

Порядок информирования ПАО "Промсвязьбанк" клиентов об операциях, совершенных с использованием электронных средств платежа (банковских карт, Системы PSB-Retail)

Банк – Публичное акционерное общество «Промсвязьбанк». Место нахождения: 109052, Россия, г. Москва, ул. Смирновская, д.10, строение 22. Генеральная лицензия № 3251.

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

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

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

- банковских (платежных) карт,
- информационно-коммуникационных технологий (в частности, дистанционное банковское обслуживание посредством Системы PSB-Retail),
- иных технических устройств (например, банкоматов, электронных терминалов).

1. Общие условия Информирования об операциях с ЭСП

Обязанность Банка осуществлять Информирование об операциях с ЭСП считается исполненной надлежащим образом при осуществлении информирования в Личном кабинете соответствующего Клиента, а также на указанный Клиентом для целей такого информирования адрес электронной почты (в случае если такой адрес был представлен Банку).

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

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

2. Информирование в Личном кабинете

Информация о каждой операции, совершенной с использованием любого ЭСП, представляется Банком в Личном кабинете Клиента:

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

Банк также вправе предоставить информацию об операции с ЭСП (банковской картой) после Авторизации операции в соответствии с условиями договора о выпуске и обслуживании банковских карт.

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

3. Информирование по электронной почте

В случае если Клиент предоставил Банку свой адрес электронной почты для целей Информирования об операциях с ЭСП, то такое информирование осуществляется путем направления Клиенту на указанный им адрес

электронной почты уведомлений в электронной форме в виде выписок по расходным операциям по счетам, совершенным с использованием ЭСП.

Направление таких уведомлений осуществляется не позднее 23 часов 59 минут календарного дня, следующего за днем, в котором наступила безотзывность перевода денежных средств, совершенного по распоряжению клиента с использованием ЭСП в соответствии с законодательством РФ.

Банк также вправе включить в уведомление об операциях с ЭСП сведения о расходных операциях по итогам календарного дня, в течение которого в отношении таких операций проведена процедура Авторизации в соответствии с условиями договора о выпуске и обслуживании банковских карт.

При Информировании об операциях с ЭСП на адрес электронной почты Клиент считается получившим соответствующее уведомление Банка об операциях с ЭСП с даты, следующей за датой направления Банком такой информации Клиенту на адрес указанной для получения соответствующих уведомлений электронной почты.

Внимание! Предоставление клиентом Банку электронного адреса без указания в качестве конкретной цели его предоставления Информирования об операциях с ЭСП не влечет обязанности Банка осуществлять направление на такой электронный адрес информации об операциях с ЭСП.

Клиент вправе отказаться от осуществления Информирования об операциях с ЭСП на адрес электронной почты при условии, что Клиент согласен с тем, что дальнейшее его Информирование об операциях с ЭСП будет осуществляться Банком исключительно через Личный кабинет.

4. Обязанности Клиента

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

Клиент обязан **уведомить Банк** об утрате ЭСП и/или совершении операции с использованием ЭСП без его согласия **не позднее дня, следующего за днем, когда Банком исполнена обязанность по Информированию об операциях с ЭСП в отношении соответствующей операции.** Такое уведомление должно быть представлено в Банк способами, предусмотренными договором и определяющими порядок использования соответствующего ЭСП. В случае, если Клиент не уведомит Банк об утрате ЭСП и/или совершении операции с использованием ЭСП без его согласия в указанный срок, то претензии Клиента по таким операциям не подлежат удовлетворению.

Заявление о несогласии с операцией, совершенной с использованием ЭСП, должно быть представлено в Банк Клиентом, либо уполномоченным им лицом в письменной форме, способом, позволяющим удостовериться в личности заявителя.

5. Подтверждение информирования

Все действия (операции), производимые в Системе PSB-Retail при осуществлении Информирования об операциях с ЭСП в соответствии с требованиями законодательства и банковской практикой, в том числе производимые Системой автоматически, фиксируются в протоколах работы программы, хранящихся в базе данных Системы PSB-Retail на стороне Банка. В случае возникновения между Банком и Клиентом каких-либо разногласий, связанных с Информированием об операциях с ЭСП, Стороны признают в качестве доказательства указанные записи, а также записи в протоколе работы программы, хранящемся на сервере Банка.

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

6. Правила по продуктам

Вся изложенная выше информация содержится в правилах, определяющих порядок предоставления и обслуживания соответствующего электронного средства платежа.

Для клиентов, заключивших договор комплексного банковского обслуживания

Правила комплексного банковского обслуживания физических лиц в ПАО «Промсвязьбанк»

<http://www.psbank.ru/Personal/eCommerce/Complex>

Для клиентов, заключивших договор дистанционного банковского обслуживания

Правила дистанционного банковского обслуживания физических лиц посредством системы PSB-Retail в ПАО «Промсвязьбанк»

<http://www.psbank.ru/Personal/Everyday/Remote/RulesDbo>

Для клиентов, заключивших договор о выпуске и обслуживании международных банковских карт ПАО "Промсвязьбанк"

Правила выпуска и обслуживания международных банковских карт ПАО «Промсвязьбанк» для физических лиц

<http://www.psbank.ru/Personal/Everyday/Cards/Rules>

Для клиентов, заключивших договор о предоставлении и обслуживании международных банковских карт VISA SIGNATURE и VISA INFINITE ПАО «Промсвязьбанк»

Правила предоставления и обслуживания международных банковских карт VISA PLATINUM, VISA SIGNATURE и VISA INFINITE ПАО «Промсвязьбанк» для физических лиц

http://www.psbank.ru/~media/Files/Product%20Documents/PrivateBanking/rules_visa_plt_inf_final.aspx

7. Ответы на часто задаваемые Клиентами вопросы.

7.1. На каком основании Банк ограничивает мое право использовать интернет-банк (Систему PSB-Retail) без проставления отметки о подтверждении и согласии с порядком и способами информирования об операциях с ЭСП?

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

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

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

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

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

Законом об НПС не установлена обязанность банков осуществлять информирование об операциях с ЭСП определенным способом. Порядок информирования должен быть определен договором с клиентом (ч. 4 ст. 9 Закона о НПС).

7.3. У меня подключена услуга «СМС-информирование». Могу ли я не использовать предлагаемые Банком способы информирования в Личном кабинете и на электронную почту?

В соответствии с условием предоставления услуги «СМС-информирование», в рамках данной услуги клиенту направляется информация только об операциях, совершенных с использованием банковской карты, к которой подключена услуга. Таким образом, при отказе от получения информации об операциях в Личном кабинете и по электронной почте, клиент будет лишен информации об операциях, совершенных в интернет-банке либо с использованием иных банковских карт.

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

Предоставляемая Банком услуга «СМС-информирование» будет по-прежнему оказываться Банком за плату в соответствии с тарифами по выпуску и обслуживанию банковской карты. Без взимания платы Банк будет осуществлять информирование об операциях с ЭСП в Личном кабинете и на адрес электронной почты, если он предоставлен клиентом для данных целей на основании заявления по установленной Банком форме.