

## Памятка для клиентов - физических лиц при выявлении Банком попыток несанкционированных переводов

Президент России В.В. Путин подписал Федеральный закон от 24.07.2023 № 369-ФЗ, который обязывает банки и платёжные системы проверять все денежные переводы физических лиц на мошенничество, дает право приостанавливать на срок 2 дня подозрительные операции и направлен на совершенствование механизма противодействия хищению средств с банковских счетов граждан.

Закон обязывает банки до списания средств проверять все денежные переводы на наличие признаков мошенничества и выявлять попытки несанкционированных переводов. Если деньги переводятся на сомнительные счета или сомнения вызывает сама операция, банк может приостановить такие переводы или операции на 2 дня. Даже если имеется согласие клиента.

Кроме того, теперь банки должны отключать дистанционное обслуживание клиента при наличии информации от МВД России о возбужденном уголовном деле либо записи в книге учета заявлений и сообщений о преступлениях.

### В целях исполнения указанного закона:

#### 1. Обязанности АО «Банк ДАЛЕНА»:

АО «Банк ДАЛЕНА» (далее – Банк) обязан осуществить 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 - перевод денежных средств без добровольного согласия клиента), до момента списания денежных средств клиента (в случае совершения операции с использованием платежных карт) либо при приеме к исполнению распоряжения клиента (при осуществлении перевода денежных средств в иных случаях – переводы по системе Клиент-Банк, оформление переводов на бумажном носителе, а так же переводов без открытия счета).

Банк при выявлении перевода, осуществляемого с использованием банковской карты, соответствующего признакам осуществления перевода средств без добровольного согласия клиента, отказывает в совершении такой операции.

Банк при выявлении им перевода денежных средств без использования банковской карты, соответствующего признакам осуществления перевода средств без добровольного согласия клиента приостанавливает прием к исполнению распоряжения клиента.

#### 2. Подтверждение операции по банковской карте клиентом

Если отклонена операция по банковской карте, и Вы получили SMS-уведомление об этом, Вы можете совершить повторную операцию по тем же реквизитам и с той же суммой (далее – повторная операция), после дополнительного подтверждения ее оператору процессингового центра

#### 3. Подтверждение распоряжения о переводе денежных средств клиентом Банка

Если Банк приостановил прием распоряжения, направленного по системе Клиент-Банк к исполнению, и Вы получили SMS-уведомление о приостановлении платежа, Вы можете до конца календарного дня, следующего за днем приостановления распоряжения, подтвердить данное распоряжение, предоставив подтверждение на бумажном носителе по установленной Банком форме в любом отделении Банка.

Если Вы оформляете перевод денежных средств в офисе Банка, и Ваше распоряжение было приостановлено по факту выявления признаков осуществления перевода средств без добровольного согласия клиента, в целях подтверждения распоряжения Вам необходимо оформить подтверждение по установленной форме в офисе Банка на бумажном носителе.

**! Обращаем Ваше Внимание**, что подтверждать распоряжение следует только в том случае, если Вы уверены, что перевод денежных средств осуществляется с Вашего

добровольного согласия, Вы не находитесь под влиянием обмана, согласие не получено при злоупотреблении Вашим доверием!

В случае, если до конца календарного дня, следующего за днем приостановления распоряжения, подтверждение не будет получено Банком, распоряжение аннулируется.

Банк не несет ответственности за убытки клиентов, возникшие в результате надлежащего исполнения Банком требований законодательства Российской Федерации по противодействию осуществлению перевода средств без добровольного согласия клиента, в том числе в результате приостановления, принятия к исполнению распоряжения о переводе денежных средств (подтвержденного распоряжения) клиента.

По всем вопросам, касающимся процедур исполнения и подтверждения переводов, попавших под признаки операций без добровольного согласия клиента, можете обращаться по телефонам Банка

8 (495) 455-01-80 доб. 1 или 2

или в соответствующий офис обслуживания Банка.