

Памятка для клиентов ПАО «Донкомбанк» - физических лиц по исполнению ПАО «Донкомбанк» требований Закона № 161-ФЗ

1. Обязанности ПАО «Донкомбанк» в соответствии с требованиями Закона № 161-ФЗ

В соответствии с требованиями части 3.1 статьи 8 Федерального закона от 14 июня 2011 года № 161-ФЗ «О национальной платежной системе» (далее – Закон № 161-ФЗ) ПАО «Донкомбанк» (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, ПДСБДСК), до момента списания денежных средств клиента (в случае совершения операции с использованием платежных карт, перевода электронных денежных средств либо при приеме к исполнению распоряжения клиента (при осуществлении перевода денежных средств в иных случаях)).

Банк при выявлении им перевода денежных средств, соответствующего признакам осуществления ПДСБДСК:

- отказывает в совершении операции (операция - перевод с использованием платежных карт);
- приостанавливает прием к исполнению распоряжения клиента (распоряжение – перевод денежных средств за исключением операций с использованием платежных карт).

2. Подтверждение операции/распоряжения

Если Банк отклонил операцию/приостановил прием распоряжения к исполнению, и Вы получили SMS-сообщение с уведомлением о приостановлении, Вы можете до конца календарного дня, следующего за днем отклонения операции/приостановления распоряжения, подтвердить операцию/распоряжение, дождавшись звонка из Банка или позвонив в Банк самостоятельно:

**8 (800) 775-66-22 (звонок по России бесплатный)
+7 (863) 203-61-80**

Внимание! Подтверждать операцию/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 операции, подтверждение операции/распоряжения не будет получено Банком, операция будет считаться не совершенной/распоряжение будет считаться не принятым к исполнению.

3. Повторная операция

Если Банк отказал в совершении операции, после подтверждения Вами операции Вам необходимо совершить повторную операцию, содержащую те же реквизиты получателя (плательщика) и ту же сумму перевода (далее - повторная операция).

Все повторные операции, совершенные клиентом, не предоставившим подтверждение, будут отклонены Банком.

Если проверка повторной операции пройдена успешно, Банк незамедлительно обработает Вашу повторную операцию (при отсутствии иных оснований не обрабатывать операцию).

Если при проверке повторной операции клиента выявлены совпадения с информацией базы данных Банка России «О случаях и попытках осуществления переводов денежных средств без добровольного согласия клиента», формирование и ведение которой осуществляются на основании части 5 статьи 27 Федерального закона № 161-ФЗ, Банк отклоняет повторную операцию.

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, Вы можете совершить последующую повторную операцию тем же способом с теми же параметрами, на ту же сумму, что и отклоненная операция, по истечении календарного дня, следующего за днем осуществления повторной операции.

Последующая повторная операция будет исполнена Банком по истечении календарного дня, следующего за днем осуществления клиентом повторной операции (при отсутствии иных оснований не обрабатывать операцию).

4. Особенности подтверждения распоряжения, оформленного клиентом – физическим лицом в офисе Банка

Если Вы обратились в офис Банка с целью перевода денежных средств, и Ваше распоряжение было приостановлено по факту выявления признаков осуществления ПДСБДСК, в целях подтверждения распоряжения Вам необходимо оформить в офисе Банка по установленной форме «Подтверждение возобновления исполнения распоряжения о совершении операции, соответствующей признакам осуществления перевода денежных средств без согласия клиента (для физических лиц)» на бумажном носителе.

5. Рекомендации Банка

С рекомендациями ПАО «Донкомбанк» по снижению рисков повторного осуществления перевода денежных средств без добровольного согласия клиента можно ознакомиться [здесь](#)