

Ак Барс  
Банк



АКЦИОНЕРНЫЙ КОММЕРЧЕСКИЙ БАНК «АК БАРС»  
(публичное акционерное общество)

420066, Республика Татарстан,  
г. Казань, ул. Декабристов, 1

+7 843 2-303-303  
телекс: 224604ABBRU  
akbars.ru

Приложение №1 к Положению о системе  
дистанционного банковского  
обслуживания «Ак Барс Онлайн» для  
физических лиц

**ПРАВИЛА  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ «Ак Барс Онлайн»  
в ПАО «АК БАРС» БАНК для физических лиц**



## Оглавление

1. Термины, определения и используемые сокращения .....	3
2. Общие положения.....	5
3. Права и обязанности Клиента и Банка .....	6
4. Условия предоставления услуги и порядок подключения .....	8
5. Авторизация Клиента.....	12
6. Порядок работы .....	13
7. Ответственность Клиента и Банка .....	17
8. Урегулирование разногласий.....	18
9. Срок действия и расторжение Договора .....	18
10. Перечень используемых нормативных документов.....	19
Приложения:	
Приложение 1 Меры безопасности при работе в системе «Ак Барс Онлайн»	



## 1. Термины, определения и используемые сокращения.

**АБС РМК** - программный комплекс Банка по обслуживанию физических лиц (рабочее место кассира).

**Ак Барс Онлайн** (далее по тексту - АБО) - предоставляемая Банком услуга дистанционного банковского обслуживания, позволяющая физическим лицам- Клиентам Банка получать информационное обслуживание и/или осуществлять управление своими Счетами/Картсчетами через сеть Интернет.

**Банк** - ПАО «АК БАРС» БАНК.

**Государственная информационная система о государственных и муниципальных платежах** (далее по тексту - ГИС ГМП) - информационная система, предназначенная для размещения и получения информации об уплате физическими и юридическими лицами платежей за оказание государственных и муниципальных услуг; услуг, предоставляемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), платежей, являющихся источниками формирования доходов бюджетов бюджетной системы Российской Федерации, а также иных платежей, в случаях, предусмотренных федеральными законами.

**Договор дистанционного банковского обслуживания** (далее по тексту - Договор ДБО) - договор, заключенный между Клиентом и Банком в порядке, предусмотренном ст. 428 ГК РФ – путем присоединения Клиента к Правилам предоставления услуги «Ак Барс Онлайн» в ПАО «АК БАРС» БАНК для физических лиц.

**Договор комплексного банковского обслуживания** (далее по тексту - ДКБО) - договор между Банком и Клиентом, определяющий общие условия и порядок предоставления Банком Клиенту банковских услуг (при заключении договоров банковских услуг), а также общие условия и порядок осуществления комплексного банковского обслуживания.

**Единая биометрическая система** - единая информационная система персональных данных, обеспечивающая обработку, включая сбор и хранение биометрических персональных данных, их проверку и передачу информации о степени их соответствия предоставленным биометрическим персональным данным гражданина Российской Федерации.

**Единый номер** - номер мобильного телефона Клиента, на который направляются сообщения в рамках услуги Информирования, а также сообщения с Кодом для подключения к «Ак Барс Онлайн» и подтверждения операций в «Ак Барс Онлайн».

**ЕПГУ** (далее по тексту - Госуслуги) - единый портал государственных и муниципальных услуг, федеральная государственная информационная система, позволяющая в том числе зарегистрировать биометрические персональные данные.

**Идентификация** - совокупность мероприятий по установлению определенных Федеральным законом «О противодействии легализации доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» от 07.08.2001г. № 115-ФЗ (далее по тексту- 115-ФЗ) сведений о Клиентах, их представителях, выгодоприобретателях, бенефициарных владельцах, по подтверждению достоверности этих сведений с использованием оригиналов документов и (или) надлежащим образом заверенных копий и (или) государственных и иных информационных систем.

**Интернет-банк** - это программный комплекс удаленного доступа Клиента к своим банковским счетам посредством интернет-сайта <http://online.akbars.ru>.

**Информирование физических лиц об операциях с использованием Банковских карт** (далее по тексту - Информирование) - услуга, предоставляемая Банком Клиенту и заключающаяся в информировании Клиента о приходных и расходных операциях, совершенных с использованием Карты путем отправки Оповещений на телефонный номер, указанный при подключении услуги.

**Карта** - банковская карта международных платежных систем и национальной платёжной системы «МИР», эмитированная Банком и подключенная/доступная для подключения к «Ак Барс Онлайн».

**Картсчет** - банковский счет Клиента, открываемый для учета денежных средств по операциям, осуществляемым с использованием Карты. К одному Картсчету может быть выпущено несколько банковских карт.

**Клиент** - физическое лицо:

1) имеющее один или более открытых (действующих) Картсчетов/Счетов, и подключившее либо планирующее подключить услугу «Ак Барс Онлайн»;

2) планирующее подключить либо подключившее услугу «Ак Барс Онлайн» с помощью единой биометрической системы.

**Код** - это одноразовый и уникальный набор символов для каждой операции, который необходимо ввести для подтверждения проводимой операции в системе ДБО. Код может быть получен также в виде СМС или push-уведомления и содержит сумму подтверждаемой операции.

Здесь и далее обозначает электронную подпись Клиента (простая электронная подпись, аналог собственноручной подписи), которая посредством использования кодов, паролей или иных средств подтверждает факт формирования электронной подписи определенным лицом в соответствии с положениями Федерального закона от 06.04.2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи».

**Кодовое слово** - секретный пароль, назначаемый Клиентом самостоятельно, не подлежащий разглашению третьим лицам, предназначенный для подтверждения личности Клиента в случаях, предусмотренных для осуществления экстренной блокировки Карты Клиента. Кодовое слово может устанавливаться и изменяться Клиентом необходимое количество раз на основании письменного заявления Клиента.

**Мобильное приложение «Ак Барс Онлайн»** (далее по тексту - Мобильное приложение) - это программный комплекс удаленного доступа Клиента к своим банковским счетам посредством мобильного устройства.

**Новость** - информация по предоставлению услуги «Ак Барс Онлайн»; по изменениям, нововведениям, по новым функциям и возможностям дистанционных каналов обслуживания Банка; по изменениям в тарифной политике Банка; по проводимым акциям и т.д.

**Ответственный сотрудник** - сотрудник Банка, в обязанности которого входит обеспечение и контроль предоставления услуги «Ак Барс Онлайн» в Территориальном подразделении ПАО «АК БАРС» БАНК. Ответственный сотрудник может осуществлять функции, связанные с предложением услуги ДБО Клиентам, как на территории Банка, так и вне территории Банка.

**Официальный Интернет-сайт Банка** (далее по тексту - Сайт Банка) - [www.akbars.ru](http://www.akbars.ru).

**Операция по переводу денежных средств** - операция по оплате услуг и иные платежи, осуществляемые Клиентом через Систему ДБО, в результате которых со Счета/Картсчета Клиента списываются денежные средства.

**Оповещение** - СМС или Push-уведомление, направляемое Клиенту.

**Переводы P2P (Peer-to-Peer)** - способ перевода денег с помощью мобильных банковских приложений между физическими лицами с использованием реквизитов банковских карт.

**Поставщик услуг** - организация, осуществляющая деятельность по предоставлению услуг на возмездной основе.

**Распоряжение на единовременную оплату** - документ, формируемый в Системе ДБО при осуществлении Клиентом Операций по переводу денежных средств.

**Реквизиты** - обязательные данные, которые должны содержаться в документе для признания его действительным.

**Сервис блокировки Ак Барс Онлайн** - сервис для осуществления блокировки доступа в личный кабинет Клиента сотрудниками Контакт-центра.

**Система быстрых платежей** (далее по тексту - СБП) - сервис Банка России, позволяющий физическим лицам совершать мгновенные переводы по номеру мобильного телефона в любой банк - участник СБП, а также производить оплату товаров и услуг в розничных магазинах и сети интернет.

**Система дистанционного банковского обслуживания** (далее по тексту - система ДБО, система «Ак Барс Онлайн») - совокупность технических и программных средств и компонентов, обеспечивающих реализацию услуги ДБО.

**Соглашение об электронном взаимодействии** - соглашение, регламентирующее осуществление Клиентом действий, направленных на подтверждение платёжных операций и подписание документов электронной подписью в Системе «Ак Барс Онлайн».

**Средства авторизации** - логин и пароль, используемые Клиентом для входа в Систему ДБО, данные карты/счета, открытые на имя Клиента в Банке (номер, срок действия, CVV/CVC-код).

**Счет** - счет по вкладу либо текущий счет Клиента, подключенный к Системе ДБО, либо доступный для подключения к Системе ДБО.

**Тарифы Банка** - «Тарифы по предоставлению услуги «Ак Барс Онлайн» для физических лиц» и «Тарифы по переводам, совершаемым с использованием услуги «Ак Барс Онлайн» для физических лиц».

**Услуга «Автоплатёж»** (далее по тексту - Автоплатёж) - услуга по исполнению Банком распоряжения клиента осуществлять периодический перевод денежных средств с Картсчета при наступлении определенных условий в сумме, определяемой Клиентом, получателю средств.

**Push-уведомление** - услуга, предоставляемая Банком Клиентам, предназначенная для получения информации, в том числе кодов, информационных и рекламных сообщений от Банка, посредством технологии push-уведомлений, доступных для операционных мобильных систем Android и iOS. Услугу можно подключить в настройках мобильного устройства при условии, что устройство поддерживает данную технологию.

**СМС** - сообщение Банка, направляемое на Единый номер Клиента.

**СМС-Баланс** - сервис, предоставляемый Банком Клиенту, заключающийся в обработке Банком СМС-запросов Клиента на предоставление информации по Карте, либо на совершение допустимых операций с Картой с телефонного номера. При этом набор допустимых операций и формат СМС-запросов устанавливается Банком.

**Цифровая карта** - банковская карта без физического носителя, позволяющая Клиенту передавать распоряжения в целях осуществления перевода денежных средств в рамках применяемых форм безналичных расчетов с использованием информационно-коммуникационных технологий, а также для снятия наличных денежных средств.

**ВСП** - внутреннее структурное подразделение Банка, осуществляющее непосредственную работу с Клиентами Банка.

## 2. Общие положения.

2.1. Настоящие Правила регулируют отношения между Клиентом и Банком, возникающие в процессе оказания Банком услуги дистанционного банковского обслуживания «Ак Барс Онлайн» Клиенту, в том числе порядок осуществления операций по открытым Клиентом в Банке Счетам/Картсчетам в электронной форме, с использованием глобальной информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее – Интернет).

Используемые при электронных расчетах документы в электронной форме (далее по тексту – Электронные документы), соответствующие требованиям настоящих Правил, признаются эквивалентными, соответствующими правильно оформленным расчетным документам Клиента, заверенным собственноручной подписью Клиента, на бумажных носителях, и порождают аналогичные им права и обязанности.

2.2. Настоящие Правила являются публичной офертой всем физическим лицам – Клиентам Банка, заключить Договор дистанционного банковского обслуживания (далее - Договор) путем присоединения к настоящим Правилам в целом в порядке, предусмотренном ст. 428 Гражданского Кодекса Российской Федерации.

2.3. Договор дистанционного банковского обслуживания заключается между Банком и Клиентом посредством акцепта Клиентом оферты Банка, предусмотренной Правилами. Акцептом Клиента оферты Банка является нажатие Клиентом кнопки «Далее» вблизи интернет-ссылки, по которой указанные Правила доступны для ознакомления Клиента в Мобильном приложении или Интернет-банке при осуществлении Клиентом подключения услуги «Ак Барс Онлайн» посредством следования подсказкам системы (ст. 438 Гражданского Кодекса Российской Федерации), либо подписание заявления на открытие картсчета и выпуск карты при выборе услуги АК БАРС Онлайн, как способ получения уведомлений по операциям с использованием банковской карты (выписок).

В случае если подключение/вход Клиента в Систему «Ак Барс Онлайн» осуществляется с использованием Единой биометрической системы, акцептом оферты является осуществление Клиентом действий, предусмотренных пунктами 4.1.4. настоящих Правил.

2.4. Банк для ознакомления Клиентов с настоящими Правилами, а также для ознакомления Клиентов с изменениями и дополнениями к Правилам, в том числе с новыми редакциями, публично размещает указанную информацию на Официальном сайте Банка (в разделе Интернет-банка <http://online.akbars.ru>).



Моментом ознакомления Клиента с публично размещенной информацией считается момент, с которого эта информация была размещена на Официальном сайте Банка.

2.5. Условия настоящих Правил могут быть приняты Клиентом не иначе, как путем присоединения к предложенным Банком условиям в целом.

2.6. С момента заключения Договора дистанционного банковского обслуживания Клиент и Банк принимают на себя все обязательства и приобретают все права, предусмотренные в отношении них настоящими Правилами.

2.7. Клиент признает используемые по настоящим Правилам подсистемы обработки, защиты и передачи информации достаточными для обеспечения надежной, эффективной и безопасной работы, для защиты от несанкционированного доступа и для подтверждения авторства электронного документа.

2.8. Услуги Клиенту предоставляются круглосуточно за исключением времени, необходимого для профилактики и сервисного обслуживания Системы ДБО. В последнем случае, главная страница личного кабинета Клиента, отображаемая при входе в Систему «Ак Барс Онлайн», будет информировать Клиента о временной приостановке в предоставлении всех либо части услуг через Систему «Ак Барс Онлайн» и ее причинах. В случае если технические неполадки не позволяют Клиенту зайти в Систему ДБО, информация о причинах неработоспособности сервиса будет указана на Официальном Интернет-сайте Банка.

2.9. Размер, виды, порядок оплаты и периодичность платежей за пользование услугой «Ак Барс Онлайн» указаны в Тарифах Банка на Официальном сайте Банка.

Услуга ДБО оказывается Клиенту в соответствии с Тарифами Банка в ПАО «АК БАРС» БАНК и редакцией настоящих Правил, действующими в день проведения операции. С действующими Тарифами Банка и редакцией настоящих Правил Клиент знакомится посредством публикации Банком соответствующей информации в сети Интернет на Официальном сайте Банка. Новые редакции Тарифов Банка и Правил вступают в силу с даты, указанной в соответствующем объявлении. При этом такие объявления подлежат размещению Банком не позднее 10 (десяти) календарных дней до даты фактического вступления в силу изменений Тарифов Банка и/или Правил.

2.10. В случае если при проведении операции на Карте/Счете окажется недостаточно денежных средств, у Клиента не будет возможности провести операцию с суммой платежа, превышающей баланс Карты/Счета.

### **3. Права и обязанности Клиента и Банка.**

#### **3.1. Взаимные обязанности Клиента и Банка:**

- Клиент и Банк обязуются при проведении электронных расчетов с использованием Системы ДБО руководствоваться действующим законодательством Российской Федерации, а также настоящими Правилами;

- Клиент и Банк обязуются за собственный счет поддерживать в рабочем состоянии свои программные и аппаратно-технические средства, используемые для проведения электронных расчетов по Системе ДБО в соответствии с настоящими Правилами;

- Клиент и Банк обязуются не разглашать третьим сторонам (за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством), способы защиты информации, реализованные в используемой Системе ДБО;

- Клиент и Банк обязуются немедленно информировать друг друга обо всех случаях утраты, хищения, несанкционированного использования средств авторизации и других способов защиты информации для принятия соответствующих мер.

#### **3.2. Права Банка:**

- в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Клиентом обязательств, приостановить исполнение своих обязательств по Договору либо отказаться от их выполнения в соответствии со ст. 328 Гражданского кодекса Российской Федерации;

- заблокировать доступ к Системе ДБО Клиента по своей инициативе либо отказать в проведении Операции по переводу денежных средств. При этом для проведения данного платежа, а также для получения консультации по возобновлению работы в системе, Клиент может обратиться в Банк лично;

- при выявлении подозрений на совершение операций без согласия Клиента, а также при проведении операции с риском нарушения действующего законодательства в одностороннем порядке вводить постоянные или временные ограничения на исполнение документов Клиента, в частности:

- устанавливать различные виды лимитов на банковские операции в том числе:

- на сумму банковской операции;
- дневной лимит;
- месячный лимит;
- совокупный лимит;

- устанавливать индивидуальные лимиты на банковские операции клиентов;

- запрещать проведение некоторых видов операций по определенным каналам доступа;

- отказывать в проведении операций конвертации денежных средств;

- вводить другие ограничения, какие Банк сочтет необходимыми по соображениям безопасности.

В случае введения каких-либо ограничений для неограниченного круга клиентов, Банк доводит данную информацию путём размещения ее в Системе «Ак Барс Онлайн» и/или на Официальном сайте Банка. В случае введения индивидуальных ограничений – Банк оповещает Клиента при его очередном входе в Систему ДБО.

- отказать в проведении Операции по переводу денежных средств через Систему «Ак Барс Онлайн». При этом Клиент для проведения Операции по переводу денежных средств, по которой Клиенту было отказано в ее проведении, может обратиться в Банк лично.

### 3.3. Обязанности Банка:

- обеспечивать информационную поддержку Клиентов;

- обеспечивать сохранность и неразглашение со стороны Банка значения Средств авторизации Клиента, предоставлять сведения только в случаях и порядке, предусмотренных действующим законодательством РФ;

- заблаговременно оповещать Клиентов о вводе в действие новых методов защиты информации в сроки, указанные в настоящих Правилах. Банк оповещает Клиентов, размещая информационное сообщение на Официальном сайте Банка;

- контролировать оформление и корректность реквизитов в электронных документах Клиента (реквизиты необходимо заполнять в соответствии с Положением Центрального Банка России от 29 июня 2021 года N 762-П «О правилах осуществления перевода денежных средств» (с изм.)). Для удобства заполнения в «Ак Барс Онлайн» реализовать систему подсказок при заполнении реквизитов, а также ставить ограничители на количество символов для полей ввода реквизитов. Неправильно оформленные или содержащие некорректные реквизиты электронные документы Банк не редактирует и к исполнению не принимает;

- информировать Клиента при невозможности исполнить свои обязанности. Банк оповещает Клиентов, размещая информационное сообщение в Системе ДБО и/или на Официальном сайте Банка;

- информировать Клиента об исполнении Операции по переводу денежных средств, выполненных в Системе ДБО, проставлением статуса операции, а также дополнительно, в зависимости от подключенного пакета Информирования, посредством направления клиенту push-уведомления и/или СМС;

- в случае обнаружения информации о появлении в сети «Интернет» ложных (фальсифицированных) ресурсов и программного обеспечения, внешне маскирующихся под Интернет-банк, и (или) использующих зарегистрированные товарные знаки/наименование оператора по переводу денежных средств уведомлять Клиентов о появлении таких ресурсов в разделе «Новости» на странице входа в «Ак Барс Онлайн».

3.3.1. Банк не несет ответственности за зачисление денежных средств на чужие счета в случае неверного ввода реквизитов по вине Клиента. При заполнении полей осуществляемого платежа Клиенту необходимо проверять корректность введенных данных. При совершении Клиентом ошибки в реквизитах платежа произойдет списание средств с указанного Счета/Картсчета Клиента и зачисление их на неправильные счета. Отзыв платежей с неверно указанными реквизитами с момента списания денежных средств со Счета/Картсчета Клиента невозможен.

### 3.4. Права Клиента:

- совершать платёжные операции;

- просматривать историю платёжных операций;

- заказывать продукты Банка, доступные для заказа в Системе «Ак Барс Онлайн»;



- обратиться в Банк за получением подтверждения проведенного в Системе «Ак Барс Онлайн» платежа. Для этого Клиенту необходимо обратиться лично в подразделение Банка, осуществляющее кассовое обслуживание физических лиц, и сообщить сотруднику Банка реквизиты осуществленного платежа (дату платежа, время, сумму и при наличии № операции). Сотрудник распечатывает квитанцию и заверяет ее в соответствии с Порядком взаимодействия служб Банка при осуществлении переводов (в оплату коммунальных и иных услуг) в ПАО «АК БАРС» БАНК. В соответствии с Базовыми требованиями к тарифам по комиссионному вознаграждению за обслуживание физических лиц, по операциям с текущими счетами и вкладами до востребования, комиссия за получение такой квитанции не взимается. Информацию о возможности подтверждения проведения платежа в Системе «Ак Барс Онлайн» Клиент может получить при личном обращении в подразделение Банка.

По Переводам P2P в Системе «Ак Барс Онлайн» можно получить платежный документ/документ по операциям с использованием платежной карты по переводам СБП в системе «Ак Барс Онлайн» можно посмотреть детали операции. В ВСП Банка можно получить выписку по карте за определенный временной период, в которой будут отражены все операции, включая переводы;

- обратиться в Банк (по горячей линии в Контакт-центр, в чат на сайте или Ак Барс Онлайн или в отделение Банка) за получением разъяснений в случае возникновения вопросов и/или претензий.

#### 3.5. Обязанности Клиента:

- предоставить достоверные сведения о себе сотруднику ВСП. После присоединения к настоящим Правилам своевременно информировать Банк об их изменении;

- В случае утраты или компрометации средств Авторизации и (или) использования их без согласия Клиента, Клиент обязан сообщить об этом Банку по телефону горячей линии 8-800-2005-303 или при личном визите в офис Банка незамедлительно после обнаружения утраты, компрометации или использования без согласия Клиента;

- использовать все предусмотренные Банком методы защиты информации, изложенные в Инструкции Клиента по информационной безопасности при работе с «Ак Барс Онлайн» (Приложение 1 к Правилам предоставления услуги «Ак Барс Онлайн» в ПАО «АК БАРС» БАНК для физических лиц);

- контролировать правильность оформления, корректность введенных реквизитов и содержание Электронных документов перед осуществлением операции;

- следить за изменениями, вносимыми Банком в действующие Правила. Неосведомленность Клиента об изменениях, внесенных Банком в действующие Правила, не является аргументом при разрешении спорных вопросов;

- оплачивать услугу «АК БАРС Онлайн», предоставляемую Банком, в соответствии с действующими Тарифами Банка;

- при невозможности исполнить свои обязательства в соответствии с настоящими Правилами Клиент обязан проинформировать об этом Банк, обратившись по телефону, указанному на Официальном сайте Банка или в Правилах.

## 4. Условия предоставления услуги и порядок подключения.

### 4.1. Порядок действий при подключении Клиентом услуги «Ак Барс Онлайн» в Интернет-банке или в Мобильном приложении.

4.1.1. Подключение услуги «Ак Барс Онлайн» осуществляется по действующим картам/счетам ПАО «АК БАРС» БАНК (кроме Цифровой), логину и паролю, либо после прохождения Клиентом биометрической идентификации в единой биометрической системе.

4.1.2. Для регистрации в системе «Ак Барс Онлайн» по действующим картам/счетам ПАО «АК БАРС» БАНК:

4.1.2.1. Клиент выбирает пункт «Войти по карте/счету» в Интернет-банке или в Мобильном приложении.

4.1.2.2. В открывшемся окне Клиент вводит 16-тизначный номер своей Карты/20-тизначный номер своего Счета, срок действия и код безопасности CVV/CVC карты (в случае входа по Карте) при входе в Интернет-банк и только 16-тизначный номер своей Карты/20-тизначный номер своего Счета при входе в Мобильное приложение и нажимает кнопку «Продолжить».



4.1.2.3. На Единый номер Клиента направляется сообщение с Кодом.

4.1.2.4. Клиент вводит указанный в сообщении Банка Код в поле «Введите код» на следующем шаге.

4.1.2.5. В момент нажатия на кнопку «Далее» на экране происходит авторизация Клиента. Нажатием на кнопку «Далее» Клиент подтверждает свое согласие с условиями Договора дистанционного банковского обслуживания. Договор дистанционного банковского обслуживания заключается между Банком и Клиентом посредством акцепта Клиентом оферты Банка, предусмотренной Правилами. Акцептом Клиента оферты Банка является нажатие Клиентом кнопки «Далее» вблизи интернет-ссылки, по которой указанные Правила доступны для ознакомления Клиента в Мобильном приложении или Интернет-банке при осуществлении Клиентом подключения услуги «Ак Барс Онлайн» посредством следования подсказкам системы (ст.438 Гражданского Кодекса Российской Федерации).

4.1.3. Для регистрации в системе «Ак Барс Онлайн» по логину и паролю:

4.1.3.1. Клиент вводит логин и пароль при входе в Интернет-банк или Мобильное приложение и нажимает кнопку «Продолжить».

4.1.3.2. На Единый номер Клиента направляется сообщение с Кодом.

4.1.3.3. Клиент вводит указанный в сообщении Банка Код в поле «Введите код» на следующем шаге.

4.1.3.4. Договор дистанционного банковского обслуживания заключается между Банком и Клиентом посредством акцепта Клиентом оферты Банка, предусмотренной Правилами. Акцептом Клиента оферты Банка является нажатие Клиентом кнопки «Далее» вблизи интернет-ссылки, по которой указанные Правила доступны для ознакомления Клиента в Мобильном приложении или Интернет-банке при осуществлении Клиентом подключения услуги «Ак Барс Онлайн» посредством следования подсказкам системы (ст.438 Гражданского Кодекса Российской Федерации).

4.1.4. Для регистрации в системе «Ак Барс Онлайн» Клиентов с использованием Единой биометрической системы Клиент последовательно должен осуществить следующие действия:

4.1.4.1. Зарегистрироваться в Единой биометрической системе (порядок регистрации в Единой биометрической системе содержится на сайте [bio.rt.ru](http://bio.rt.ru)).

4.1.4.2. Скачать приложение «Биометрия» (от Ростелеком) и Мобильное приложение «Ак Барс Онлайн» из магазина приложений AppStore, Google Play и/или в иных официальных магазинах приложений (подробная информация о том, как это осуществить, также содержится на сайте [bio.rt.ru](http://bio.rt.ru)).

4.1.4.3. В мобильном приложении «Ак Барс Онлайн» нажать на кнопку «Стать клиентом Банка» и далее нажать на кнопку «Войти через Госуслуги», после чего ввести номер своего телефона и подтвердить его посредством ввода Кода из СМС, которая придет на Единый номер телефона (если Код не пришел, то Клиент может запросить его повторно через 60 секунд с момента первого запроса).

4.1.4.4. Войти в приложение «Биометрия» (порядок действий Клиента, необходимый для входа в приложение «Биометрия» описан на сайте [bio.rt.ru](http://bio.rt.ru)).

4.1.4.5. Пройти процесс биометрической идентификации путем последовательного выполнения инструкций, предусмотренных в приложении «Биометрия», а именно процедуру распознавания лица и голоса (процедура распознавания личности и получения данных о Клиенте из Единой биометрической системы может занять некоторое время). В случае успешного подтверждения, вернуться в мобильное приложение «Ак Барс Онлайн».

4.1.4.6. Проверить все персональные данные, полученные Банком из Единой биометрической системы после проведения биометрической идентификации, ввести недостающую информацию, ознакомиться и подписать Договор комплексного банковского обслуживания (в том числе Соглашение об электронном взаимодействии) простой электронной подписью посредством ввода Кода, после чего нажать на кнопку «Продолжить».

4.1.4.7. Установить логин и пароль для входа Клиента в «Ак Барс Онлайн», после чего происходит автоматический возврат Клиента на страницу входа в «Ак Барс Онлайн».

4.1.4.8. При первом входе в систему ДБО подтвердить заключение Договора ДБО и ознакомление с настоящими Правилами путем нажатия на кнопку «Далее».

Договор ДБО считается заключенным между Клиентом и Банком посредством акцепта Клиентом оферты Банка, предусмотренной Правилами. Акцептом Клиента оферты Банка является установление Клиентом логина и пароля для входа в «Ак Барс Онлайн» и нажатие Клиентом кнопки «Далее» вблизи интернет-ссылки, по

которой указанные Правила доступны для ознакомления Клиента в Мобильном приложении или Интернет-банке при осуществлении Клиентом подключения услуги «Ак Барс Онлайн» посредством следования подсказкам системы (ст.438 Гражданского Кодекса Российской Федерации).

**4.2. Стоимость подключения и обслуживания услуги ДБО** устанавливается Тарифами Банка. В случаях, предусмотренных Тарифами Банка, Банк взимает плату (комиссию) за проведение операций. При проведении операций комиссия взимается в соответствии с Тарифами, действующими в день проведения операции.

**4.3. Правила использования Мобильного приложения «Ак Барс Онлайн».**

4.3.1. Банк обеспечивает размещение актуальной версии Мобильного приложения «Ак Барс Онлайн» на сайтах официальных магазинов приложений, перечень которых определяется Банком. На официальном сайте Банка располагаются ссылки для перехода на вышеуказанные сайты.

4.3.2. Клиент самостоятельно загружает и устанавливает Мобильное приложение на свое мобильное устройство.

4.3.3. Клиент использует Мобильное приложение «Ак Барс Онлайн» согласно Руководству пользователя мобильного приложения «Ак Барс Онлайн», которое доступно для ознакомления на Официальном сайте Банка.

4.3.4. Использование Мобильного приложения «Ак Барс Онлайн» возможно только после авторизации Клиента.

**4.4. Оказание услуги «Автоплатёж».**

4.4.1. Оформление распоряжения Клиента в рамках услуги «Автоплатёж» (создание Автоплатежа) осуществляется в Системе ДБО путем заполнения электронного шаблона. Распоряжение подтверждается Клиентом путем ввода Кода, доставленного по СМС или push. Аналогичным образом оформляются и подтверждаются Клиентом отмена и изменение распоряжения.

4.4.2. Перевод денежных средств осуществляется в валюте Российской Федерации с Картсчета, открытого в Банке в валюте Российской Федерации, Карта которого была указана Клиентом при создании Автоплатежа. Перевод денежных средств осуществляется на основании расчетных (платежных) документов, составленных Банком в соответствии с распоряжением Клиента.

4.4.3. За осуществление каждого отдельного перевода денежных средств, производимого в соответствии с распоряжением Клиента, оформленного в рамках услуги «Автоплатёж», взимается комиссия в соответствии с п. 4.2. настоящих Правил.

4.4.4. Осуществление переводов денежных средств в рамках услуги «Автоплатёж» осуществляется с периодичностью, определяемой Клиентом при заведении параметров услуги в «Ак Барс Онлайн».

4.4.5. Списание суммы переводов денежных средств в рамках услуги «Автоплатёж» осуществляется только при достаточности средств на Картсчете Клиента.

4.4.6. Банк не осуществляет переводы в рамках услуги «Автоплатёж» в следующих условиях:

4.4.6.1. общая сумма перевода и суммы комиссии за перевод превышает размер денежных средств, находящихся на Картсчете;

4.4.6.2. Карта заблокирована;

4.4.6.3. истек срок действия Карты;

4.4.6.4. Картсчет закрыт;

4.4.6.5. операции по Карте приостановлены в случаях, установленных действующим законодательством РФ;

4.4.6.6. осуществление перевода невозможно по причинам, определенным в соответствии с Общими условиями открытия и обслуживания банковских (текущих) счетов и вкладов в ПАО «АК БАРС» БАНК.

4.4.7. Размер платы за отправку сообщений в рамках услуги «Автоплатёж», взимаемой с Клиента оператором сотовой связи путем списания с баланса сотового телефона, устанавливается соответствующим оператором сотовой связи в соответствии с тарифным планом, используемым Клиентом, и не является предметом регулирования настоящих Правил.

4.4.8. Банк не несет ответственности за ненадлежащее оказание услуги «Автоплатёж» в случае указания Клиентом неверных или недостаточно полных реквизитов для осуществления перевода.

4.4.9. Банк не несет ответственности за актуальность и достоверность информации, предоставляемой ГИС ГМП и Поставщиком услуг.

4.4.10. Услуга «Автоплатёж» оказывается Клиенту на период действия Карты, указанной Клиентом

при создании Автоплатежа. В случае истечения срока действия или прекращения действия Карты ранее истечения срока, перевыпуска такой Карты оказание услуги «Автоплатеж» прекращается.

4.4.11. В случае невозможности перечисления суммы перевода получателю и/или в случае возврата денежных средств из банка, обслуживающего счет получателя, сумма возвращенного перевода зачисляется на Картсчет Клиента.

4.4.12. В рамках услуги «Автоплатеж» оформляются распоряжения на осуществление периодических переводов денежных средств:

- 1) в счет оплаты штрафов ГИБДД в соответствии с п. 4.4.12.1. настоящих Правил;
- 2) в счет оплаты услуг сотовой связи в соответствии с п. 4.4.12.2. настоящих Правил<sup>1</sup>.

*4.4.12.1. Особенности оказания услуги «Автоплатеж» в целях оплаты штрафов ГИБДД:*

1) пользование услугой «Автоплатеж» в целях оплаты штрафов ГИБДД возможно только при наличии подключенной услуги Информирования.

2) для оказания услуги Клиент поручает Банку получать из ГИС ГМП информацию о размере задолженности Клиента по штрафам ГИБДД с определенной Клиентом периодичностью;

3) переводы осуществляются с периодичностью, определяемой в зависимости от выбранных Клиентом условий оказания услуги, после получения информации о задолженности Клиента по штрафам ГИБДД и получения Банком СМС Клиента, содержащего код подтверждения операции;

4) перевод денежных средств осуществляется на сумму задолженности Клиента по штрафам ГИБДД, определяемую в соответствии с информацией, получаемой из ГИС ГМП, при условии не превышения суммы штрафа установленного лимита платежа;

5) при создании Автоплатежа Клиент указывает:

- Карту, с Картсчета которой должны осуществляться переводы денежных средств;
- статус Автоплатежа;
- периодичность запрашивания информации о штрафах ГИС ГМП;
- лимит денежных средств, в пределах которого Банк вправе составить расчетные документы и осуществить перевод;
- иные данные в соответствии с электронным шаблоном, отраженным в Системе.

6) после получения из ГИС ГМП информации о наличии у Клиента задолженности по штрафам ГИБДД Банк направляет Клиенту СМС с информацией о наличии штрафа. В случае соответствия суммы штрафа заданному лимиту, в СМС будет указан код подтверждения для осуществления перевода в оплату штрафа. В случае превышения суммы штрафа заданного лимита, в СМС будет указано о невозможности осуществить перевод.

7) Банк запрашивает информацию о наличии штрафов у ГИС ГМП только по тем Автоплатежам, по которым статус является активным.

8) в случае не отправки Клиентом ответного сообщения с кодом подтверждения и/или невозможности выполнить перевод в оплату штрафа СМС будет приходить с момента получения Банком из ГИС ГМП информации о наличии штрафа 3 (три) раза с периодичностью, указанной при установлении параметров услуги «Автоплатежа», или до дня совершения оплаты.

9) если Клиентом оформлено несколько распоряжений в рамках услуги «Автоплатеж» с использованием одной Карты, и Банку необходимо осуществить несколько переводов с использованием этой Карты в один день, то переводы денежных средств осуществляются в порядке, соответствующем очередности поступления в Банк СМС Клиента, содержащих код подтверждения для осуществления перевода в оплату штрафа.

*4.4.12.2. Особенности оказания услуги «Автоплатеж» в целях оплаты услуг сотовой связи:*

1) для оказания услуги Клиент поручает Банку передавать информацию (оператор сотовой связи, номер телефона, порог пополнения и сумма пополнения), указанную при создании Автоплатежа, Поставщику услуг; взаимодействовать с Поставщиком услуг в целях оказания Клиенту услуги «Автоплатеж» и получать информацию, необходимую для оказания услуги «Автоплатеж» (Поставщик услуг на основании договоров с операторами сотовой связи получает информацию о достижении остатка денежных средств порогового значения, установленного Клиентом);

---

<sup>1</sup> При наличии технической возможности.



2) переводы осуществляются не позднее даты, следующей за датой получения от Поставщика услуг уведомления о достижении остатка (предварительно предоставленных Клиентом оператору сотовой связи) денежных средств порогового значения, установленного Клиентом;

3) перевод денежных средств осуществляется на сумму, указанную Клиентом при создании Автоплатежа;

4) при создании Автоплатежа Клиент указывает:

- Карту, с Картсчета которой должны осуществляться переводы денежных средств;  
- пороговое значение остатка денежных средств, предварительно предоставленных Клиентом оператору сотовой связи;

- сумму перевода денежных средств;

- код оператора сотовой связи;

- идентификатор, позволяющий оператору сотовой связи идентифицировать Клиента в своей системе учета (номер телефона, номер договора, лицевой счет, другой идентификационный номер);

- иные данные в соответствии с электронным шаблоном, отраженным в Системе.

5) после получения уведомления от Поставщиков услуг Банк формирует распоряжение на оплату и направляет Клиенту сообщение с информацией о переводе денежных средств в пользу оператора сотовой связи.

6) Банк получает уведомление о необходимости проведения перевода в оплату сотовой связи только по тем Автоплатежам, по которым статус является активным.

7) Система не позволяет создавать несколько Автоплатежей с одинаковыми идентификаторами (номер телефона, оператора сотовой связи).

8) в случае отказа в осуществлении операции по причине, указанной в п. 4.4.6. настоящих Правил, Банк не предпринимает дополнительных попыток осуществить перевод.

## **5. Авторизация Клиента.**

5.1. Для того, чтобы Клиент мог воспользоваться услугой дистанционного банковского обслуживания, ему необходимо авторизоваться в системе ДБО с помощью Средств авторизации. После авторизации Клиент может установить для входа короткий код или вход по отпечатку пальца или распознаванию лица (при наличии технической возможности на мобильном устройстве Клиента). Банк по своему усмотрению может устанавливать дополнительные меры защиты информации. О вводе в действие дополнительных мер защиты Банк информирует Клиентов заблаговременно, размещая информацию на Официальном сайте Банка и в настоящих Правилах за 5 (пять) рабочих дней до дня вступления в действие новых методов защиты информации.

5.2. Клиент обязуется хранить в недоступном для третьих лиц месте значения Средств авторизации и не передавать значения Средств авторизации третьим лицам. Несоблюдение данного правила Клиентом влечет за собой риск доступа в личный кабинет Системы «Ак Барс Онлайн» Клиента посторонних лиц со всеми негативными последствиями. За последствия несоблюдения данного правила Банк ответственности не несет.

5.3. Клиент не может иметь более одного действующего логина одновременно.

5.4. Банк обязуется обеспечить сохранность и неразглашение со стороны Банка значения Средств авторизации Клиента, предоставлять сведения только в случаях и порядке, предусмотренных действующим законодательством РФ.

5.5. Вход в Интернет-банк осуществляется путем ввода на странице авторизации (<https://online.akbars.ru/>) логина и пароля или 16-значного номера Карты/20-тизначного номера Счета, срока действия и CVV/CVC-кода Карты Клиента (в случае входа по карте). После авторизации и входа в Интернет-банк происходит оповещение Клиента о входе в Систему.

5.5.1. При входе в Интернет-банк после ввода Средств авторизации необходимо ввести Код.

5.5.2. Блокировка Интернет-банка происходит после пятого ввода неверного пароля. В случае ввода неверного пароля и блокировки Интернет-банка, также происходит оповещение Клиента.

5.5.3. В случае бездействия страницы, т.е. отсутствия проведенных операций, переходов между разделами в Интернет-банке, в течение 15 минут осуществляется автоматический выход из Интернет-банка. Для осуществления операций необходимо войти в Интернет-банк заново.

5.6. Вход в Мобильное приложение осуществляется по короткому 4-значному коду, отпечатку пальца



или путем распознавания лица, которые настраиваются по желанию Клиента после входа в Мобильное приложение по номеру карты или по логину и паролю. Настроить вход по отпечатку и скану лица возможно только если данная функция настроена на мобильном устройстве, на котором установлено Мобильное приложение. При вводе три раза подряд ошибочного 4-значного кода также происходит блокирование доступа в личный кабинет.

5.7. В случае утери Средств авторизации, в случае подозрения на взлом личного кабинета посторонними лицами, Клиенту необходимо обратиться в Контакт-Центр для блокировки своего личного кабинета, позвонив по телефону 8-800-2005-303.

5.8. При входе на страницу авторизации Клиенту необходимо убедиться в том, что он находится на сайте Банка <https://online.akbars.ru/> и соединение является защищенным, т.е. в адресной строке Интернет-браузера отображается признак защищенного соединения: <https://>.

Банк не запрашивает у Клиента значения Средств авторизации по телефону, по электронной почте либо иным способом. Банк не рассылает Клиентам электронные сообщения, содержащие ссылку на Официальный сайт Банка, с просьбой подтвердить значения Средств авторизации.

В подобных электронных сообщениях злоумышленники могут использовать логотипы Банка, имена и фамилии реальных руководителей Банка. В таком письме, как правило, сообщается о том, что по той или иной причине в Системе «Ак Барс Онлайн» (иначе – в системе Интернет-банкинга), пользователю необходимо подтвердить или изменить свои учетные данные. В качестве причины для изменения данных могут быть названы выход из строя ПО Банка, "нападение хакеров" и иные причины. Во всех случаях цель таких писем одна – заставить пользователя нажать на приведенную ссылку, а затем ввести свои значения Средств авторизации на "ложном" сайте банка. В ряде случаев атакуемый пользователь визуально может наблюдать настоящий адрес банковского сайта в адресной строке браузера, но находиться сам при этом будет на поддельном сайте.

При поступлении к Клиенту подобных обращений якобы от Банка, Клиент ни в коем случае не должен сообщать значения Средств авторизации, запрашиваемых у него под предлогом уточнения сведений либо под иным предлогом, и нажимать на ссылки, содержащиеся в сообщении. Обо всех подобных фактах Клиент обязан извещать Банк посредством одного из каналов, указанных на странице входа в систему «Ак Барс Онлайн», либо путем заполнения претензионного заявления при личном обращении в подразделение Банка. При этом Клиенту необходимо сообщить электронный адрес, с которого поступил подобный запрос (если данный запрос поступил по электронной почте), номер телефона (если данный запрос поступил посредством телефонного звонка и номер телефона определен) и содержание электронного сообщения либо телефонного разговора.

5.9. Для обеспечения защиты конфиденциальной информации на программном уровне на компьютере Клиента должно быть установлено регулярно обновляемое лицензионное антивирусное и иное программное обеспечение, обеспечивающее безопасность компьютера при работе в сети Интернет.

5.10. При первом обращении к Системе Клиент обязан самостоятельно изменить пароль Средств авторизации в соответствии с требованиями Системы. Клиент может в любое время изменить действующий пароль. Новый пароль вступает в силу сразу же.

5.11. Пароль к Системе «Ак Барс Онлайн» имеет срок действия протяженностью 999 дней. По истечении этого времени вход в личный кабинет будет невозможен и Система попросит сменить пароль.

## **6. Порядок работы.**

6.1. Доступ к Интернет-банку возможен через сеть Интернет посредством следующих браузеров (веб-обозревателей):

- Microsoft Internet Explorer версии 11 и выше;
- Microsoft Edge 13 и выше;
- Mozilla Firefox версии 44.0 и выше;
- Google Chrome версии 47.0 и выше;
- Safari версии 8.0 и выше;
- Opera 35 и выше.

Доступ к мобильному приложению возможен с устройств на операционной системе Android 4.4 и выше и iOS 9.3 и выше.

Порядок входа в Систему «Ак Барс Онлайн» указан в разделе 4 настоящих Правил.

6.2. В настоящее время Система «Ак Барс Онлайн» позволяет осуществлять следующие операции:

■ **сервисного характера:**

- создание шаблонов платежей;
- подключение периодических платежей;
- оформление распоряжения в рамках услуги «Автоплатёж»;
- установка ограничения общей суммы операций в день и в месяц (возможно использование одного или обоих ограничений), а также ограничения размера одной операции;
- при наличии технической возможности, при желании Клиента в настройках личного кабинета использование сервиса по скрытию и закрытию определенных продуктов, в том числе блокированию для проведения операций;
  - отправка перевода клиенту Банка по номеру телефона, а также получение отправленных от клиента Банка переводов по номеру телефона. При этом при отправке по номеру телефона частично отображаются фамилия, имя и отчество получателя;
  - отображение общего остатка средств клиента по всем счетам и картам, за исключением кредитных средств, а также с учетом скрытых продуктов клиента.

■ **по СБП:**

- регистрация в СБП;
- выбор карты для зачисления перевода, отправленного по СБП;
- отправка перевода физическому лицу через СБП;
- отправка перевода от физических лиц юридическим лицам через СБП;
- при технической возможности запрос на свою карту ПАО «АК БАРС» БАНК средств со своих карт в сторонних банках.

При этом Клиент, пользуясь СБП (то есть, совершая хотя бы одно из следующих действий: регистрацию в СБП, выбор карты для зачисления перевода, отправки перевода физическому лицу через СБП, отправки перевода от физического лица юридическому лицу через СБП, запрос средств на свою карту), присоединяется к Правилам оказания операционных услуг и услуг платёжного клиринга в СБП, размещённым на сайте [sbp.nspk.ru](http://sbp.nspk.ru) и соглашается на обработку своих персональных данных при использовании СБП. Акцептом Клиента присоединения к Правилам оказания операционных услуг и услуг платёжного клиринга в СБП и согласия на обработку своих персональных данных является нажатие Клиентом кнопки «Далее» вблизи интернет-ссылки в Мобильном приложении или Интернет-банке при осуществлении Клиентом подключения услуги «Ак Барс Онлайн» посредством следования подсказкам системы (ст.438 Гражданского Кодекса Российской Федерации).

Для отзыва согласия Клиента на обработку своих персональных данных при использовании СБП, ему необходимо обратиться в офис Банка и написать заявление на отказ от обработки персональных данных при использовании СБП. Заявление пишется в свободной форме, при этом в нём необходимо указать: ФИО полностью, дату рождения, серию и номер паспорта, дату выдачи паспорта и подразделение, выдавшее паспорт.

■ **по кредитам Банка:**

- оформление заявки на получение кредита;
- получение кредита при наличии персонального кредитного предложения от Банка;
- получение кредита, заявка на который была подана в «Ак Барс Онлайн», на сайте Банка или в отделении Банка на карту или счет;
  - отслеживание планового и фактического графиков погашения кредитов – сроков, суммы начисленных процентов, суммы основного долга, итоговой суммы к погашению на каждый месяц, неиспользованного лимита кредита, суммы просроченной задолженности, суммы штрафных санкций;
  - получение информации по кредитному договору (номер, дата начала действия кредитного договора, плановая дата окончания кредитного договора, действующая процентная ставка);
  - погашение своих кредитов, с зачислением средств на счет выдачи кредита;
  - погашение кредитов ПАО «АК БАРС» БАНК с использованием 16-значного номера кредитного договора (в том числе выданных другим физическим лицам-Клиентам Банка);

- частичное досрочное (с уменьшением срока или суммы ежемесячного платежа) и/или полное досрочное погашение кредита;
- продление договора коллективного страхования по ипотечным кредитам.
- **по вкладам/по текущим счетам:**
  - получение информации о сроках начисления процентов, размере действующей процентной ставки;
  - отслеживание срока окончания действия договора по вкладу;
  - получение информации о сроках, допускающих пополнение вклада;
  - отслеживание сумм причисленных процентов;
  - открытие вкладных и некоторых категорий текущих счетов за исключением случаев, когда клиент не предоставил информацию в соответствии с гл. 20.1 НК РФ;
  - открытие металлических счетов и вкладов за исключением случаев, когда клиент не предоставил информацию в соответствии с гл. 20.1 НК РФ;
  - перевод денежных средств с вкладного/текущего счета (в том числе закрытие вкладных счетов) на банковскую карту и/или текущий/вкладной счет в соответствии с условиями вкладного/текущего счета;
  - перевод средств между своими вкладами/счетами в соответствии с условиями банковского вклада/текущего счета;
  - пополнение срочных вкладов/текущих счетов (при наличии такой возможности по условиям вклада/текущего счета);
  - перевод средств на текущий счет другого физического лица – Клиента Банка (по текущим счетам);
  - конверсионные операции по обмену валют (при наличии открытых счетов в разных валютах);
  - формирование и просмотр выписки по счету, отслеживание поступления на счет;
  - закрытие вкладных/текущих счетов (за исключением отдельных категорий вкладов).
- **по картам:**
  - заказ/выпуск в Ак Барс Онлайн Карты (в т.ч. Цифровой карты) при наличии технической реализации возможности заказа/выпуска Карты и при отсутствии у Клиента действующей аналогичной Карты;
  - выпуск дополнительной карты к имеющейся (при наличии технической возможности в отношении конкретного вида Карт);
  - перевыпуск Карты (при наличии технической возможности в отношении конкретного вида Карт);
  - перевод денежных средств между своими Картами и/или Счетами;
  - перевод денежных средств со своей Карты на Картсчет другого физического лица, при этом валюта Карты и Картсчета другого физического лица должны совпадать;
  - перевод денежных средств с карт, эмитированных Банком, на карты других банков (в случае перевода на карты, эмитированные зарубежными банками – только для MasterCard, в случае перевода на карты, эмитированные российскими банками – для MasterCard, Visa и МИР);
  - оплата коммунальных и других видов услуг, перечень поставщиков которых представлен на Официальном Интернет-сайте Банка;
  - перевод денежных средств в рублях на счета юридических лиц;
  - активация новой карты (при наличии технической возможности);
  - редактирование ограничений по картам;
  - блокировка карты;
  - добавление карты в кошелек для бесконтактной оплаты (при наличии технической реализации в отношении конкретного вида Карты и конкретного кошелька);
  - открытие виртуальной предоплаченной карты;
  - заказ выписки по карте за период (период определяется клиентом);
  - заказ справки для визы в виде выписки с карточного счёта за период (период определяется клиентом) на русском и английском языке;
  - заказ справки для госслужащих;
  - просмотр CVC2/CVV2-код по виртуальной и цифровой картам;
  - просмотр реквизитов карты (при наличии технической реализации в отношении конкретного вида



Карты);

- просмотр тарифов;
- управление ПИН-кодом (при наличии технической реализации в отношении конкретного вида Карт);
- закрытие карты и карточного счёта (при наличии технической реализации в отношении конкретного вида Карт).

В Системе «Ак Барс Онлайн» отражаются как открытые (действующие), так и закрытые Счета/Вклады и Карты.

6.2.1. Клиенту в Системе «Ак Барс Онлайн» также доступны следующие функции:

6.2.1.1. Скрытие продуктов, которыми Клиент в настоящий момент не пользуется: Клиент посредством сформированного в Системе «Ак Барс Онлайн» запроса скрывает отображение продукта. Для возобновления отражения скрытого продукта Клиенту также необходимо направить запрос через настройки в личном кабинете «Ак Барс Онлайн», кроме того случая, когда продукты были скрыты с невозможностью для самостоятельного восстановления доступа к ним, в этом случае доступ восстанавливается по обращению Клиента в Банк.

6.2.1.2. Скрытие остатков по продуктам: Клиент посредством сформированного по конкретному продукту в Системе «Ак Барс Онлайн» запроса скрывает отображение остатка по продукту. Для возобновления отражения скрытого остатка Клиенту также необходимо направить запрос в системе «Ак Барс Онлайн» по конкретному продукту.

6.2.1.3. Блокирование счетов для проведения операций в Системе «Ак Барс Онлайн»: Клиент посредством сформированного в Системе «Ак Барс Онлайн» запроса осуществляет блокировку счета для проведения операций. Для активации доступности заблокированного для проведения операций счета необходимо обратиться в ВСП Банка.

6.2.2. При отсутствии технической возможности управления счетами через Систему «Ак Барс Онлайн», Клиенту для осуществления блокировки счета/счетов необходимо обратиться в ВСП Банка.

6.2.3. При осуществлении операций, предусмотренных п. 6.2. настоящих Правил может быть удержано комиссионное вознаграждение (комиссия), предусмотренное Тарифами Банка, которые размещены на Официальном Интернет-сайте Банка.

6.3. При осуществлении платежей необходимо заполнять все поля, помеченные как обязательные для заполнения. Банк отказывает в проведении платежа Клиента в случае, если Клиент не заполняет реквизиты, обязательные для заполнения. При заполнении полей для проведения платежа необходимо проверять корректность введенных реквизитов. При поступлении платежа с некорректными реквизитами Банк введенные реквизиты не редактирует, проведение платежа отклоняет. Клиенту необходимо проверять правильность введенных номеров телефонов, лицевых счетов и других реквизитов. При совершении Клиентом ошибки в таких реквизитах произойдет списание средств с указанного Счета/Картсчета Клиента и зачисление их на неправильно указанные реквизиты. Отзыв платежей с неверно указанными реквизитами с момента списания денежных средств со Счета/Картсчета Клиента невозможен.

6.4. Для подтверждения осуществляемых Операций по переводу денежных средств при осуществлении платежа используются Коды. Коды клиент может получать в СМС (по умолчанию) или push (доступен только для Мобильного приложения, необходимо подключить в настройках Мобильного приложения).

6.4.1. В случае если Код три раза введен неверно, он блокируется и дальнейшее его использовать станет невозможным. В этом случае система предложит отправить код повторно.

6.4.2. Код нужно ввести на странице подтверждения операции в течение 3 минут. В случае, когда Клиент не успевает его ввести в течение данного времени, то Код считается просроченным.

6.5. Клиент может просмотреть выписку по любому своему Счету/Картсчету, подключенному к Системе «Ак Барс Онлайн» за заданный промежуток времени. В выписке отображаются все операции, осуществленные со Счетом/Картсчетом, вне зависимости от способа доступа к Счету/Картсчету: через ВСП, через банкомат, через Систему «Ак Барс Онлайн» или иным способом.

6.6. Операции, совершаемые Клиентом посредством «Ак Барс Онлайн», исполняются по мере поступления соответствующих документов в Банк. При осуществлении Операции по переводу денежных средств в Системе «Ак Барс Онлайн» формируется Распоряжение на единовременную оплату (далее – Распоряжение).





Статус исполнения операции Клиент может посмотреть в личном кабинете в меню «История». Кроме того, в зависимости от подключенного пакета Информирования Банк дополнительно информирует клиента о совершении операции с использованием услуги «Ак Барс Онлайн» посредством направления клиенту push-уведомления и/или СМС.

6.7. Возможности отменить операцию в Ак Барс Онлайн не предусмотрено. В случае, если денежные средства не поступили адресату Клиент может оставить вопрос в чате мобильного приложения «Ак Барс Онлайн», на официальном сайте Банка, написав через раздел «Обратная связь», либо позвонив по телефону Контакт-центра 8-800-2005-303.

6.8. Срок исполнения платежей зависит от типа операции, технических возможностей программного обеспечения ПАО «АК БАРС» БАНК и технических возможностей программного обеспечения получателя платежа:

- исполнение платежей организациям-поставщикам услуг и платежей в адрес юридических лиц осуществляется и отражается на Картсчете Клиента в день совершения платежа. Если платеж был осуществлен до 19.00 часов рабочего дня (по московскому времени), то отражение операции в выписке производится в тот же день. Если перевод был осуществлен после 19.00 часов рабочего дня (по московскому времени) или в нерабочий день, то отражение операции в выписке осуществляется в ближайший рабочий день, следующий за днем совершения операции. Поступление денежных средств получателю платежа осуществляется по мере проведения платежей в банке-получателе Платежа;

- внутренние операции (смена пароля, просмотр выписки) осуществляются, как правило, в течение нескольких секунд и зависят от скорости доступа Клиента в сеть Интернет;

- перевод денежных средств между Счетами/Картсчетами осуществляется и отражается на остатке Счета/Картсчета в день совершения перевода. Если перевод был осуществлен между Счетами/Картсчетами до 19.00 часов рабочего дня (по московскому времени), то отражение операции в выписке производится в тот же день. Если перевод был осуществлен после 19.00 часов рабочего дня (по московскому времени) или в нерабочий день, то отражение операции в выписке осуществляется в ближайший рабочий день, следующий за днем совершения операции;

- списание и поступление в результате перевода денежных средств с Картсчета Клиента на Картсчет другого Клиента Банка осуществляется и отражается на Картсчете в день совершения перевода. Если перевод был осуществлен до 19.00 часов рабочего дня (по московскому времени), то отражение операции в выписке производится в тот же день. Если перевод был осуществлен после 19.00 часов рабочего дня (по московскому времени) или в нерабочий день, то отражение операции в выписке производится в ближайший рабочий день, следующий за днем совершения операции;

- при погашении кредитов возможно использование двух вариантов: перечисление со Счета/Картсчета на Кредитный счет либо погашение кредита с Картсчета с использованием 16-значного № кредитного договора. Отражение операций на остатке Счета/Картсчета и отражение операции в выписке будет осуществляться как при переводе денежных средств со Счета/Картсчета на Счет.

6.9. При осуществлении Клиентом в Системе «Ак Барс Онлайн» операции купли-продажи иностранной валюты, отображается экран подтверждения, на котором указан курс, суммы списания и зачисления, размер комиссии по операции.

6.10. В случае если по предоставленным Клиентом реквизитам платежа в адрес юридического лица Банк предлагает заранее настроенную схему (схемы) проведения платежа, то прием платежа возможен только с использованием одной из предложенных Банком схем. В этом случае, при выборе схемы проведения платежа необходимо руководствоваться ее наименованием.

6.11. В случае отсутствия в Банке технической возможности приема платежа в адрес юридического лица, по предоставленным Клиентом реквизитам, через Систему «Ак Барс Онлайн» для проведения платежа Клиенту необходимо обратиться в Подразделение Банка.

## **7. Ответственность Клиента и Банка.**

7.1. За невыполнение или ненадлежащее выполнение обязательств по Договору в соответствии с настоящими Правилами, Клиент и Банк несут ответственность согласно действующему законодательству



Российской Федерации.

7.2. Банк не несет ответственности за неисполнение (ненадлежащее исполнение) электронных документов Клиента, если его исполнение привело бы к нарушению требований действующего законодательства Российской Федерации, нормативных актов Банка России либо настоящих Правил, в том числе если документ не был подтвержден Клиентом, проверка подтверждения дала отрицательный результат либо средств на Счетах/Картсчетах Клиента недостаточно для исполнения документа.

7.3. Банк не несет ответственность за ущерб, возникший вследствие нарушения Клиентом правил хранения носителей Средств авторизации, установленных в п.6.2. настоящих Правил и требований по обеспечению информационной безопасности, изложенных в Инструкции Клиента по информационной безопасности при работе с Системой «Ак Барс Онлайн» (Приложение 1 к настоящим Правилам).

7.4. Стороны Договора освобождаются от ответственности за неисполнение своих обязательств в соответствии с настоящими Правилами, если такое неисполнение было связано с обстоятельствами непреодолимой силы, к которым в данном случае относятся: стихийные бедствия (землетрясения, наводнения и т.п.), военные действия, правительственные ограничения и запрещения, аварийная ситуация с электроснабжением, обрыв сетей связи, технические сбои или сбои в работе программных продуктов. Банк не несет ответственности за несвоевременное исполнение электронных документов Клиента, если задержка исполнения произошла по вине Банка получателя или Банка России.

7.5. В случае нарушения или ненадлежащего исполнения Клиентом своих обязательств по Договору, Банк имеет право приостановить работу Клиента в Системе до устранения допущенных нарушений. В этом случае Клиенту направляется соответствующее уведомление с указанием причин приостановления. Приостановление работы Клиента в Системе не означает приостановки операций по обслуживанию Клиента при условии передачи расчетных документов в Банк через ВСП.

## **8. Урегулирование разногласий.**

8.1. В случае если Клиент не согласен с одним из проведенных через Систему «Ак Барс Онлайн» платежей, он обращается в Банк для получения разъяснений по существу спорной ситуации. При обращении необходимо указать содержание претензии и реквизиты оспариваемого документа: номер спорного документа, дата спорного документа, Счет и/или № Карты по которому произошло спорное списание, наименование получателя платежа, реквизиты получателя платежа (счет, банк получателя, БИК банка получателя), сумма платежа, прочие реквизиты платежа (наименование платежа, № телефона, № лицевого счета и т.д.).

8.2. Подтверждением подлинности оспариваемого Электронного документа, переданного через Систему «Ак Барс Онлайн», является единовременное наличие следующих условий:

- наличие в предоставленных Банком Электронных документах (журнал событий Системы «Ак Барс Онлайн») сведений, подтверждающих положительный результат прохождения Клиентом процедур авторизации в Системе «Ак Барс Онлайн»;

- наличие в предоставленных Банком Электронных документах (журнал событий Системы «Ак Барс Онлайн») сведений, подтверждающих передачу оспариваемого Электронного документа после авторизации в Системе «Ак Барс Онлайн» и подписания документа Кодом.

8.3. О принятом решении по полученной претензии Банк извещает Клиента по контактными данным указанным в претензии или обращении Клиента.

## **9. Срок действия и расторжение Договора.**

9.1. Договор считается заключенным на неопределенный срок и вступает в силу с момента подтверждения подключения услуги «Ак Барс Онлайн» в Мобильном приложении или Интернет-банке.

9.2. Расторжение Договора *по инициативе Клиента* (отказ Клиента от присоединения к Правилам) возможно только при условии отсутствия у Клиента задолженности по оплате оказанных ему Банком услуг, предусмотренных настоящими Правилами.

9.3. Расторжение Договора *по инициативе Банка* (отказ Банка от исполнения Правил в отношении определенного Клиента) осуществляется в случае, если Клиент не соблюдает настоящие Правила. В случае расторжения Договора по инициативе Банка, Банк оповещает Клиента о расторжении Договора с указанием



причины и даты отключения Клиента от услуги «Ак Барс Онлайн».

9.4. Расторжение Договора не влечет прекращение обязательств по взаиморасчетам Сторон и возмещению убытков, возникших до момента расторжения Договора.

**10. Перечень используемых нормативных документов** (в действующей редакции с последующими изменениями и дополнениями).

- Гражданский Кодекс РФ от 30.11.1994 №51-ФЗ (с учетом внесенных изменений и дополнений)
- Федеральный закон от 07.08.2001г. №115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» (с учетом внесенных изменений и дополнений).
- Федеральный закон от 27.07.2006г. №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (с учетом внесенных изменений и дополнений).
- Федеральный закон от 27.06.2011 N 161-ФЗ «О национальной платежной системе» (с учетом внесенных изменений и дополнений).
- Положение Банка России от 17.08.2023г. № 821-П "О требованиях к обеспечению защиты информации при осуществлении переводов денежных средств и о порядке осуществления Банком России контроля за соблюдением требований к обеспечению защиты информации при осуществлении переводов денежных средств (с учетом внесенных изменений и дополнений).
- Положение ЦБ РФ от 29.06.2021 N 762-П «О правилах осуществления перевода денежных средств».
- Положение Банка России от 17 апреля 2019 года № 683-П "Об установлении обязательных для кредитных организаций требований к обеспечению защиты информации при осуществлении банковской деятельности в целях противодействия осуществлению переводов денежных средств без согласия клиента" (с учетом внесенных изменений и дополнений).
- Инструкция ЦБ РФ от 30.06.2021 N 204-И "Об открытии, ведении и закрытии банковских счетов и счетов по вкладам (депозитам)" (с учетом внесенных изменений и дополнений).
- иные нормативные документы.

Приложение №1 к Правилам  
Предоставления услуги «Ак Барс  
Онлайн» в ПАО «АК БАРС» БАНК  
для физических лиц

Меры безопасности при работе в системе «Ак Барс Онлайн».

В целях обеспечения информационной безопасности при работе с «Ак Барс Онлайн» **Клиенту необходимо знать и применять следующие меры безопасности:**

1. Ни в коем случае не отвечать на письма, якобы от имени Системы, с требованиями (просьбами, предложениями) зайти на сайт, не принадлежащий домену [www.akbars.ru](http://www.akbars.ru), прислать сеансовый ключ или пароль доступа к системе. Необходимо немедленно сообщить о подобном факте в Банк по телефону: 8-800-2005-303 или на электронный адрес: [fraud@akbars.ru](mailto:fraud@akbars.ru). Банк информирует Вас, что не осуществляет рассылку электронных писем с просьбой прислать код или пароль. Банк не рассылает по электронной почте программы для установки на Ваши компьютеры.

2. В связи с тем, что в сети Интернет могут быть сайты, внешне маскирующиеся под Интернет-Банк, необходимо обращать внимание на значок защищенного соединения и осуществлять вход в Систему «Ак Барс Онлайн» только через корпоративный сайт ПАО «АК БАРС» БАНК <https://online.akbars.ru>.

3. После входа в Систему «Ак Барс Онлайн», Клиенту приходит на мобильный номер телефона СМС о входе в «Ак Барс Онлайн», в случае получения уведомления о попытке входа в Систему с неверным паролем и о блокировке Личного кабинета соответственно, Клиенту необходимо незамедлительно связаться с Банком по указанным в СМС каналам или обратиться лично в Подразделение Банка, когда попытка входа в «Ак Барс Онлайн», блокировка Личного кабинета или вход в Систему осуществлен не им.

4. Обеспечивать конфиденциальность использования пароля доступа к Системе; **пароль не требуется сотрудникам Банка для обслуживания Клиента и поддержки Системы в работоспособном состоянии.**

5. Пароль доступа хранить в недоступном для посторонних лиц месте. Будьте внимательны – не оставляйте свой телефон/устройство без присмотра, чтобы исключить несанкционированное использование.

6. Обязательно смените пароль в том случае, если он стал известен постороннему лицу. Не рекомендуем использовать в качестве пароля:



- последовательности символов, состоящие из одних цифр (в том числе даты, номера телефонов, номера автомобиля и т.п.);

- последовательности повторяющихся букв или цифр;
- подряд идущие в раскладке клавиатуры или в алфавите символы;
- имена и фамилии;
- ИНН или другие реквизиты клиента.

7. Не отлучаться от компьютера и не оставлять без присмотра мобильное устройство, пока происходит сеанс связи с Банком.

8. Для исключения компрометации Вашей финансовой информации и хищения средств, настоятельно не рекомендуется подключать к услугам Банка корпоративные номера телефонов и номера, которые Вам не принадлежат, в том числе по рекомендации третьих лиц, представившихся работниками Банка.

9. При получении от Банка СМС с одноразовым паролем внимательно ознакомьтесь с информацией в сообщении: все реквизиты операции в направленном Вам сообщении должны соответствовать той операции, которую Вы собираетесь совершить. Только после того как Вы убедились, что информация в этом СМС корректна, можно вводить пароль. **Помните! Вводя одноразовый СМС-пароль, Вы даёте Банку право и указание провести операцию с указанными в СМС реквизитами.**

10. При получении от Банка push-уведомления с одноразовым паролем, автоматически подставляющимся в необходимое поле, внимательно ознакомьтесь с информацией в сообщении: все реквизиты операции в направленном Вам сообщении должны соответствовать той операции, которую Вы собираетесь совершить. Только после того как Вы убедились, что информация, указанная в окне банковской операции верна, можете подтверждать её.

11. Применять на рабочем месте лицензионные средства антивирусной защиты с возможностью автоматического обновления антивирусных баз и специализированные программные средства безопасности: персональные файрволы, антишпионское программное обеспечение и т.п.

12. Не использовать мобильные устройства с root-правами/Jailbreak для доступа в «Ак Барс Онлайн».

13. Банк не рекомендует пользоваться сервисом «Ак Барс Онлайн» в Интернет-кафе, библиотеках и т.д. из-за отсутствия должной системы безопасности в вышеперечисленных заведениях. Банк информирует Вас, что вся ответственность за конфиденциальность Ваших сеансовых ключей и паролей полностью лежит на Вас, как единственном их владельце.