.** возвратить по первому требованию Клиента внесенные во Вклад денежные средства вместе с процентами, начисленными в соответствии с Условиями размещения денежных средств во вклад;

**5.4.2.** начислять и выплачивать проценты на сумму Вклада за фактическое время нахождения средств во Вкладе, в размере и в сроки, предусмотренные Условиями размещения денежных средств во вклад;

**5.4.3.** хранить тайну Вклада и предоставлять сведения по нему только в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

**5.4.4.** выдавать Выписки по Счёту Вклада по требованию Клиента.

#### **6. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯ КЛИЕНТА**

**6.1.** Для целей настоящего Положения под обращением Клиента понимается поступившее в Банк обращение Клиента о нарушении Банком его прав, свобод и законных интересов или прав, свобод и законных интересов других лиц (далее — Обращение).

**6.2.** Банк рассматривает Обращение Клиента в следующем порядке.

**6.2.1.** Приём Обращения осуществляется путём его направления:

- посредством Системы «Эс-Би-Ай Банк Онлайн»,
- посредством почтовой связи,
- нарочным на бумажном носителе в отделении Банка,
- на адрес электронной почты Банка, указанный на Сайте Банка.

**6.2.2.** Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днём его поступления в Банк. При поступлении Обращения в форме электронного документа Банк уведомляет Клиента о регистрации Обращения (далее — уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации Обращения способом, предусмотренным п. 6.5. настоящего Положения.

**6.3.** Банк рассматривает Обращение и по результатам его рассмотрения направляет Клиенту ответ на Обращение в течение 15 рабочих дней со дня регистрации Обращения.

**6.4.** Банк имеет право запросить у Клиента дополнительные документы и материалы в целях объективного и всестороннего рассмотрения Обращения, для чего срок рассмотрения Обращения может быть продлён не более чем на 10 рабочих дней.

При запросе дополнительных документов и материалов, а также продления срока рассмотрения Обращения Банк уведомляет Клиента о продлении срока рассмотрения Обращения, направив Клиенту соответствующее уведомление (далее — уведомление о продлении срока).

**6.5.** Ответ на Обращение, уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются Клиенту в зависимости от способа поступления Обращения: в электронной форме по Системе «Эс-Би-Ай Банк Онлайн», в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу. В случае, если Клиент при направлении Обращения указал способ направления ответа на Обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на Обращение должен быть направлен способом, указанным в Обращении.

**6.6.** Ответ на Обращение по существу не даётся в следующих случаях:

- 1) в Обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 2) в Обращении не указана фамилия Клиента;
- 3) в Обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Банка, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Банка, а также членов его семьи;
- 4) текст Обращения не поддаётся прочтению;
- 5) текст Обращения не позволяет определить его суть.

**6.7.** Если в случаях, предусмотренных подпунктами 2-5 п. 6.6. настоящего Положения, Банк принимает решение оставить Обращение без ответа по существу, Клиенту направляется уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации Обращения способом, указанным в п. 6.5. настоящего Положения, с



указанием причин невозможности рассмотрения Обращения по существу.

**6.8.** Банк имеет право принять решение о безосновательности очередного Обращения и прекращении переписки с Клиентом по вопросу в случае, если в Обращении содержится вопрос, на который Клиенту неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства. О таком решении Клиент уведомляется в порядке, предусмотренном п. 6.5. настоящего Положения.

**Порядок (общие условия) предоставления услуг по переводу денежных средств в Эс-Би-Ай Банк ООО**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**1.1.** Настоящий Порядок (общие условия) предоставления услуг по переводу денежных средств в Эс-Би-Ай Банк ООО устанавливает правила перевода денежных средств, а также правила оформления, принятия к исполнению и исполнения Распоряжений Клиентов при совершении ими расчётных операций по Счетам/Вкладам, открытым в рамках Единого договора.

**1.2.** Во всём, что не урегулировано настоящим Порядком и Единым договором, Банк и Клиент руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

**1.3.** Понятия и термины, используемые в настоящем Порядке, применяются в том же значении, в каком они используются в законодательстве Российской Федерации, нормативных актах Банка России, а также в Условиях КБО.

**1.4.** Распоряжение Счётом/Вкладом производится посредством выдачи Банку письменных поручений – Распоряжений, оформленных, в том числе, в электронном виде.

Распоряжение составляется либо по форме, утверждённой Банком России для безналичных расчётов (платёжное поручение), либо по иной форме, содержащей всю необходимую информацию для Перевода денежных средств, либо в виде заявления, составленного по форме Банка, содержащего указание Банку на осуществление действий (операции, сделки), предусмотренных Единым договором (Договором банковского продукта).

**1.5.** Списание Банком денежных средств со Счёта/Вклада без Распоряжения или согласия Клиента может производиться только в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, Единым договором (Договором банковского продукта).

**1.6.** Клиент даёт Банку согласие (заранее данный акцепт) на списание денежных средств в оплату Комиссий, Штрафных санкций, фактических расходов и любых других сумм, причитающихся Банку в соответствии с положениями Единого договора (Договора банковского продукта), включая Тарифы, с Текущего счёта, а при недостаточности денежных средств на Текущем счёте - с любого Счёта Клиента, открытого и(или) обслуживаемого в соответствии с Условиями КБО, производя при необходимости конверсию по курсу Банка на момент списания, за исключением Счёта Вклада.

**1.7.** За исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации, Банк не вправе определять и контролировать направление использования денежных средств Клиента или устанавливать другие ограничения его права распоряжаться денежными средствами по своему усмотрению.

Наложение ареста, приостановление операций по Счетам/Вкладам Клиента и обращение взыскания на денежные средства, находящиеся на Счёте/Вкладе Клиента, а также конфискация таких средств осуществляется в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Российской Федерации. При этом Банк не несёт ответственности за убытки, причинённые Клиенту в результате наложения ареста, приостановления операций по Счёту/Вкладу или обращения взыскания на денежные средства, числящиеся на Счёте/Вкладе, а также в результате их конфискации.

**1.8.** Операции по Счёту/Вкладу и связанные с ними расчёты производятся в валюте Счёта/Вклада. Конверсионные операции по Счёту/Вкладу производятся по курсу Банка на день совершения операции.

**1.9.** При проведении операции Клиент обязан указывать цель (назначение) операции, а также предоставлять Банку все документы и информацию, необходимые для обеспечения Банком соблюдения валютного законодательства и законодательства о

противодействию легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путём, и финансированию терроризма. При этом объём, форма указанной информации и документов определяются по усмотрению Банка на основе действующего законодательства Российской Федерации, нормативных актов Банка России. Банк принимает к исполнению Распоряжение Клиента о перечислении денежных средств со Счёта/Вклада только при соблюдении Клиентом настоящего требования.

**1.10.** Банк имеет право требовать от Клиента предоставления всех документов и информации, связанных с осуществлением Банком функций агента валютного контроля.

Документы для целей валютного контроля представляются в Банк в подлиннике или в форме надлежащим образом заверенной копии.

**1.11.** При наличии выгодоприобретателя в проводимой Клиентом операции Клиент обязан до проведения операции либо по запросу Банка представить подписанную анкету выгодоприобретателя по форме Банка и иные необходимые документы.

**1.12.** Все платежи и выплаты со Счёта/Вклада производятся в пределах кредитового остатка на Счёте.

## **2. ДОВЕРЕННОСТЬ НА РАСПОРЯЖЕНИЕ СЧЁТОМ**

**2.1.** Клиент вправе предоставить право распоряжаться Счётом/Вкладом на основании доверенности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Операции по Счетам/Вкладам Представителем Клиента осуществляются только в Отделении Банка.

**2.2.** Доверенность на распоряжение Счётом/Вкладом может быть выдана Клиентом любому совершеннолетнему физическому лицу, при этом Клиент (Представитель Клиента) обязан представить в Банк информацию о доверенном лице в объёме, определяемом Банком на основании действующего законодательства Российской Федерации.

**2.3.** Доверенность может быть оформлена Клиентом в Отделении Банка – в присутствии или отсутствии Представителя. Такая доверенность оформляется по форме, установленной Банком.

**2.4.** Доверенность, составленная вне Банка, должна быть удостоверена нотариально или в ином порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации. Доверенность, выданная за пределами Российской Федерации принимается Банком при условии удостоверения консульским должностным лицом Российской Федерации, или легализации в установленном порядке, или без легализации в случаях, предусмотренных международными договорами Российской Федерации. Доверенность, составленная полностью или в какой-либо части на иностранном, принимаются Банком с переводом на русский язык при условии нотариального удостоверения верности перевода или подлинности подписи переводчика.

Доверенность, оформленная вне Банка в вышеуказанном порядке, должна содержать указание конкретных полномочий Представителя на совершение действий от имени Клиента.

**2.5.** Общая доверенность на управление всем имуществом Клиента может быть принята Банком, если она удостоверена нотариально.

**2.6.** Для размещения Представителем денежных средств во Вклад в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, необходима специальная оговорка в доверенности или отдельная доверенность.

**2.7.** Информация по Счёту/Вкладу Клиента выдаётся Представителю в объёме, указанном в доверенности.

**2.8.** Доверенность не может предоставлять Представителю больше прав, чем имеет Клиент.

**2.9.** В случае распоряжения Счётом/Вкладом через Представителя Клиент обязан довести до сведения последнего условия Единого договора, включая условия Договоров банковского продукта и Тарифов Банка.

**2.10.** Банк не несёт ответственности перед Клиентом за выполнение поручений Представителя, в случаях, если Банк не был извещён о наступлении обстоятельств, влекущих недействительность доверенности.

**2.11.** Действие доверенности прекращается вследствие:

- a) истечения её срока;
- b) отмены её Клиентом;
- c) отказа от неё Представителя;

d) смерти Клиента/Представителя, признания Клиента/Представителя недееспособным, ограниченно дееспособным или безвестно отсутствующим.

**2.12.** С прекращением доверенности теряет силу передоверие, если оно было оформлено ранее в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

**2.13.** Доверенность может быть в любой момент отменена Клиентом путём представления в Банк письменного заявления.

**2.14.** Отказ Представителя от доверенности совершается путём представления письменного заявления Банку.

### **3. ПОРЯДОК ПРИЁМА И ИСПОЛНЕНИЯ РАСПОРЯЖЕНИЙ КЛИЕНТА**

#### **3.1. Требования к оформлению Распоряжения**

**3.1.1.** Распоряжение, составленное Клиентом, должно содержать информацию, позволяющую осуществить Перевод денежных средств в рамках применяемых форм безналичных расчётов (далее – **Реквизиты Перевода**).

**3.1.2.** Перечень Реквизитов Перевода устанавливается нормативными актами Банка России, нормативными правовыми актами федеральных органов исполнительной власти, договорами между Банком и иными участниками платёжной сети Банка.

**3.1.3.** Банк принимает к исполнению Распоряжения, оформленные на бумажном носителе или в электронном виде.

**3.1.4.** Распоряжения, оформленные на бумажном носителе, должны быть подписаны собственноручно Клиентом или его Представителем, действующим на основании надлежащим образом оформленной доверенности.

**3.1.5.** Распоряжение в электронном виде составляется Клиентом с использованием Дистанционной аутентификации через Удалённые каналы обслуживания.

Порядок подписания Распоряжений, выданных Банку с использованием Удалённых каналов обслуживания, а также процедура установления их подлинности предусмотрена Порядком (общими условиями) предоставления услуг через удалённые каналы обслуживания в Эс-Би-Ай Банк ООО (Приложение № 2 к Условиям КБО).

**3.1.6.** Клиент предоставляет Банку право на составление расчётного документа от его имени в следующих случаях:

а) форма Распоряжения не соответствует формам первичных учётных документов, применяемых при безналичных расчётах;

б) операция выполняется на основании заявления Клиента, составленного по форме Банка и содержащего все реквизиты, необходимые для перечисления денежных средств.

**3.1.7.** Клиент может дать Банку указание на осуществление периодических платежей со Счёта. При этом Банк составляет расчётный документ от имени Клиента при осуществлении каждого платежа.

#### **3.2. Порядок приёма Распоряжения к исполнению**

**3.2.1.** Моментом поступления в Банк Распоряжения Клиента считается момент регистрации Распоряжения.

**3.2.2.** Регистрация Распоряжения, составленного Клиентом на бумажном носителе, осуществляется работником Банка посредством проставления на бумажном носителе отметки (штампа Банка) о принятии Распоряжения к исполнению.

**3.2.3.** Под регистрацией Распоряжения, поступившего в Банк в электронном виде, понимается факт сохранения реквизитов Распоряжения в системах Банка с дополнением записи о Распоряжении информацией о его регистрационном номере, дате и времени сохранения данных.

Время сохранения Распоряжения определяется по времени системных часов аппаратных средств Банка, настроенных на московское время.

**3.2.4.** При приёме Распоряжения проверяются:

а) право Клиента распоряжаться денежными средствами, находящимися на Счёте/Вкладе;

б) правильность оформления Распоряжения, в том числе Реквизитов Перевода;

в) достаточность денежных средств на Счёте/Вкладе для исполнения Распоряжения Клиента, в том числе для оплаты услуг Банка.

**3.2.5.** Если Распоряжение поступило в Банк на бумажном носителе, то право Клиента распоряжаться денежными средствами подтверждается посредством установления личности Клиента и сверки подписи на Распоряжении с подписью, указанной в карточке образцов подписей.

Распоряжение считается действительным при внешнем соответствии проставленной на нем подписи заявленному Банку образцу или содержащейся в документе, удостоверяющем личность. Банк не обязан устанавливать подлинность этой подписи. Банк не несёт ответственности за последствия исполнения Распоряжений, выданных неуполномоченными лицами, в случае невозможности установления факта выдачи Распоряжения неуполномоченными лицами, то есть, если по внешним признакам подпись лица на Распоряжении соответствует подписи, содержащейся в карточке образцов подписей, доверенности или документе, удостоверяющем личность.

**3.2.6.** Если Распоряжение поступило в Банк в электронном виде, то право Клиента распоряжаться денежными средствами, а также осуществлять иные операции, подтверждается в ходе проверки корректности АСП, которым подписано Распоряжение.

**3.2.7.** Достаточность денежных средств на Счёте/Вкладе Клиента определяется исходя из величины Доступного остатка по Счёту.

**3.2.8.** Банк отказывает в принятии Распоряжения в следующих случаях:

- a) не подтверждено право Клиента распоряжаться денежными средствами, находящимися на Счёте/Вкладе;
- b) обнаружены ошибки и(или) отсутствие необходимых данных в параметрах Распоряжения и(или) Реквизитах Перевода;
- c) недостаточно средств для исполнения Распоряжения, в том числе для осуществления Перевода денежных средств, и оплаты услуг Банка;
- d) сумма Распоряжения превышает лимиты (ограничения на суммы проводимых операций), установленные Банком и/или Клиентом;
- e) выявлены признаки нарушения безопасности при использовании Клиентом Системы «Эс-Би-Ай Банк Онлайн», и(или) Банк имеет основания считать, что выполнение Распоряжения может повлечь убытки для Банка либо Клиента, или Распоряжение противоречит законодательству Российской Федерации;
- f) не представлены документы, предусмотренные законодательством Российской Федерации (в том числе валютным законодательством).

**3.2.9.** Банк уведомляет Клиента о приёме к исполнению Распоряжения:

- a) в случае передачи Распоряжения в Банк на бумажном носителе – посредством проставления отметки о приёме Распоряжения к исполнению;
- b) в случае передачи Распоряжения в Банк в электронном виде – посредством отражения в Системе «Эс-Би-Ай Банк Онлайн» статуса, присвоенного Распоряжению;

**3.2.10.** Распоряжение Клиента может быть отозвано Клиентом до наступления Безотзывности Перевода денежных средств.

Банк вправе отказать в отзыве ранее переданного Клиентом Распоряжения, если в ходе исполнения этого Распоряжения Банком уже были произведены действия, в результате которых отмена Распоряжения невозможна или влечёт затраты, от возмещения Банку которых Клиент отказался.

**3.2.11.** Распоряжения, требующие от Клиента предоставления в Банк дополнительных документов в целях соблюдения законодательства Российской Федерации и нормативных актов Банка России, принимаются к исполнению только после получения Банком указанных документов.

### **3.3. Порядок исполнения Распоряжения**

**3.3.1.** Зарегистрированное Распоряжение Клиента принимается Банком к исполнению.

**3.3.2.** Распоряжение Клиента исполняется Банком в рамках применяемых форм безналичных расчётов в размере суммы, указанной в Распоряжении. Вознаграждение Банка (при его взимании) не может быть удержано из суммы Перевода денежных средств, за исключением случаев осуществления трансграничных Переводов денежных средств.

**3.3.3.** Банк прекращает исполнение Распоряжения Клиента в следующих случаях:

- a) отзыва Клиентом Распоряжения;
- b) обнаружения ошибок в Реквизитах Перевода;
- c) отсутствия документов, необходимых в соответствии с законодательством Российской Федерации для исполнения Распоряжения;
- d) несоответствия операции законодательству Российской Федерации (операция осуществляется в связи с предпринимательской деятельностью Клиента и(или) его частной практикой и(или) в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путём, и финансирования терроризма).

**3.3.3.1.** До исполнения Распоряжения Банк вправе приостановить его исполнение на срок до 2 (двух) рабочих дней, начиная со дня приостановления, в случае если операция по перечислению денежных средств со Счёта/Вклада соответствует признакам осуществления перевода денежных средств без согласия Клиента (далее — Перевод без согласия).

При этом Банк:

- незамедлительно направляет Клиенту уведомление о приостановлении исполнения Распоряжения о совершении операции по переводу денежных средств, соответствующей признакам Перевода без согласия, путём направления SMS-сообщения на Номер мобильного телефона Клиента, в т.ч. подключённый к услуге «SMS – информирование», либо путём PUSH-сообщения, либо по адресу электронной почты, информацией о котором располагает Банк на момент направления указанного уведомления;
- в уведомлении Банк также запрашивает у Клиента подтверждение возобновления исполнения распоряжения о совершении приостановленной операции.

Кроме указанных выше способов направления Клиенту уведомления о приостановлении исполнения Перевода без согласия, Банк вправе направить такое уведомление Клиенту путём телефонного сообщения на Номер мобильного телефона Клиента.

При этом Банк осуществляет аутентификацию Клиента при помощи запроса соответствующего Идентификатора Клиента.

Банк осуществляет аудиозапись телефонного разговора с Клиентом, а также осуществляет хранение такой аудиозаписи в течение установленного законом срока.

**3.3.4.** О прекращении исполнения Распоряжения Банк направляет Клиенту уведомление не позднее дня, следующего за днём получения Распоряжения Клиента в порядке, установленном п. 3.3.5 настоящего Порядка.

**3.3.5.** Банк уведомляет Клиента об исполнении Распоряжения:

- а) в случае передачи Распоряжения в Банк на бумажном носителе – посредством проставления соответствующей отметки на Распоряжении;
- б) в случае передачи Распоряжения в Банк в электронном виде – посредством отражения в Системе «Эс-Би-Ай Банк Онлайн» статуса, присвоенного Распоряжению.

**3.3.6.** Если исполнение Распоряжения прекращено из-за отсутствия в Банке документов, необходимых в соответствии с законодательством Российской Федерации для его исполнения, то после предоставления документов, Клиент может подать новое Распоряжение, в том числе в Отделении Банка.

**3.3.7.** Распоряжения Клиентов, составленные в электронном виде и переданные в Банк через Систему «Эс-Би-Ай Банк Онлайн», принимаются к исполнению в течение Операционного времени, установленного для Дистанционного банковского обслуживания.

**3.3.8.** Распоряжения Клиентов, составленные на бумажном носителе, принимаются в течение Операционного времени, установленного для Отделения Банка.

**3.3.9.** Распоряжения, поступившие в течение установленного Операционного времени, принимаются к исполнению текущим операционным днём, а поступившие после Операционного времени, принимаются к исполнению следующим операционным днём.

**3.3.10.** Исполнение Распоряжения Клиента, составленного в электронном виде через Систему «Эс-Би-Ай Банк Онлайн», подтверждается посредством предоставления Клиенту любого из следующих документов:

- а) извещения в электронном виде о списании денежных средств со Счёта/Вклада Клиента с указанием реквизитов исполненного Распоряжения;
- б) исполненного Распоряжения в электронном виде с указанием даты исполнения.

Копии указанных документов на бумажном носителе, заверенные печатью Банка, предоставляются Клиенту по запросу в Отделении Банка либо могут быть направлены почтой при условии оплаты Клиентом расходов в соответствии с Тарифами.

### **3.4. Сроки исполнения Распоряжения**

**3.4.1.** Списание денежных средств со Счёта/Вклада при Переводе денежных средств на основании Распоряжения Клиента осуществляется не позднее рабочего дня, следующего за днём приёма Распоряжения к исполнению.

**3.4.2.** Перевод денежных средств осуществляется в срок не более 3 (трёх) рабочих дней, начиная со дня списания денежных средств со Счёта/Вклада Клиента.

#### **4. ПЕРЕВОД ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ СИСТЕМЫ БЫСТРЫХ ПЛАТЕЖЕЙ**

**4.1.** Перевод денежных средств с использованием Системы быстрых платежей Банка России (**Перевод СБП**) осуществляется в порядке, предусмотренном «Правилами осуществления клиентами - физическими лицами переводов денежных средств с использованием сервиса Системы быстрых платежей в Эс-Би-Ай Банк ООО» (Приложение № 7 к Условиям КБО).

**4.2.** Сервис Переводов СБП доступен Клиентам в Мобильном банке Системы «Эс-Би-Ай Банк Онлайн» с момента присоединения Банка к Системе быстрых платежей в порядке, установленном Банком России.

**4.3.** Плата за осуществление Перевода СБП устанавливается Тарифами Банка.

#### **5. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯ КЛИЕНТА**

**5.1.** Для целей настоящего Порядка под обращением Клиента понимается поступившее в Банк обращение Клиента о нарушении Банком его прав, свобод и законных интересов или прав, свобод и законных интересов других лиц (далее — Обращение).

**5.2.** Банк рассматривает Обращение Клиента в следующем порядке.

**5.2.1.** Приём Обращения осуществляется путём его направления:

- посредством Системы «Эс-Би-Ай Банк Онлайн»,
- посредством почтовой связи,
- нарочным на бумажном носителе в отделении Банка,
- на адрес электронной почты Банка, указанный на Сайте Банка.

**5.2.2.** Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днём его поступления в Банк. При поступлении Обращения в форме электронного документа Банк уведомляет Клиента о регистрации Обращения (далее — уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации Обращения способом, предусмотренным п. 5.5. настоящего Порядка.

**5.3.** Банк рассматривает Обращение и по результатам его рассмотрения направляет Клиенту ответ на Обращение в течение 15 рабочих дней со дня регистрации Обращения.

**5.4.** Банк имеет право запросить у Клиента дополнительные документы и материалы в целях объективного и всестороннего рассмотрения Обращения, для чего срок рассмотрения Обращения может быть продлён не более чем на 10 рабочих дней.

При запросе дополнительных документов и материалов, а также продления срока рассмотрения Обращения Банк уведомляет Клиента о продлении срока рассмотрения Обращения, направив Клиенту соответствующее уведомление (далее — уведомление о продлении срока).

**5.5.** Ответ на Обращение, уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются Клиенту в зависимости от способа поступления Обращения: в электронной форме по Системе «Эс-Би-Ай Банк Онлайн», в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу. В случае, если Клиент при направлении Обращения указал способ направления ответа на Обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на Обращение должен быть направлен способом, указанным в Обращении.

**5.6.** Ответ на Обращение по существу не даётся в следующих случаях:

- 1) в Обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 2) в Обращении не указана фамилия Клиента;
- 3) в Обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Банка, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Банка, а также членов его семьи;
- 4) текст Обращения не поддаётся прочтению;
- 5) текст Обращения не позволяет определить его суть.

**5.7.** Если в случаях, предусмотренных подпунктами 2-5 п. 5.6. настоящего Порядка, Банк принимает решение оставить Обращение без ответа по существу, Клиенту направляется уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации Обращения способом, указанным в п. 5.5. настоящего Порядка, с указанием причин невозможности рассмотрения Обращения по существу.

**5.8.** Банк имеет право принять решение о безосновательности очередного Обращения и прекращении переписки с Клиентом по вопросу в случае, если в Обращении содержится вопрос, на который Клиенту неоднократно давались ответы по существу в

связи с ранее направляемыми им обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства. О таком решении Клиент уведомляется в порядке, предусмотренном п. 5.5. настоящего Порядка.



**Положение о лимите кредитования в Эс-Би-Ай Банк ООО  
(Общие условия предоставления кредита)<sup>7</sup>**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

Настоящее Положение о лимите кредитования в Эс-Би-Ай Банк ООО (Общие условия предоставления кредита), Индивидуальные условия кредитования и заявление на выпуск банковской карты с Лимитом кредитования в совокупности являются заключённым между Клиентом и Банком Договором кредитной карты.

Эмиссия (выпуск, перевыпуск) Карт Банком не осуществляется.

Операции по счёту, ранее открытому для совершения операций с использованием кредитной карты (далее в настоящем Положении – Счёт), с 01.01.2024 осуществляются без использования Карты. К указанному Счёту применяются Общие условия предоставления кредита, Положение (общие условия) об открытии, обслуживании и закрытии счетов в Эс-Би-Ай Банк ООО (Приложение № 1 к Условиям КБО), Порядок (общие условия) предоставления услуг по переводу денежных средств в Эс-Би-Ай Банк ООО (Приложение № 4 к Условиям КБО).

**1.1.** Во всём, что не урегулировано настоящим Положением и Единым договором, Банк и Клиент руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

**1.2.** Понятия и термины, используемые в настоящем Положении, применяются в том значении, в каком они используются в законодательстве Российской Федерации, нормативных актах Банка России, а также в Условиях КБО, за исключением следующих:

**Грейс-период (Льготный процентный период кредитования)** – период, в течение которого Клиент при соблюдении правил возврата Задолженности по Кредиту, установленных Индивидуальными условиями кредитования, может пользоваться кредитными средствами без уплаты процентов за их использование.

Грейс-период представляет собой совокупность последовательно следующих друг за другом Расчётного и Платёжного периодов;

**Задолженность по Кредиту** – остаток суммы Кредита, подлежащей возврату Кредитору.

Включает в себя:

**Срочную задолженность по Кредиту** – остаток суммы Кредита, подлежащей возврату Кредитору, срок погашения которой в соответствии с условиями Договора не наступил;

**Просроченную задолженность по Кредиту** – остаток суммы Кредита, подлежащей возврату Кредитору и не погашенной в сроки, установленные Договором;

**Срочную задолженность по процентам** – проценты, начисленные на остаток Срочной задолженности по Кредиту, срок погашения которых в соответствии с условиями Договора не наступил;

**Просроченную задолженность по процентам** – проценты, начисленные на остаток Срочной задолженности по Кредиту, не погашенные в сроки, установленные Договором;

**Неустойку** – проценты, начисленные на остаток Просроченной задолженности по Кредиту;

**Индивидуальные условия кредитования** – составная и неотъемлемая часть Договора кредитной карты, формируемая индивидуально для каждого Заёмщика и содержащая описание существенных условий предоставления Кредита, требующая согласования Заёмщика и Банка;

**Кредитор** – Банк, как предоставляющая или предоставившая потребительский кредит кредитная организация, а также лицо, получившее право требования к Заёмщику по

<sup>7</sup> Действует для Карт, выпущенных до 01 ноября 2019 года.

договору потребительского кредита в порядке уступки, универсального правопреемства или при обращении взыскания на имущество правообладателя;

**Лимит кредитования** – максимальная сумма, устанавливаемая Индивидуальными условиями кредитования, в пределах которой Банк при соблюдении режима погашения Задолженности по Кредиту предоставляет Клиенту кредитные средства для совершения операций по Счёту;

**Минимальный платёж** – часть суммы обязательного платежа по Кредиту, подлежащая погашению в течение Платёжного периода.

Минимальный платёж рассчитывается по формуле, указанной в Индивидуальных условиях кредитования, и включает часть Срочной задолженности по Кредиту, определённой на дату окончания Расчётного периода и сумму начисленных за Расчётный период процентов;

**Платёжный период** – период, установленный для погашения Минимального платежа. Исчисляется в календарных днях;

**Расчётный период** – период, за который осуществляется начисление процентов, подлежащих включению в расчёт Минимального платежа. Исчисляется в календарных днях.

## **2. ДОГОВОР КРЕДИТНОЙ КАРТЫ**

### **2.1. Порядок заключения**

**2.1.1.** Договоры кредитной карты в настоящее время не заключаются.

**2.1.2.** Банк не вправе изменять в одностороннем порядке Индивидуальные условия кредитования.

**2.1.3.** Датой заключения Договора кредитной карты является дата открытия Счёта Карты.

### **2.2. Порядок изменения условий**

**2.2.1.** Изменения в Договор кредитной карты вносятся в порядке, установленном Условиями КБО для Договоров банковского продукта, с учётом особенностей, предусмотренных настоящим Положением.

**2.2.2.** Условия Договора кредитной карты (общие условия), изложенные в настоящем Положении, могут быть изменены в порядке, предусмотренном п. 2.3 раздела 1 «Общие положения» Условий КБО.

**2.2.3.** Условия Договора кредитной карты, изложенные в Индивидуальных условиях кредитования, изменяются по согласию сторон посредством заключения дополнительных соглашений к Договору кредитной карты, если иное не предусмотрено Индивидуальными условиями кредитования.

**2.2.4.** В том случае, если Индивидуальными условиями кредитования Банку предоставлено право при наступлении определённых событий изменять отдельные параметры Кредита, то Банк уведомляет Клиента о таких изменениях способом, согласованным с Клиентом в Индивидуальных условиях кредитования. В таких случаях заключение дополнительного соглашения к Договору кредитной карты не требуется.

**2.2.5.** Если Клиент не согласен с вносимыми Банком изменениями в Договор кредитной карты, то он вправе до даты вступления в силу изменений, указанных в п. 2.2.3 и п. 2.2.4 настоящего Положения, расторгнуть Договор кредитной Карты.

### **2.3. Срок действия договора**

**2.3.1.** Срок действия Договора кредитной карты устанавливается Индивидуальными условиями кредитования.

**2.3.2.** Договор кредитной карты считается переоформленным на новый срок (продолженным) при наступлении событий, определённых Индивидуальными условиями кредитования.

**2.3.3.** Банк при наличии технической возможности информирует Клиента о пролонгации Договора кредитной карты посредством отправки на Зарегистрированный номер телефона SMS-сообщением.

### **2.4. Порядок расторжения**

**2.4.1.** Договор кредитной карты может быть расторгнут по инициативе любой из сторон, в случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации, в порядке, установленном Условиями КБО для Договоров банковского продукта, с учётом особенностей, предусмотренных настоящим Положением.

**2.4.2.** Клиент в любой момент может расторгнуть Договор кредитной карты посредством предоставления в Банк заявления о расторжении Договора кредитной карты.

Клиент имеет возможность передать в Банк заявление о расторжении Договора следующими способами:

- а) в электронном виде через Систему «Эс-Би-Ай Банк Онлайн» (при наличии у Банка технической возможности);
- б) на бумажном носителе в Отделение Банка;
- с) на бумажном носителе через Почту России при условии нотариального заверения подписи на документе.

**2.4.3.** Договор кредитной карты считается расторгнутым по инициативе Клиента не позднее рабочего дня, следующего за днём подачи в Банк заявления о расторжении Договора (если иной срок расторжения Договора не указан Клиентом в заявлении), и при условии отсутствия непогашенной Задолженности по договору и(или) незавершенных расчётов по ранее совершённым операциям.

**2.4.4.** При наличии заявления Клиента о расторжении Договора кредитной карты Банк вправе списать с любого Счёта Клиента, за исключением Счёта Вклада, открытого и(или) обслуживаемого в рамках Единого договора, денежные средства в объёме, необходимом для погашения Задолженности по договору.

**2.4.5.** Если иное не определено Клиентом в заявлении о расторжении Договора кредитной карты, остаток собственных денежных средств Клиента на Счёте переводится Банком на Текущий счёт, открытый в валюте Счёта, **в течение 7 (семи) календарных** дней с даты получения заявления о расторжении Договора кредитной карты.

**2.4.6.** Банк вправе в любой момент расторгнуть Договор кредитной карты в одностороннем порядке (с предварительным письменным уведомлением Клиента) в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, а также:

- а) в случае предоставления Клиентом недостоверной информации, в том числе контактной информации;
- б) в случае если Клиент не пользовался Картой (в период до 01.01.2024) и/или не совершал операций за счёт Кредитного лимита (с 01.01.2024) **в течение 6 (шести) месяцев** при отсутствии Задолженности по договору;
- с) в случаях неисполнения Клиентом своих обязательств по Договору кредитной карты, включая Индивидуальные условия кредитования.

Уведомление о расторжении Договора кредитной карты должно содержать информацию о размере Задолженности по договору, рассчитанную в соответствии с действующими Тарифами по состоянию на дату Официального уведомления.

**2.4.7.** Если задолженность, указанная Банком в уведомлении о расторжении Договора кредитной карты, не будет погашена Клиентом до даты расторжения Договора кредитной карты, Клиент соглашается с тем, что Банк вправе взыскать задолженность в судебном порядке в соответствии с территориальной подсудностью, определённой Индивидуальными условиями кредитования, либо путём совершения исполнительной надписи нотариуса на Договоре кредитной карты в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации.

**2.4.8.** Остаток собственных денежных средств Клиента на Счёте после расторжения Договора кредитной карты выдаётся Клиенту наличными либо перечисляется по реквизитам, указанным в соответствующем письменном заявлении Клиента.

**2.4.9.** После расторжения Договора кредитной карты Счёт закрывается.

### **3. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ ОПЕРАЦИЙ С ЛИМИТОМ КРЕДИТОВАНИЯ**

**3.1.** Операции за счёт Лимита кредитования с 01.01.2024 совершаются в соответствии с Порядком (общими условиями) без использования Карт, с использованием Сервиса быстрых переводов в порядке, предусмотренном Условиями КБО. Оплата услуг за совершение операций за счёт Лимита кредитования осуществляется в соответствии с Тарифами Банка.

### **4. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ КРЕДИТОВАНИЯ**

#### **4.1. Порядок предоставления и погашения Кредита. Расчётный и Платёжный периоды**

**4.1.1.** В случае отсутствия или недостаточности денежных средств на Счёте при совершении Держателем операций по Счёту в соответствии с Индивидуальными

условиями кредитования Клиенту в пределах установленного Банком Лимита кредитования предоставляется Кредит для осуществления расчётных операций по Счёту, за исключением операций по погашению Задолженности по Кредиту.

**4.1.2.** Существенные условия предоставления Кредита, в том числе размер Лимита кредитования и порядок его изменения, определяются Индивидуальными условиями кредитования, являющимися неотъемлемой частью Договора кредитной карты.

**4.1.3.** Выдача Кредита осуществляется посредством зачисления денежных средств на Счёт.

**4.1.4.** Погашение (возврат) Кредита осуществляется в безналичном порядке путём списания денежных средств со Счёта в дату окончания Платёжного периода, а в случае отсутствия на Счёте необходимой суммы – с любого банковского счёта Клиента (за исключением Счёта Вклада), открытого и(или) обслуживаемого в рамках Единого договора.

**4.1.5.** В целях погашения Задолженности по Кредиту рассчитывается сумма Минимального платежа и устанавливаются Расчётный и Платёжный периоды. Минимальный платёж рассчитывается в дату окончания Расчётного периода.

**4.1.6. Первый Расчётный период** начинается с даты совершения первой расчётной операции (Транзакции), выполненной полностью или частично за счёт предоставленного Кредита.

**4.1.7. Дата окончания Расчётного периода:**

**4.1.7.1.** в общем случае датой окончания Расчётного периода является дата, рассчитанная по следующей формуле:

а) если дата начала Расчётного периода приходится на любой месяц, кроме декабря: «число даты начала Расчётного периода». «месяц даты начала Расчётного периода+1». «год даты начала Расчётного периода» – 1 день;

б) если дата начала Расчётного периода приходится на декабрь: «число даты начала Расчётного периода». «январь». «год даты начала Расчётного периода+1» – 1 день;

**4.1.7.2.** если начало Расчётного периода выпадает на 31 число, то датой окончания Расчётного периода будет последний день следующего месяца;

**4.1.7.3.** если начало Расчётного периода выпадает на 29, 30 января, то датой окончания Расчётного периода является 28 февраля;

**4.1.7.4.** если дата окончания Расчётного периода выпадает на выходной или праздничный день, то она переносится на первый рабочий день, следующий за днём окончания Расчётного периода;

**4.1.7.5.** в случае переноса даты окончания текущего Расчётного периода на некоторое количество праздничных/выходных дней (далее – **«к»-дней**), дата начала следующего Расчётного периода также смещается на «к»-дней при этом:

– сохраняется равенство: дата начала следующего Расчётного периода соответствует дате окончания текущего Расчётного периода, увеличенной на один день;

– дата окончания следующего Расчётного периода не изменяется, то есть смещение на «к»-дней не выполняется.

**4.1.8. Платёжный период начинается** со дня, следующего за днём окончания Расчётного периода.

**4.1.9. Дата окончания Платёжного периода** – расчётное значение числа, отстоящего от даты начала Платёжного периода на заданную величину в днях.

Длительность Платёжного периода определяется Индивидуальными условиями кредитования.

Если дата окончания Платёжного периода выпадает на праздничный или выходной день, то она переносится на первый рабочий день, следующий за днём окончания Платёжного периода.

**4.1.10.** Клиент обязан в течение Платёжного периода погасить Задолженность по Кредиту в сумме не менее суммы Минимального платежа, в противном случае Минимальный платёж считается просроченным, и Банк вправе начислить Неустойку, предусмотренную Индивидуальными условиями кредитования и(или) Тарифами.

Сумма произведённого Клиентом платежа в целях погашения Задолженности по договору в случае, если она достаточна для полного исполнения обязательств Клиента по Кредиту, погашает задолженность Клиента в очередности, установленной в п. 4.1.13 настоящего Положения, за исключением Неустойки (Неустойка в этом случае не взимается).

**4.1.11.** При полном погашении Задолженности по Кредиту первый Расчётный период рассчитывается заново по правилам, определённым в п. 4.1.6 настоящего Положения.

**4.1.12.** Информация о размере текущего Минимального платежа доводится Банком до сведения Клиента в составе Выписки по Счёту и(или) SMS-сообщения, отправляемого Банком на Зарегистрированный номер телефона Клиента.

Информация, предусмотренная п. 5.4.5 настоящего Положения, доводится Банком до сведения Клиента с использованием Системы «Эс-Би-Ай Банк Онлайн» на безвозмездной основе.

**4.1.13.** Сумма произведённого Клиентом платежа в целях погашения Задолженности по договору в случае, если она недостаточна для полного исполнения обязательств Клиента по Кредиту, погашает задолженность Клиента в следующей очередности:

- a) задолженность по процентам;
- b) задолженность по основному долгу;
- c) Неустойку;
- d) проценты, начисленные за текущий период платежей;
- e) сумму основного долга за текущий период платежей;
- f) задолженность по Комиссиям;
- g) задолженность, возникшая в результате превышения Расходного лимита;
- h) Неустойка за возникшую Задолженность в результате превышения Расходного лимита;
- i) иные платежи, предусмотренные Индивидуальными условиями кредитования и(или) Тарифами.

**4.1.14.** При погашении Срочной задолженности по Кредиту и(или) Просроченной задолженности по Кредиту остаток доступного Лимита кредитования восстанавливается на сумму погашения.

**4.1.15.** Документальным подтверждением предоставления и погашения Кредита является Выписка по Счёту.

Выписка по Счёту формируется в электронном виде и доступна Клиенту для ознакомления и печати через Систему «Эс-Би-Ай Банк Онлайн».

В Выписке по Счёту указываются операции, совершённые по Счёту, а также информация о Задолженности по договору, включая расшифровку Задолженности по Кредиту и информацию о размере Минимального платежа.

Банк ежемесячно в течение **3 (трёх) рабочих дней** со дня окончания очередного Расчётного периода направляет на электронный адрес (e-mail) Клиента Выписку по Счёту в электронном виде (при наличии технической возможности).

При неполучении Выписки по Счёту **в течение 10 (десяти) календарных дней** с даты, когда она должна быть сформирована Банком, Клиент обязан обратиться в контактный центр Банка для получения информации о сумме Минимального платежа и дате его оплаты. Неполучение Выписки по Счёту не освобождает Клиента от выполнения им своих обязательств по Договору кредитной карты.

## **4.2. Порядок начисления и погашения процентов по Кредиту**

**4.2.1.** Конкретные условия начисления и уплаты процентов (размер процентной ставки, сроки уплаты и другие условия) по предоставленному Кредиту определяются Индивидуальными условиями кредитования.

**4.2.2.** Начисление процентов осуществляется по формуле простых процентов на сумму Срочной задолженности по Кредиту.

**4.2.3.** При начислении суммы процентов в расчёт принимаются величина процентной ставки (в процентах годовых) и фактическое количество календарных дней пользования Кредитом. При этом за базу берется действительное число календарных дней в году (365 или 366 дней соответственно).

**4.2.4.** Проценты округляются по математическим правилам до двух знаков после запятой.

**4.2.5.** Проценты начисляются в следующие моменты:

- a) в дату окончания Расчётного периода и расчета Минимального платежа;
- b) в последний рабочий день месяца;
- c) в дату погашения задолженности в размере, превышающем размер Минимального платежа.

**4.2.6.** Начисленные в течение Расчётного периода проценты, включённые в Минимальный платёж, подлежат погашению в ближайший Платёжный период, остальные проценты должны быть погашены Клиентом в следующий Платёжный период.

**4.2.7.** При начислении процентов за пользование Кредитом при выборе Заёмщиком

Программы кредитования с Грейс-периодом применяется условие о Грейс-периоде в соответствии с Индивидуальными условиями кредитования.

**4.2.8.** Банк программным путём осуществляет ежедневный расчёт процентов по Кредиту нарастающим итогом с даты последнего отражения в бухгалтерском учёте Банка суммы начисленных процентов.

**4.2.9.** Если Заёмщик в целях погашения Задолженности по Кредиту внёс сумму, превышающую размер Минимального платежа, то в отсутствие иной непогашенной Задолженности по договору осуществляется доначисление процентов по Кредиту на дату фактического погашения.

### **4.3. Грейс-период**

**4.3.1.** Длительность Грейс-периода и размер процентной ставки, установленной для Грейс-периода, определяются Индивидуальными условиями кредитования.

**4.3.2.** Количество дней, составляющих Расчётный и Платёжный периоды и определяющих длительность Грейс-периода, устанавливается Индивидуальными условиями кредитования.

**4.3.3.** Правилами применения Грейс-периода определяется обязанность Заёмщика погасить Задолженность по Кредиту, образовавшуюся на дату окончания Расчётного периода, в течение Платёжного периода. Действие Льготного процентного периода кредитования (Грейс-периода) возобновляется со дня, следующего за днём погашения Задолженности по Кредиту в размере, установленном на дату окончания Расчётного периода.

**4.3.4.** Если Задолженность по Кредиту в установленный срок не погашена или погашена частично, то Заёмщик теряет право на Грейс-период.

**4.3.5.** Данное право возобновляется со дня, следующего за днём полного погашения существующей Задолженности по договору, включая Задолженность по Кредиту.

### **4.1. Ответственность за нарушение условий договора**

**4.4.1.** Нарушение Заёмщиком сроков погашения Минимальных платежей влечёт ответственность, установленную Индивидуальными условиями кредитования.

**4.4.2.** При наличии у Банка оснований для начисления Неустойки денежные средства, поступившие на любой Счёт Клиента (за исключением Счёта Вклада), открытый и(или) обслуживаемый в рамках Единого договора, рассматриваются Банком, как признание Клиентом суммы начисленной Банком Неустойки в размере поступившего платежа, но не более неоплаченного остатка от суммы Неустойки.

**4.4.3.** В случае нарушения Заёмщиком условий Договора кредитной карты в отношении сроков погашения Минимальных платежей продолжительностью (общей продолжительностью) **более 60 (шестидесяти) календарных дней в течение последних 180 (ста восьмидесяти) календарных дней** Банк вправе потребовать досрочного возврата оставшейся суммы Кредита вместе с причитающимися процентами и(или) расторжения Договора кредитной карты.

**4.4.4.** Банк извещает Клиента о досрочном истребовании суммы Задолженности по Кредиту и(или) расторжении Договора кредитной карты SMS-сообщением или через Систему «Эс-Би-Ай Банк Онлайн» или посредством отправки по адресу регистрации Клиента Официального уведомления. Банк вправе дополнительно отправить скан-копию Официального уведомления на электронный адрес (e-mail) Клиента.

Уведомление о досрочном истребовании суммы Задолженности по Кредиту должно содержать информацию о сумме Задолженности по Кредиту, включая проценты и Неустойку, предусмотренные Индивидуальными условиями кредитования, рассчитанные на дату отправки уведомления, и срок для возврата указанной суммы Задолженности по Кредиту.

**4.4.5.** В случае досрочного истребования суммы Задолженности по Кредиту Банк в день возникновения соответствующего основания, но не позднее последнего рабочего дня месяца, в котором оно возникло:

а) снижает размер Лимита кредитования до суммы фактической Задолженности по Кредиту;

б) выставляет Клиенту требование оплатить всю сумму Задолженности по договору, включая Комиссии, начисленные и непогашенные проценты, Неустойку.

**4.4.6.** Договор кредитной карты считается расторгнутым со дня, следующего за днём исполнения Заёмщиком требования Банка о досрочном исполнении обязательств по Договору либо, при невыполнении требования Банка, – со дня вступления в законную

силу решения судебного органа о взыскании с Заёмщика Задолженности по Кредиту в пользу Банка.

С расторжением Договора кредитной карты начисление установленных им процентов за пользование Кредитом прекращается.

## **5. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ**

**5.1.** В случае увольнения/окончания обучения Клиента, обслуживание которого осуществлялось в рамках «зарплатного» проекта по договору, заключённому между Банком и организацией (работодателем/образовательным учреждением), и для которого установлен Тарифный план «Сотрудник», по Счёту Клиента устанавливается Тарифный план, соответствующий общим условиям обслуживания Клиентов.

## **6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

### **6.1. Клиент имеет право:**

**6.1.1.** распоряжаться денежными средствами, находящимися на Счёте, в порядке, на условиях и в пределах, установленных действующим законодательством Российской Федерации, Единым договором и Договором кредитной карты;

**6.1.2.** получать через Удалённые каналы обслуживания информацию о состоянии Счёта и проведенных по Счёту операциях;

**6.1.3.** совершать погашение Задолженности по договору путём перечисления денежных средств или иными способами в соответствии с законодательством Российской Федерации.

### **6.2. Клиент обязуется:**

**6.2.1.** исполнять Условия КБО и Индивидуальные условия кредитования;

**6.2.2.** осуществлять операции по Счёту только в пределах Расходного лимита;

**6.2.3.** погашать Задолженность по договору в сроки, установленные Индивидуальными условиями кредитования и(или) Тарифами, если иное прямо не указано в настоящем Положении;

**6.2.4.** обеспечить наличие денежных средств на Счёте:

- на конец дня, соответствующего дате окончания Платёжного периода (или любого иного дня в течение Платёжного периода), в сумме, достаточной для погашения Задолженности по договору (Минимального платежа);

- на конец дня, установленного Тарифами для оплаты банковских услуг;

**6.2.5.** оплачивать все расходы, понесённые Банком в результате использования Клиентом Карты в нарушение условий настоящего Положения, Условий КБО;

**6.2.6.** контролировать размер Расходного лимита, а при возникновении Задолженности в результате превышения Расходного лимита осуществлять своевременное погашение в соответствии со сроками, установленными Тарифами, если иное прямо не указано в настоящем Положении;

**6.2.7.** не совершать по Счёту операций, связанных с осуществлением предпринимательской деятельности или иным нарушением законодательства Российской Федерации;

**6.2.8.** уведомить Банк:

- об изменении контактной информации: Зарегистрированного номера телефона, адреса электронной почты, адреса получения корреспонденции, используемой для связи с ним, об изменении способа связи Банка с ним;

- о смене SIM-карты;

- о смене места работы;

**6.2.9.** предоставлять по письменному запросу Банка в установленный в запросе срок, документы, подтверждающие изменение сведений о Клиенте, а также документы (сведения), связанные с проведением операций по Счёту.

### **6.3. Банк имеет право:**

**6.3.1.** отказать Клиенту в возобновлении Лимита кредитования по своему усмотрению и без указания причин;

**6.3.2.** ограничивать проведение операций по Счёту:

а) в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Клиентом обязательств, предусмотренных Договором кредитной карты;

б) при проведении Клиентом или подозрении в проведении операций, связанных с нарушением норм Федерального закона от 07.08.2001 № 115-ФЗ «О противодействии

легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путём, и финансированию терроризма»;

**6.3.3.** в одностороннем порядке изменить номер Счёта в случаях и в порядке, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

**6.3.4.** уменьшить Расходный лимит на сумму просроченной Задолженности по договору, включая Просроченную задолженность по Кредиту и(или) Просроченную задолженность по процентам;

**6.3.5.** осуществлять уступку прав (требований) по Договору кредитной карты юридическому лицу, осуществляющему профессиональную деятельность по предоставлению потребительских займов, юридическому лицу, осуществляющему деятельность по возврату просроченной задолженности физических лиц в качестве основного вида деятельности, специализированному финансовому обществу или физическому лицу, указанному в письменном согласии Клиента, полученном после возникновения у Клиента Просроченной задолженности по Договору кредитной карты, и распоряжаться иным образом своими правами по Договору кредитной карты, если Индивидуальные условия кредитования не содержат условия о запрете уступки и если иное не предусмотрено федеральным законом. При уступке прав (требований) Банк вправе передавать персональные данные Клиента в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

#### **6.4. Банк обязуется:**

**6.4.1.** установить Клиенту Лимит кредитования;

**6.4.2.** направлять поступившие на Счёт денежные средства в погашение Задолженности по договору;

**6.4.3.** при расторжении Клиентом Договора кредитной карты, выраженного путём передачи в Банк соответствующего заявления, возвратить Клиенту после урегулирования финансовых обязательств между сторонами остаток собственных денежных средств Клиента, находящихся на Счёте, способом, указанным Клиентом;

**6.4.4.** информировать Клиента о совершении каждой операции с использованием Карты (её Реквизитов) путём размещения соответствующей информации в Системе «Эс-Би-Ай Онлайн» или посредством услуги «SMS-информирование», в том числе о размере его текущей задолженности перед Банком по Договору кредитной карты и о доступной сумме Кредита с Лимитом кредитования.

За предоставление услуги «SMS-информирование» производится взимание комиссионного вознаграждения в соответствии с Тарифами.

### **7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**7.1.** Клиент уведомлён о существовании риска неисполнения им обязательств по Кредиту и начисления Неустойки в случае, если в течение первого года общий размер платежей по всем имеющимся у него на дату обращения в Банк о предоставлении Лимита кредитования обязательствам по кредитным договорам, договорам займа, включая платежи по предоставляемому Кредиту, превысит 50 (пятьдесят) процентов его годового дохода.

**7.2.** Банк вправе уменьшить в одностороннем порядке постоянную процентную ставку, уменьшить или отменить плату за оказание услуг, предусмотренных Индивидуальными условиями кредитования, уменьшить размер Неустойки или отменить её полностью или частично, установить период, в течение которого она не взимается, либо принять решение об отказе взимать Неустойку, а также изменить общие условия кредитования, изложенные в настоящем Положении, при условии, что это не повлечет за собой возникновение новых или увеличение размера существующих денежных обязательств Клиента по Кредиту. При этом Банк в порядке, установленном Договором кредитной карты, обязан направить Клиенту уведомление об изменении условий Договора кредитной карты, а в случае изменения размера предстоящих платежей также информацию о предстоящих платежах и обеспечить доступ к информации об изменении условий договора на Сайте Банка и(или) через Систему «Эс-Би-Ай Банк Онлайн».

**7.3.** После заключения Договора кредитной карты Банк обязан направлять Клиенту Выписку по Счёту не реже чем один раз в месяц, если в течение предыдущего месяца у Заёмщика изменялась сумма Задолженности по Кредиту.

**7.4.** После предоставления Кредита Клиент вправе получать по запросу один раз в месяц бесплатно и любое количество раз за плату, предусмотренную Тарифами, Выписку по Счёту.



**7.5.** Информация о наличии просроченной Задолженности по договору, включая информацию о просроченной Задолженности по Кредиту, направляется Клиенту бесплатно в виде SMS-сообщения на Зарегистрированный номер телефона в срок не позднее 7 (семи) рабочих дней с даты возникновения/увеличения просроченной задолженности.

**7.6.** Клиент соглашается с правом Банка и(или) юридического лица, с которым Банк заключил договор, предметом которого предусматривается совершение таким лицом юридических и(или) иных действий, направленных на возврат Задолженности по Кредиту, взаимодействовать с Клиентом, используя:

а) личные встречи, телефонные переговоры;

б) почтовые отправления по месту жительства Заёмщика, телеграфные сообщения, текстовые, голосовые и иные сообщения, передаваемые по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи.

**7.7.** Банк вправе информировать Клиента посредством SMS-сообщений о приближении сроков возврата Кредита и(или) уплаты процентов, Неустойки, иных платежей, предусмотренных Договором кредитной карты.

**7.8.** Банк не вправе осуществлять рассылку SMS-сообщений с использованием сетей подвижной радиотелефонной связи в рабочие дни в период с 22 до 8 часов по местному времени и в выходные и нерабочие праздничные дни с 20 до 9 часов по местному времени по месту жительства Клиента, известного Банку и(или) лицу, действующему от его имени и(или) в его интересах.

Деятельность, направленная на возврат Просроченной задолженности, осуществляется в соответствии с требованиями Федерального закона от 03.07.2016 № 230-ФЗ «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности».

## Общие условия кредитования физических лиц в Эс-Би-Ай Банк ООО

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

**1.1.** Настоящие Общие условия кредитования физических лиц в Эс-Би-Ай Банк ООО в совокупности с Индивидуальными условиями договора потребительского кредита являются заключённым между Заёмщиком и Банком Договором потребительского кредита.

**1.2.** Открытие, обслуживание и закрытие Счёта Заёмщика регламентируется Положением (общими условиями) открытия, обслуживания и закрытия счетов в Эс-Би-Ай Банк ООО (Приложение № 1 к Условиям КБО).

**1.3.** Во всём, что не урегулировано настоящими Общими условиями кредитования и Единым договором, Банк и Заёмщик руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

**1.4.** Понятия и термины, используемые в настоящих Общих условиях кредитования, применяются в том значении, в каком они используются в законодательстве Российской Федерации, нормативных актах Банка России, а также в Условиях КБО, за исключением следующих:

**Аннуитетный платёж** – равный по сумме ежемесячный платёж по Кредиту, который включает сумму основного долга и сумму начисленных процентов, отражается Банком в Графике платежей;

**График платежей** – приложение к Индивидуальным условиям договора потребительского кредита, содержащее информацию о суммах и датах платежей Заёмщика по Договору потребительского кредита с указанием отдельно сумм, направляемых на погашение основного долга по Кредиту, и сумм, направляемых на погашение процентов, а также общей суммы выплат Заёмщика в течение срока действия Договора, определённой исходя из условий Договора, действующих на дату заключения Договора. График платежей не оформляется и не предоставляется Заёмщику в случае предоставления Кредита с Лимитом кредитования;

**Грейс-период (Льготный процентный период кредитования)** – период, в течение которого Заёмщик при соблюдении правил возврата Задолженности по Кредиту, установленных Индивидуальными условиями договора потребительского кредита, может пользоваться кредитными средствами без уплаты процентов за их использование;

**Задолженность по Кредиту** – совокупный долг Заёмщика перед Банком по Договору потребительского кредита, включающий в себя:

**Срочную задолженность** – сумму основного долга и начисленных процентов, срок погашения которых в соответствии с условиями Договора не наступил (сумма основного долга и начисленные проценты за текущий период платежей);

**Просроченную задолженность** – сумму основного долга и начисленных процентов, непогашенных в срок, установленный Договором;

**Неустойку** – проценты, начисленные на остаток Просроченной задолженности;

**Обязательный платёж (Минимальный платёж)** – обязательный платёж в счёт погашения Задолженности по Кредиту с Лимитом кредитования, подлежащий уплате Заёмщиком в течение Платёжного периода;

**Показатель долговой нагрузки (ПДН)** – отношение суммы среднемесячных платежей по всем кредитам и займам Заёмщика к величине его среднемесячного дохода. Показатель долговой нагрузки рассчитывается в соответствии с требованиями нормативных актов Банка России;

**Полная стоимость кредита (ПСК)** – затраты Заёмщика по получению и обслуживанию Кредита, рассчитываемые в соответствии с требованиями Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)». Полная стоимость кредита определяется в процентах годовых и в денежном выражении;

**Платёжный период** – период, установленный для погашения Обязательного платежа по Кредиту с Лимитом кредитования;

**Программа кредитования** – совокупность основных стандартизированных параметров и условий предоставления Кредита физическим лицам, в том числе требования к Заёмщику;

**Расчётный период** – период, за который осуществляется начисление процентов, подлежащих включению в расчёт Обязательного платежа по Кредиту с Лимитом кредитования;

**Счёт Заёмщика** – Текущий счёт, открываемый Заёмщику в валюте Кредита, на который в соответствии с Индивидуальными условиями договора потребительского кредита одновременно перечислена сумма Кредита или к которому установлен Лимит кредитования, и с которого осуществляется погашение Задолженности по Кредиту.

## **2. ДОГОВОР ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО КРЕДИТА**

### **2.1. Порядок заключения**

**2.1.1.** Новые Договоры потребительского кредита в рамках и на условиях действующего Единого договора в настоящее время не заключаются.

**2.1.2.** Договор потребительского кредита считается заключённым, если между Банком и Заёмщиком достигнуто согласие по всем Индивидуальным условиям договора потребительского кредита.

Согласие Заёмщика выражается посредством подписания (проставления собственноручной подписи и даты) Заёмщиком Индивидуальных условий договора потребительского кредита, согласие Банка – зачислением суммы Кредита на Счёт Заёмщика либо установлением к Счёту Заёмщика Лимита кредитования.

### **2.2. Порядок изменения условий**

**2.2.1.** Банк вправе изменять настоящие Общие условия кредитования, если такие изменения не повлекут за собой возникновение новых или увеличение размера существующих денежных обязательств Заёмщика по Договору.

**2.2.2.** Банк информирует Заёмщика об изменениях и дополнениях, вносимых в настоящие Общие условия кредитования, посредством их публикации (размещения) на Сайте Банка не менее чем за 15 (пятнадцать) календарных дней до даты, с которой изменения вступают в силу.

**2.2.3.** Условия Договора потребительского кредита, установленные Индивидуальными условиями, изменяются по соглашению сторон посредством заключения дополнительных соглашений к Договору потребительского кредита, если иное не предусмотрено Индивидуальными условиями.

**2.2.4.** В том случае, если Индивидуальными условиями договора потребительского кредита Банку предоставлено право при наступлении определенных событий изменять отдельные параметры Кредита (Лимита кредитования), то Банк уведомляет Заёмщика о таких изменениях способом, согласованным с Заёмщиком в Индивидуальных условиях. В таких случаях заключение дополнительного соглашения к Договору не требуется.

**2.2.5.** Если Заёмщик не согласен с вносимыми Банком изменениями в Договор потребительского кредита, то он обязан до даты вступления в силу изменений расторгнуть Договор потребительского кредита.

### **2.3. Срок действия**

**2.3.1.** Срок действия Договора и срок возврата Кредита устанавливаются Индивидуальными условиями договора потребительского кредита.

### **2.4. Порядок расторжения**

**2.4.1.** Заёмщик в любой момент без предварительного уведомления может расторгнуть Договор потребительского кредита, оформив заявление на досрочное полное погашение Кредита и вернув Банку сумму Кредита с уплатой процентов за фактический срок кредитования.

Договор потребительского кредита с Лимитом кредитования расторгается на основании заявления о расторжении Договора. Договор считается расторгнутым не позднее рабочего дня, следующего за днём подачи в Банк заявления о расторжении Договора, если иной срок расторжения Договора не указан в заявлении, и при условии отсутствия непогашенной Задолженности по Кредиту и(или) незавершенных расчётов по ранее совершённым операциям (Транзакциям) с использованием Карты по Счёту Заёмщика.

**2.4.2.** При отсутствии Задолженности по Кредиту с Лимитом кредитования в случаях закрытия Счёта Заёмщика в течение срока действия Договора потребительского кредита Договор потребительского кредита прекращает своё действие.

**2.4.3.** Банк вправе потребовать расторгнуть Договор потребительского кредита и полностью погасить Задолженность по Кредиту в установленный Банком срок в случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения Заёмщиком своих обязательств по Договору, в том числе в случае нарушения Заёмщиком сроков возврата сумм основного долга и(или) процентов продолжительностью (общей) продолжительностью более чем 60 (шестьдесят) календарных дней в течение последних 180 (ста восьмидесяти) календарных дней, в случае нарушения Заёмщиком предусмотренной Договором обязанности целевого использования Кредита, направив соответствующее SMS-сообщение с информацией о размере Задолженности по Кредиту по состоянию на дату уведомления и сроке для её погашения.

Банк вправе дополнительно уведомить Заёмщика о досрочном истребовании суммы Задолженности по Кредиту и досрочном расторжении Договора потребительского кредита посредством Системы «Эс-Би-Ай Банк Онлайн» либо направив письменное уведомление по адресу регистрации Заёмщика и(или) уведомление на электронный адрес (e-mail) Заёмщика.

**2.4.4.** Если задолженность, указанная Банком в уведомлении о расторжении Договора потребительского кредита, не будет погашена Заёмщиком в установленный Банком срок, Банк вправе взыскать задолженность в судебном порядке, в соответствии с территориальной подсудностью, установленной в Индивидуальных условиях договора потребительского кредита, либо путём совершения исполнительной надписи нотариуса на Договоре в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации.

**2.4.5.** Договор потребительского кредита считается расторгнутым со дня, следующего за днём исполнения Заёмщиком требования Банка о досрочном исполнении обязательств по Договору либо, при невыполнении требования Банка, – со дня вступления в законную силу решения судебного органа о взыскании с Заёмщика Задолженности по Кредиту в пользу Банка.

С расторжением Договора потребительского кредита начисление установленных им процентов за пользование Кредитом прекращается.

### **3. УСЛОВИЯ КРЕДИТОВАНИЯ**

#### **3.1. Общие условия кредитования**

**3.1.1.** Существенные условия предоставления Кредита, в том числе с Лимитом кредитования, определяются Индивидуальными условиями, являющимися неотъемлемой частью Договора потребительского кредита.

**3.1.2.** За пользование Кредитом Заемщик уплачивает Банку проценты по ставке, фиксированная величина которой определена сторонами в Индивидуальных условиях договора потребительского кредита.

**3.1.3.** Пополнение Счёта Заёмщика для исполнения обязательств по Договору потребительского кредита осуществляется одним из способов:

- безналичным переводом с иных счетов Заёмщика, открытых в Банке, в том числе с использованием Системы «Эс-Би-Ай Банк Онлайн», включая Переводы СБП (бесплатный способ);
- безналичным переводом со счетов, открытых в иных кредитных организациях, либо без открытия счёта;
- наличными денежными средствами путём внесения денежных средств через кассу Банка (бесплатный способ).

**3.1.4.** В случае если суммы произведённого Заёмщиком платежа в целях погашения Задолженности по Кредиту недостаточно для полного исполнения обязательств Заемщика по Договору потребительского кредита, погашение задолженности осуществляется в соответствии с требованиями Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» в следующей очередности:

- 1) задолженность по процентам;
- 2) задолженность по основному долгу;
- 3) Неустойка;
- 4) проценты, начисленные за текущий период платежей;
- 5) сумма основного долга за текущий период платежей;
- 6) иные платежи, предусмотренные законодательством Российской Федерации или

Индивидуальными условиями договора потребительского кредита, в том числе расходы Банка по осуществлению действий по принудительному взысканию задолженности Заёмщика по обязательствам, вытекающим из Договора.

### **3.2. Порядок предоставления и погашения Кредита**

**3.2.1.** Кредит предоставляется Заёмщику в безналичной форме путём единовременного зачисления всей суммы Кредита на Счёт Заёмщика.

**3.2.2.** Начисление процентов осуществляется на сумму задолженности по основному долгу со дня, следующего за днём предоставления Кредита, по день полного погашения Кредита включительно.

**3.2.3.** Сумма начисленных процентов включается в Аннуитетный платёж и отражается в Графике платежей.

**3.2.4.** Погашение Задолженности по Кредиту производится в соответствии с Графиком платежей ежемесячными Аннуитетными платежами, размер и сроки для уплаты которых устанавливаются Индивидуальными условиями договора потребительского кредита.

**3.2.5.** Списание денежных средств по Счёта Заёмщика в погашение Кредита осуществляется Банком в безналичном порядке не позднее 23:59 мск дня, соответствующего дате платежа по Графику платежей, без дополнительных распоряжений Заёмщика на условиях заранее данного акцепта в соответствии с п. 5.5 настоящих Общих условий кредитования.

**3.2.6.** Заёмщик имеет право в любое время досрочно, полностью или частично, погасить Кредит, оформив заявление по форме, установленной Банком. Заявление может быть представлено в письменном виде непосредственно в Отделение Банка либо при наличии технической возможности в электронном виде посредством Системы «Эс-Би-Ай Онлайн» в порядке, предусмотренном Условиями КБО.

В случае отсутствия возможности оформить заявление в электронном виде посредством Системы «Эс-Би-Ай Банк Онлайн» Заёмщик может передать в Банк для исполнения скан-копию заявления, оформленного на бумажном носителе по форме, установленной Банком, и заверенного собственноручной подписью Заёмщика. Заявление направляется в виде вложенного файла в составе электронного сообщения посредством Системы «Эс-Би-Ай Банк Онлайн» с применением АСП Клиента (Логина, Постоянного и Одноразового паролей). Клиент соглашается, что переданное таким образом заявление является основанием для проведения Банком операции досрочного погашения.

**3.2.6.1.** Досрочное полное или частичное погашение Кредита осуществляется в дату, указанную Заёмщиком в заявлении. При совпадении с нерабочим (праздничным) днём дата досрочного погашения Кредита переносится на ближайший, следующий за ним, рабочий день.

**3.2.6.2.** При частичном досрочном погашении Кредита в зависимости от выбора Заёмщика (указанного в заявлении) уменьшается размер Аннуитетных платежей с сохранением срока возврата Кредита либо сокращается количество платежей (срок возврата Кредита) с сохранением размера платежей.

**3.2.6.3.** При изменении размера Аннуитетного платежа Банк предоставляет Заёмщику уточнённый График платежей с указанием Полной стоимости кредита и информации об остатке денежных средств на Счёте Заёмщика.

### **3.3. Порядок предоставления и погашения Кредита с Лимитом кредитования**

**3.3.1.** Кредит предоставляется Заёмщику в форме Овердрафта в пределах установленных Индивидуальными условиями договора потребительского кредита Лимита кредитования и срока кредитования.

**3.3.2.** Начисление процентов начинается с даты, следующей за датой предоставления Кредита, и осуществляется по формуле простых процентов на сумму задолженности по основному долгу. При начислении процентов в расчёт принимаются величина процентной ставки (в процентах годовых) и фактическое количество календарных дней пользования Кредитом. При этом за базу берётся действительное число календарных дней в году (365 или 366 дней соответственно).

**3.3.3.** Проценты начисляются:

а) в дату окончания Расчётного периода;

б) в дату погашения Задолженности по Кредиту в размере, превышающем размер Обязательного платежа.

**3.3.4.** Банком может взиматься плата за пользование Овердрафтом, установленная Индивидуальными условиями договора потребительского кредита, в этом случае

проценты за пользование Кредитом не предусматриваются.

**3.3.5.** Начисленные в течение Расчётного периода проценты или плата за пользование Овердрафтом включаются в состав Обязательного платежа. Если Заёмщик в целях погашения Задолженности по Кредиту внёс сумму, превышающую размер Обязательного платежа, то в отсутствие иной непогашенной Задолженности по Кредиту осуществляется доначисление процентов по Кредиту на дату фактического погашения.

**3.3.6.** При начислении процентов за пользование Кредитом применяется условие о Грейс-периоде в соответствии с Индивидуальными условиями договора потребительского кредита.

**3.3.7.** Погашение Задолженности по Кредиту производится в размере Обязательного платежа. Размер Обязательного платежа и срок для его уплаты устанавливаются Индивидуальными условиями договора потребительского кредита.

Информация о размере Обязательного платежа доводится Банком до сведения Заёмщика в составе Выписки по Счёту и(или) SMS-сообщения, отправляемого Банком на Зарегистрированный номер телефона Заёмщика.

**3.3.8.** Если Программой кредитования предусмотрен Минимальный платёж (как обязательный), то такой платёж включает в себя часть задолженности по основному долгу на дату окончания Расчётного периода и сумму начисленных за Расчётный период процентов. При наличии Просроченной задолженности и Неустойки сумма Минимального платежа увеличивается на сумму Просроченной задолженности и Неустойки.

**3.3.9.** Расчётный период определяется как календарный месяц. Первый Расчётный период начинается с даты, следующей за датой совершения первой расчётной операции (Транзакции), выполненной полностью или частично за счёт предоставленного Овердрафта, и заканчивается последним днем месяца.

**3.3.10.** Платёжный период – следующий за Расчётным периодом календарный месяц. Длительность Платёжного периода определяется Индивидуальными условиями договора потребительского кредита.

**3.3.11.** При полном погашении Задолженности по Кредиту первый Расчётный период рассчитывается заново в соответствии с условием п. 3.3.9 настоящих Общих условий кредитования.

**3.3.12.** Списание денежных средств со Счёта Заёмщика в погашение Задолженности по Кредиту осуществляется Банком в день пополнения Счёта Заёмщика в безналичном порядке, без дополнительных распоряжений Заёмщика на условиях заранее данного акцепта в соответствии с п. 5.5 настоящих Общих условий кредитования.

**3.3.13.** При погашении Задолженности по Кредиту остаток доступного для использования Лимита кредитования восстанавливается на сумму погашения.

### **3.4. Обеспечение Кредита**

Для целей обеспечения надлежащего исполнения обязательств Заёмщика перед Банком по Договору потребительского кредита могут быть предоставлены залог и(или) поручительство.

### **3.5. Грейс-период**

**3.5.1.** Наличие Грейс-периода, его длительность утверждаются Программой кредитования при предоставлении Кредитов с Лимитом кредитования и определяются Индивидуальными условиями договора потребительского кредита.

**3.5.2.** При погашении Заёмщиком в полном объёме всей суммы Задолженности по Кредиту не позднее даты окончания Грейс-периода проценты за пользование Кредитом не начисляются. Действие Льготного процентного периода кредитования (Грейс-периода) возобновляется со дня, следующего за днём погашения Задолженности по Кредиту в размере, установленном на дату окончания Расчётного периода.

**3.5.3.** Если Задолженность по Кредиту в установленный срок не погашена или погашена частично, то Заёмщик теряет право на Грейс-период. Данное право возобновляется со дня, следующего за датой полного погашения существующей Задолженности Кредиту.

### **3.6. Ответственность за нарушение условий кредитования**

**3.6.1.** Неисполнение или ненадлежащее исполнение Заёмщиком в установленный срок обязательств по возврату Кредита и(или) уплате процентов на сумму Кредита влечёт ответственность, установленную Индивидуальными условиями договора

потребительского кредита.

**3.6.2.** В случае нарушения Заёмщиком сроков погашения Кредита, установленных Договором потребительского кредита, продолжительностью (общей продолжительностью) более 60 (шестидесяти) календарных дней в течение последних 180 (ста восьмидесяти) календарных дней Банк вправе потребовать досрочного возврата оставшейся суммы Кредита вместе с причитающимися процентами и(или) расторжения Договора потребительского кредита в соответствии с п. 2.4.3 настоящих Общих условий кредитования.

#### **4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

##### **4.1. Заёмщик имеет право:**

**4.1.1.** самостоятельно определять из списка документов, необходимых для заключения Договора потребительского кредита (в соответствии с Программой кредитования), перечень документов, подтверждающих его доход, для представления в Банк и определения Банком величины среднемесячного дохода Заёмщика;

**4.1.2.** распоряжаться предоставленным Кредитом в порядке и на условиях, установленных действующим законодательством Российской Федерации, Единым договором и Договором потребительского кредита;

**4.1.3.** получать необходимую информацию от Банка в рамках исполнения последним Договора потребительского кредита;

**4.1.4.** требовать от Банка надлежащего и своевременного исполнения своих обязательств по Договору потребительского кредита.

##### **4.2. Заёмщик обязуется:**

**4.2.1.** соблюдать условия Договора потребительского кредита;

**4.2.2.** погашать Задолженность по Кредиту в размере и в дату либо сроки, установленные Индивидуальными условиями договора потребительского кредита, обеспечив наличие денежных средств на Счёте Заёмщика не позднее 23:59 мск дня, соответствующего дате платежа по Графику платежей, либо не позднее даты окончания Платёжного периода;

**4.2.3.** при предоставлении в Банк заявления о досрочном полном или частичном погашении Кредита обеспечить наличие на Счёте Заёмщика денежных средств в сумме, достаточной для досрочного полного или частичного погашения Кредита;

**4.2.4.** предоставить в установленный в Индивидуальных условиях договора потребительского кредита срок документы, подтверждающие целевое использование Кредита (при включении в Договор потребительского кредита условия об использовании Кредита на определенные цели);

**4.2.5.** оплачивать все расходы, понесённые Банком в результате исполнения Договора потребительского кредита;

**4.2.6.** в трёхдневный срок уведомить Банк:

- об изменении контактной информации, используемой для связи с ним, об изменении способа связи Банка с ним;

- о возникновении обстоятельств, способных повлиять на выполнение Заёмщиком своих обязательств по Договору потребительского кредита;

**4.2.7.** в случае досрочного истребования Кредита при неисполнении или ненадлежащем исполнении им обязательств по Договору потребительского кредита погасить Задолженность по Кредиту в срок, установленный в письменном уведомлении Банка;

**4.2.8.** не производить без письменного согласия Банка уступку или передачу другим способом целиком или частично своих прав и обязательств по Договору потребительского кредита.

##### **4.3. Банк имеет право:**

**4.3.1.** по результатам рассмотрения Заявления-Анкеты о предоставлении Кредита (установлении Лимита кредитования) отказать Заёмщику в заключении Договора потребительского кредита без объяснения причин;

**4.3.2.** в течение срока действия Договора потребительского кредита проверять финансовое положение Заёмщика в целях выявления обстоятельств, способных повлиять на выполнение им обязательств по Договору потребительского кредита, запрашивать у Заёмщика документы о подтверждении занятости и(или) дохода;

**4.3.3.** уменьшить в одностороннем порядке процентную ставку, установленную

Индивидуальными условиями договора потребительского кредита, уменьшить размер Неустойки или отменить её полностью или частично, установить период, в течение которого она не взимается, либо принять решение об отказе взимать Неустойку. Уведомление Заёмщика об изменении условий Договора потребительского кредита осуществляется любыми доступными способами, согласованными с Заёмщиком в Индивидуальных условиях договора потребительского кредита;

**4.3.4.** осуществлять уступку прав (требований) по Договору потребительского кредита юридическому лицу, осуществляющему профессиональную деятельность по предоставлению потребительских займов, юридическому лицу, осуществляющему деятельность по возврату просроченной задолженности физических лиц в качестве основного вида деятельности, специализированному финансовому обществу или физическому лицу, указанному в письменном согласии Заёмщика, полученном после возникновения у Заемщика Просроченной задолженности по Договору, и распоряжаться иным образом своими правами по Договору, если Индивидуальные условия договора потребительского кредита не содержат условия о запрете уступки и если иное не предусмотрено федеральным законом. При уступке прав (требований) Банк вправе передавать персональные данные Заёмщика в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных;

**4.3.5.** информировать Заёмщика посредством SMS-сообщений, Push-уведомлений, IVR (Интерактивного голосового меню) о сумме и дате предстоящего Аннуитетного платежа либо о сумме и сроке предстоящего Обязательного платежа, а также иных платежей, предусмотренных Договором потребительского кредита.

#### **4.4. Банк обязуется:**

**4.4.1.** предоставить Заёмщику денежные средства в сумме и на срок, установленные Индивидуальными условиями договора потребительского кредита;

**4.4.2.** рассчитывать в отношении Заёмщика ПДН при принятии решения о предоставлении ему Кредита в сумме 10 000 (десять тысяч) рублей и более, а также при изменении условий Договора потребительского кредита, и уведомлять Заёмщика о значении рассчитанного в отношении него ПДН при заключении Договора потребительского кредита – в Индивидуальных условиях Договора потребительского кредита, а при изменении условий Договора – посредством SMS-сообщений или Push-уведомлений;

**4.4.3.** информировать Заёмщика способами, установленными Индивидуальными условиями договора потребительского кредита, о размере его Задолженности по Кредиту, датах, сроках и размерах произведенных и предстоящих платежей, иных сведениях;

**4.4.4.** после совершения Заёмщиком каждой операции с использованием Кредита информировать Заёмщика о размере его Задолженности по Кредиту и о доступной для использования сумме Кредита посредством Системы «Эс-Би-Ай Банк Онлайн»;

**4.4.5.** ежемесячно формировать Выписку по Счёту с указанием в том числе: размера Задолженности по Кредиту, дат и размеров произведённых за предшествующий месяц платежей, предстоящего Обязательного платежа и доступной для использования суммы Кредита.

Выписка по Счёту формируется в электронном виде и доступна Заёмщику для ознакомления и печати в Системе «Эс-Би-Ай Банк Онлайн»;

**4.4.6.** направлять поступившие денежные средства на Счёт Заёмщика в погашение Задолженности по Кредиту;

**4.4.7.** информировать Заёмщика о наличии Просроченной задолженности любыми доступными способами, согласованными с Заёмщиком в Индивидуальных условиях договора потребительского кредита, в срок не позднее 7 (семи) календарных дней с даты возникновения Просроченной задолженности;

**4.4.8.** осуществлять деятельность по возврату Просроченной задолженности в соответствии с требованиями Федерального закона от 03.07.2016 № 230-ФЗ «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях».

#### **5. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**5.1.** Заёмщик уведомлён о существовании риска неисполнения им обязательств по Договору потребительского кредита и начисления Неустойки в случае, если в течение



одного года общий размер платежей по всем имеющимся у него на дату обращения в Банк о предоставлении Кредита (установлении Лимита кредитования) обязательствам по кредитным договорам, договорам займа, включая платежи по предоставляемому Кредиту, превысит 50 (пятьдесят) процентов его годового дохода.

**5.2.** Заёмщик предупреждён, что если он не предоставляет в Банк подтверждающие документы о своих доходах, Банк может использовать при расчёте ПДН данные Федеральной службы государственной статистики о среднедушевом доходе в регионе местонахождения или пребывания Заёмщика, что может негативно повлиять на условия кредитования, если оцененный таким образом ПДН окажется выше 50 (пятидесяти) процентов.

**5.3.** Увеличение суммы расходов Заёмщика по сравнению с ожидаемой суммой расходов невозможно, переменные процентные ставки не применяются.

**5.4.** Изменение курса иностранной валюты в прошлом не свидетельствует об изменении её курса в будущем.

Для Заёмщиков, получающих доходы в валюте, отличной от валюты Кредита, существуют повышенные риски неисполнения обязательств по Договору потребительского кредита.

**5.5.** Заёмщик поручает Банку без каких-либо дополнительных распоряжений со своей стороны (заранее данный акцепт) списывать со Счёта Заёмщика, а при отсутствии (недостаточности) средств на Счёте Заёмщика с иных счетов Заёмщика, открытых в Банке, за исключением Счёта Вклада, денежные средства:

- в погашение Задолженности по Кредиту – в размере и сроки, установленные Индивидуальными условиями договора потребительского кредита;
- за неисполнение или ненадлежащее исполнение Заёмщиком обязательств по Договору потребительского кредита – в размере Неустойки, установленной Индивидуальными условиями договора потребительского кредита.

Данное поручение действует в течение всего срока действия Договора потребительского кредита.

**5.6.** В случае если Общие условия кредитования противоречат Индивидуальным условиям договора потребительского кредита, к отношениям сторон применяются Индивидуальные условия.

**Правила осуществления клиентами - физическими лицами  
Переводов денежных средств с использованием  
Системы быстрых платежей в Эс-Би-Ай Банк ООО**

**1. Общие положения**

**1.1.** Настоящие Правила регламентируют порядок осуществления/получения физическими лицами, находящимися на комплексном банковском обслуживании в соответствии с Условиями КБО, переводов денежных средств по номеру мобильного телефона с использованием Системы быстрых платежей Банка России.

**1.2.** В настоящих Правилах используются термины и определения, предусмотренные законодательством РФ, нормативными актами Банка России и Условиями КБО, за исключением следующих:

**Альбом форм** – «Альбом форм клиентских документов, применяемых при комплексном банковском обслуживании физических лиц в Эс-Би-Ай Банк ООО», содержащий шаблоны (образцы) форм документов (заявлений, распоряжений и иных форм), используемых Клиентом/Банком в рамках комплексного обслуживания физических лиц, в том числе через Систему «Эс-Би-Ай Банк Онлайн».

**Банк-отправитель** – банк, являющийся участником СБП, в котором открыт банковский счёт Отправителя перевода. Список банков – участников СБП размещён на сайте НСПК в сети Интернет по адресу: <https://sbp.nspk.ru>.

**Банк-получатель** – банк, являющийся участником СБП, в котором открыт банковский счёт Получателя перевода. Список банков – участников СБП размещён на сайте <https://sbp.nspk.ru>

**Банк по умолчанию** – банк, который будет автоматически предложен Отправителю для проведения Переводов СБП в адрес Получателя по Номеру мобильного телефона.

**Клиент** – физическое лицо, заключившее с Банком Договор комплексного банковского обслуживания (Единый договор) путём присоединения к Условиям КБО и являющееся в соответствии с настоящими Правилами Получателем или Отправителем перевода.

**Компрометация** – в рамках настоящих Правил понимается событие, в результате которого Номер мобильного телефона и/или логин/пароль/кода доступа в Систему «Эс-Би-Ай Банк Онлайн», используемые в рамках Услуги становятся известны или доступны любому третьему лицу.

**Номер мобильного телефона** – номер мобильного телефона, являющийся идентификатором банковского счёта Получателя перевода в Банке получателя, в целях получения перевода посредством СБП. В случае если Получатель перевода является Клиентом Банка, Номером мобильного телефона является Зарегистрированный номер телефона Клиента, предоставленный Клиентом Банку в качестве основного контактного номера мобильного телефона для информационного взаимодействия в рамках Дистанционного банковского обслуживания в соответствии с Условиями КБО.

**НСПК** – Акционерное общество «Национальная система платёжных карт», адрес местонахождения - 115184, Москва, ул. Большая Татарская, д. 11, оказывающая Участникам СБП операционные услуги и услуги платёжного клиринга для осуществления операций по переводу денежных средств с использованием СБП. Является операционным платёжным и клиринговым центром СБП.

**Оператор Системы быстрых платежей** – Центральный банк Российской Федерации (Банк России).

**Отправитель перевода (Отправитель)** – Клиент Банка, со Счёта которого списываются денежные средства при осуществлении Перевода по Номеру мобильного телефона Получателя.

**Получатель перевода (Получатель)** - физическое лицо, в том числе Клиент, Номер мобильного телефона которого указан Отправителем, и на банковский счёт (для Клиента – Счёт) которого зачисляются денежные средства при осуществлении

Перевода.

**Правила** – «Правила осуществления клиентами - физическими лицами переводов денежных средств с использованием Системы быстрых платежей в ЭС-Би-Ай Банк ООО».

**Перевод СБП (Перевод)** – перевод денежных средств в российских рублях с использованием СБП.

**Основной счёт СБП** – Текущий счёт в рублях РФ, открытый в Банке, установленный Клиентом для получения (зачисления) денежных средств по Переводу в качестве Получателя Перевода. Закрепление Основного счёта СБП осуществляется Клиентом посредством Системы «ЭС-Би-Ай Банк Онлайн».

**Распоряжение** – «Распоряжение о переводе денежных средств в рублях РФ по Номеру мобильного телефона посредством Системы быстрых платежей», оформляемое Клиентом в электронном виде посредством Системы «ЭС-Би-Ай Банк Онлайн» по установленной Банком форме, предоставляемое в Банк с целью проведения операции списания денежных средств со своего Счёта и осуществления Перевода на основании предоставленной Клиентом информации в соответствии с настоящими Правилами.

**Система быстрых платежей (СБП)** – сервис платёжной системы Банка России, позволяющий физическим лицам мгновенно (в режиме 24/7) переводить денежные средства по Номеру мобильного телефона себе или другим физическим лицам вне зависимости от банка – участника СБП, обслуживающего Отправителя или Получателя.

**Стороны** – Банк и Клиент.

**Сумма перевода** – сумма денежных средств в российских рублях, указанная Отправителем для осуществления Перевода СБП.

**Услуга СБП** - услуга Банка по переводу денежных средств с использованием Номера мобильного телефона Получателя перевода, предоставляемая Клиенту в рамках Системы быстрых платежей.

**Участник СБП** – кредитная организация, присоединившаяся к СБП в установленном Банком России порядке.

**1.3.** Настоящие Правила устанавливаются Банком в одностороннем порядке в целях многократного применения, и являются составной и неотъемлемой частью Условий КБО (Единого договора/Договоров банковских продуктов).

**1.4.** Настоящие Правила являются договором присоединения в соответствии со статьёй 428 Гражданского кодекса Российской Федерации, при этом Клиент соглашается с Правилами, включая порядок совершения Переводов СБП. Присоединение Клиента к Правилам означает полное и безоговорочное принятие условий Правил и обязательств Клиента по их соблюдению.

**1.5.** Клиент считается присоединившимся к настоящим Правилам при первом использовании функционала Системы быстрых платежей Клиентом, путём выполнения одного и/или нескольких действий:

- направления в Банк посредством Системы «ЭС-Би-Ай Банк Онлайн» первого Распоряжения на осуществление Перевода СБП, и/или иного сообщения, предусмотренного СБП в соответствии с настоящими Правилами;
- установки настроек Банка по умолчанию для СБП с использованием Системы «ЭС-Би-Ай Банк Онлайн»;
- получения Клиентом на Текущий счёт, открытый в Банке, денежных средств посредством Перевода СБП.

**1.6.** В случае изменения законодательства Российской Федерации настоящие Правила до момента их изменения Банком применяются в части, не противоречащей требованиям действующего законодательства Российской Федерации.

**1.7.** Все споры, связанные с применением Правил и осуществлением Переводов СБП в соответствии с Правилами, разрешаются в порядке, предусмотренном Условиями КБО.

**1.8.** Во всём остальном, связанном с осуществлением Переводов СБП, не нашедшем отражения в настоящих Правилах, Стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации, нормативными актами Банка России и Условиями КБО (Единого договора/Договоров банковских продуктов).

## **2. Порядок использования СБП и осуществления Переводов СБП**

**2.1.** Банк предоставляет Клиенту посредством Системы «ЭС-Би-Ай Банк Онлайн», в том числе Мобильного банка, получить Услугу СБП с указанием в качестве идентификатора Получателя перевода Номера мобильного телефона Получателя перевода или своего Номера мобильного телефона, если Клиент выступает

Получателем перевода. При осуществлении Перевода СБП денежные средства списываются со счёта Отправителя перевода и зачисляются на счёт Получателя перевода.

**2.2.** Услуга, предоставляемая Клиенту в рамках Системы быстрых платежей, позволяет:

- получать денежные средства по переводам СБП с зачислением на свой счёт (Клиент является Получателем);
- отправлять денежные средства со своего счёта переводом СБП Получателям (Клиент является Отправителем);
- получать от Банка информацию по совершенному переводу СБП;
- совершать иные действия, предусмотренные Услугой.

**2.3.** Услуга СБП предоставляется при условии, что Банк-отправитель и Банк-получатель присоединились к Системе быстрых платежей в порядке, установленном Банком России.

**2.4.** Переводы СБП осуществляются в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, нормативными актами Банка России, настоящими правилами и Условиями КБО.

**2.5.** Исполнение Перевода СБП в Системе «Эс-Би-Ай Банк Онлайн» осуществляется с учётом следующего:

**2.5.1.** для формирования Распоряжения на осуществление отправки Перевода СБП должны быть указаны (выбраны) следующие параметры:

- Номер мобильного телефона Получателя перевода;
- Банк получателя;
- Сумма перевода;
- иные параметры, установленные Банком.

**2.5.2.** сумма комиссии (в случае ее наличия) рассчитывается и указывается Банком после ввода Клиентом параметров Перевода или перед подтверждением операции Клиентом; Комиссия по переводу СБП взимается с Отправителя перевода в размере, установленном Тарифами Банка;

**2.5.3.** после ввода всех параметров для совершения операции по переводу в Системе «Эс-Би-Ай Банк Онлайн» в установленных в п. 2.10 настоящих Правил случаях подтверждает ее путем ввода Кода подтверждения, полученного в SMS-сообщении на Зарегистрированный номер телефона/ PUSH-уведомлении;

**2.5.4.** ответственность за корректность / достаточность указания Номера мобильного телефона Получателя перевода и всех иных параметров, в том числе реквизитов Получателя, полученных от Банка-получателя, для совершения операции по переводу возлагается на Клиента;

**2.5.5.** срок зачисления средств Получателю перевода зависит от правил, установленных НСПК, Оператором Системы быстрых платежей и Банком-получателем.

**2.6.** Зачисление Банком средств, получаемых по переводу СБП Клиенту–Получателю перевода, осуществляется только на Счета Клиента в рублях Российской Федерации с учётом следующего:

**2.6.1.** Номер мобильного телефона Клиента-Получателя перевода в системах Банка является уникальным и не зарегистрирован у нескольких клиентов;

**2.6.2.** на Основной счёт СБП, если Клиент установил соответствующие настройки Услуги в Системе «Эс-Би-Ай Банк Онлайн»;

**2.6.3.** в случае, если Клиент не установил в Банке Основной счёт СБП для зачисления денежных средств, получаемых в рамках Услуги, при наличии у Клиента нескольких Текущих счетов зачисление средств производится Банком на Текущий счёт (в том числе Накопительный). В случае, если у Клиента открыто несколько таких счетов, зачисление проводится на Текущий счёт с более поздней датой открытия.

**2.7.** Банк информирует Клиента о переводе СБП посредством указания статуса перевода в Системе «Эс-Би-Ай Банк Онлайн», а также путём направления SMS-сообщений на Зарегистрированный номер телефона/PUSH-уведомлений. Информация, направленная Банком Клиенту указанным способом, считается полученной Клиентом в день её направления Банком. Банк не несёт ответственности за неполучение Клиентом SMS-сообщений/PUSH-уведомлений по независящим от Банка причинам.

**2.7.1.** при информировании Клиента об успешной операции по переводу СБП SMS-сообщения/PUSH-уведомления содержат:

- дата и время операции;
- Счёт Клиента при списании (Клиент – Отправитель перевода) / Счёт Клиента при зачислении (Клиент – Получатель перевода);

- сумма и валюта Перевода;
  - наименование Банка Получателя/Банка Отправителя;
  - наименование (ФИО) Получателя перевода/Отправителя перевода;
- 2.7.2.** история операций по Переводу СБП при отображении в Системе «Эс-Би-Ай Банк Онлайн» содержит:
- элементы знака обслуживания СБП (логотип/название);
  - дату и время совершения операции;
  - Счёт списания (при отправке);
  - сумму и валюту Перевода;
  - сумму комиссии (при отправке Перевода);
  - номер телефона;
  - наименование (имя, отчество, первая буква фамилии) Получателя перевода/Отправителя перевода;
  - наименование, логотип Банка Получателя/Банка Отправителя;
  - финальный статус операции;
  - сообщение от Отправителя перевода (в выписке по счёту – назначение платежа).

**2.8.** Если Клиент изменил Номер мобильного телефона, используемого при осуществлении Переводов СБП, Клиент обязан незамедлительно информировать об этом Банк в порядке, установленном Условиями КБО. до момента информирования Банка Клиентом все действия Банка по переводу денежных средств с использованием Услуги СБП по ранее указанному Клиентом Номеру мобильного телефона считаются выполненными Банком надлежащим образом, и Клиент не вправе предъявлять Банку претензии.

**2.9.** В случае выявления Банком операции, соответствующей признакам осуществления перевода без согласия Клиента, Банк осуществляет действия в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и Условиями КБО.

**2.10.** Стороны договорились, что при переводе денежных средств с использованием Услуги СБП Постоянный пароль и Одноразовый пароль являются простой электронной подписью (АСП).

Стороны признают электронным документом, равнозначным документу на бумажном носителе, подписанному собственноручной подписью Клиента:

**2.10.1.** Распоряжение, подтверждённое Постоянным паролем, если:

**2.10.1.1.** перевод осуществляется самому себе в иную кредитную организацию (Получатель и Отправитель являются одним лицом),

**2.10.1.2.** сумма перевода с использованием Услуги СБП в течение суток не превышает 5 000 рублей, в течение календарного месяца — не превышает 20 000 рублей, за исключением указанных в п. 2.10.1.1 настоящих Правил переводов,

**2.10.1.3.** Распоряжение, подтверждённое одновременно Постоянным паролем и Одноразовым паролем, если:

- сумма перевода с использованием Услуги СБП третьему лицу превышает 5 000 рублей в течение суток, превышает 20 000 руб. - в течение календарного месяца.

**2.11.** Указанные в п. 2.10 Правил документы являются основанием для совершения Банком перевода денежных средств с использованием Услуги СБП.

### **3. Права и обязанности Сторон**

#### **3.1. Банк обязан:**

**3.1.1.** Предоставить Клиенту возможность использования Услугой СБП в порядке и на условиях, установленных настоящими Правилами;

**3.1.2.** Принимать меры для разрешения спорной ситуации в соответствии с законодательством Российской Федерации, Условиями КБО (Единым договором) и настоящими Правилами в случае несогласия Клиента с совершённой операцией Перевода СБП при получении от Клиента письменной претензии, оформленной по установленной Банком форме;

**3.1.3.** Информировать Клиента о совершённых операциях по Переводу СБП в порядке и способами, установленными Правилами;

**3.1.4.** До осуществления Перевода приостановить исполнение Распоряжения о совершении операции по Переводу на срок до 2 (двух) рабочих дней, начиная со дня приостановления Перевода, в случае если операция по Переводу соответствует признакам осуществления перевода денежных средств без согласия Клиента (далее — Перевод без согласия).

При этом Банк:

- незамедлительно направляет Клиенту уведомление о приостановлении исполнения Распоряжения о совершении операции по Переводу, соответствующей признакам Перевода без согласия, путём направления SMS-сообщения на Номер мобильного телефона Клиента, в т.ч. подключённый к услуге «SMS – информирование», либо путём PUSH-сообщения, либо по адресу электронной почты, информацией о котором располагает Банк на момент направления указанного уведомления;

- в уведомлении Банк также запрашивает у Клиента подтверждение возобновления исполнения распоряжения о совершении приостановленной операции.

Кроме указанных выше способов направления Клиенту уведомления о приостановлении исполнения Перевода без согласия, Банк вправе направить такое уведомление Клиенту путём телефонного сообщения на Номер мобильного телефона Клиента.

При этом Банк осуществляет аутентификацию Клиента при помощи запроса соответствующего Идентификатора Клиента.

Банк осуществляет аудиозапись телефонного разговора с Клиентом, а также осуществляет хранение такой аудиозаписи в течение установленного законом срока.

### **3.2. Банк вправе:**

**3.2.1.** Банк вправе отказать Клиенту в оказании Услуги СБП в следующих случаях:

- при отсутствии у Банка технической возможности для работы в Системе быстрых платежей;

- при отсутствии надлежащей идентификации Клиента в качестве Получателя перевода или Отправителя перевода;

- при наличии запретов или ограничений на осуществление операций в рамках Системы быстрых платежей, установленных Банком России и/или законодательством Российской Федерации;

- если на Счёте Отправителя перевода отсутствует доступный остаток денежных средств, достаточный для осуществления перевода и оплаты Клиентом комиссий, предусмотренных Тарифами;

- если Сумма перевода превышает установленный Банком лимит;

- в иных случаях, установленных законодательством Российской Федерации и/или настоящими Правилами.

**3.2.2.** Банк вправе отказать Клиенту в предоставлении Услуги СБП в следующих случаях:

- при наличии у Банка подозрений и/или информации о несанкционированном характере операции по Переводу СБП;

- при выявлении подозрительных и/или мошеннических операций;

- при появлении риска нарушения Клиентом законодательства Российской Федерации и нормативных актов Банка России;

- в иных случаях, установленных законодательством Российской Федерации.

**3.2.3.** В одностороннем порядке устанавливать и изменять лимиты по операциям Перевода СБП Клиента-Отправителя перевода в рамках Услуги СБП.

**3.2.4.** Обрабатывать персональные данные Клиента, Получателя перевода и Отправителя перевода в соответствии с законодательством Российской Федерации в целях предоставления Услуги СБП.

### **3.3. Клиент обязан:**

**3.3.1.** Осуществлять Переводы СБП в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, Единым договором и настоящими Правилами;

**3.3.2.** Предоставлять Банку достоверную и актуальную информацию для осуществления Перевода СБП;

**3.3.3.** При выявлении ситуации и/или получении информации Компрометации Номера мобильного телефона, предоставленного/указанного Банку Клиентом, своевременно отключить его от Услуги СБП посредством Системы «Эс-Би-Ай Банк Онлайн», путём обращения в офис Банка или контактный центр;

**3.3.4.** Своевременно оплачивать вознаграждение и возмещать расходы Банка в соответствии с Тарифами.

### **3.4. Клиент вправе:**

**3.4.1.** Получать от Банка информацию о совершённых Переводах СБП;

**3.4.2.** Получать от Банка консультации об использовании Услуги СБП;

**3.4.3.** В любое время отказаться от использования Услуги СБП, отключив сервис Услуги

СБП в Системе «Эс-Би-Ай Банк Онлайн» или обратившись в контактный центр;

**3.4.4.** В случае несогласия Клиента с совершённой операцией Перевода СБП направлять письменную претензию по установленной Банком форме<sup>8</sup> путём личного обращения в офис Банка или путём направления претензии через Систему «Эс-Би-Ай Банк Онлайн».

#### **4. Ответственность Сторон**

##### **4.1. Клиент несёт ответственность за:**

**4.1.1.** правильность и актуальность указания Банку своего Номера мобильного телефона, номера мобильного телефона Получателя перевода, а также корректность указания иных данных при использовании Услуги СБП;

**4.1.2.** своевременное уведомление Банка о компрометации Номера мобильного телефона, Системы «Эс-Би-Ай Банк Онлайн».

##### **4.2. Банк не несёт ответственности:**

**4.2.1.** в случаях, когда зачисление средств Получателю перевода не осуществлено или осуществлено с нарушением сроков не по вине Банка;

**4.2.2.** за частичное или полное невыполнение своих обязательств в соответствии с настоящими Правилами, если данное невыполнение явилось следствием обстоятельств, возникших в результате неполадок (сбоев в работе) технических средств вне компетенции Банка;

**4.2.3.** за частичное или полное невыполнение своих обязательств в связи с ошибками, допущенными Клиентом при оформлении Распоряжения при осуществлении операции по Переводу СБП в момент ввода параметров и приведшими к переводу денежных средств в некорректной сумме или по некорректным реквизитам. В указанных случаях Услуга СБП считается оказанной Банком Клиенту надлежащим образом, и Клиент самостоятельно урегулирует дальнейшие взаиморасчёты с Получателем перевода, на счёт которого поступили денежные средства в результате оказания Услуги СБП.

#### **5. Иные положения**

**5.1.** Клиент действуя своей волей и в своем интересе выражает согласие на обработку Банком любой информации, относящейся к персональным данным Клиента с целью получения Услуги СБП, с использованием средств автоматизации или без таковых, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных, предоставленных Банку в связи с оказанием Услуги, и иные действия, предусмотренные Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», а также на передачу персональных данных Клиента НСПК в объёме, необходимом для оказания Клиенту Услуги СБП.

**5.2.** Клиент подтверждает, что данное согласие на обработку его персональных данных действует со дня его подписания до дня его отзыва в письменной форме. В случае отзыва согласия на обработку персональных данных Банк вправе не прекращать обработку персональных данных и не уничтожать их в случаях, предусмотренных законодательством РФ, в том числе, если сроки хранения персональных данных не истекли.

**5.3.** Пользуясь Услугой СБП, Клиент соглашается на использование своего Номера мобильного телефона в качестве идентификатора номера банковского счёта Клиента в Банке в целях получения Перевода СБП, а также принимает на себя обязательство незамедлительно уведомлять Банк об изменении своего Номера мобильного телефона (Зарегистрированного номера телефона), в порядке, предусмотренном Условиями КБО.

**5.4.** Клиент при совершении Перевода СБП в том числе, в случае если Клиент является Получателем перевода, разрешает Банку предоставлять Банку России, НСПК, кредитным организациям, являющимся Участниками СБП, клиентам Участников СБП (Отправителю перевода/ Получателю перевода и иным участникам расчётов) сведения о Клиенте, его Номере мобильного телефона, о переводе, а также информацию о возможности Банка совершить перевод с использованием Номера мобильного телефона Клиента в качестве идентификатора номера банковского счёта Клиента в Банке.

---

<sup>8</sup>Заявление о претензии по операции перевода денежных средств в рублях РФ по номеру мобильного телефона посредством сервиса быстрых платежей (форма предусмотрена Альбомом форм)

**5.5.** Неполучение Банком претензий Клиента, направленной в порядке, предусмотренном пунктом 3.4.4. настоящих Правил, в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня совершения Перевода СБП является выражением согласия Клиента с совершением, учётом и отражением по счёту Клиента такой операции.

## **6. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯ КЛИЕНТА**

**6.1.** Для целей настоящих Правил под обращением Клиента понимается поступившее в Банк обращение Клиента о нарушении Банком его прав, свобод и законных интересов или прав, свобод и законных интересов других лиц (далее — Обращение).

**6.2.** Банк рассматривает Обращение Клиента в следующем порядке.

**6.2.1.** Приём Обращения осуществляется путём его направления:

- посредством Системы «Эс-Би-Ай Банк Онлайн»,
- посредством почтовой связи,
- нарочным на бумажном носителе в отделении Банка,
- на адрес электронной почты Банка, указанный на Сайте Банка.

**6.2.2.** Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днём его поступления в Банк. При поступлении Обращения в форме электронного документа Банк уведомляет Клиента о регистрации Обращения (далее — уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации Обращения способом, предусмотренным п. 6.5. настоящих Правил.

**6.3.** Банк рассматривает Обращение и по результатам его рассмотрения направляет Клиенту ответ на Обращение в течение 15 рабочих дней со дня регистрации Обращения.

**6.4.** Банк имеет право запросить у Клиента дополнительные документы и материалы в целях объективного и всестороннего рассмотрения Обращения, для чего срок рассмотрения Обращения может быть продлён не более чем на 10 рабочих дней.

При запросе дополнительных документов и материалов, а также продления срока рассмотрения Обращения Банк уведомляет Клиента о продлении срока рассмотрения Обращения, направив Клиенту соответствующее уведомление (далее — уведомление о продлении срока).

**6.5.** Ответ на Обращение, уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются Клиенту в зависимости от способа поступления Обращения: в электронной форме по Системе «Эс-Би-Ай Банк Онлайн», в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу. В случае, если Клиент при направлении Обращения указал способ направления ответа на Обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на Обращение должен быть направлен способом, указанным в Обращении.

**6.6.** Ответ на Обращение по существу не даётся в следующих случаях:

- 1) в Обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 2) в Обращении не указана фамилия Клиента;
- 3) в Обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Банка, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Банка, а также членов его семьи;
- 4) текст Обращения не поддаётся прочтению;
- 5) текст Обращения не позволяет определить его суть.

**6.7.** Если в случаях, предусмотренных подпунктами 2-5 п. 6.6. настоящих Правил, Банк принимает решение оставить Обращение без ответа по существу, Клиенту направляется уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации Обращения способом, указанным в п. 6.5. настоящих Правил, с указанием причин невозможности рассмотрения Обращения по существу.

**6.8.** Банк имеет право принять решение о безосновательности очередного Обращения и прекращении переписки с Клиентом по вопросу в случае, если в Обращении содержится вопрос, на который Клиенту неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства. О таком решении Клиент уведомляется в порядке, предусмотренном п. 6.5. настоящих Правил.