

## ООО КБ «АРЕСБАНК»

### Порядок оказания услуги антифрод-системы FRAMOS для Клиентов системы электронного документооборота «Интернет-Банк».

1. В соответствии с «Договором присоединения Клиентов ООО КБ «АРЕСБАНК» - юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и физических лиц, занимающихся частной практикой к электронному документообороту», а также с «Договором присоединения Клиентов ООО КБ «АРЕСБАНК» - физических лиц к электронному документообороту» Банк использует услугу антифрод-системы FRAMOS предоставляемую ЗАО «Биллинговый центр», ИНН: 5401152049 (далее по тексту - Оператор Системы «Интернет-Банк»).

2. В случае если на основе результатов анализа ЭД/Простых ЭД, осуществляемого антифрод-системой FRAMOS, выявлен ЭД/Простой ЭД с признаками несанкционированных операций - для всех Сертификатов, средств Простой ЭП, Клиента приостанавливается возможность создания, подписания и отправки ЭД/ Простых ЭД в рамках Системы «Интернет-Банк».

**3. При наличии подозрений на возможные мошеннические действия доступ к Системе «Интернет-банк» временно приостанавливается или прекращается, о чем Клиент уведомляется в день такого приостановления или прекращения любыми доступными способами (смс/push уведомление, по электронной почте, по телефону и т.д.).**

4. Простой ЭД/ЭД с признаками несанкционированных операций, автоматически переводится Оператором Системы «Интернет-Банк» в статус «В обработке» и отправляется на контроль ответственному сотруднику Оператора Системы «Интернет-Банк» или сотруднику Банка.

5. Признаки осуществления переводов денежных средств без согласия Клиента устанавливаются Банком, на основе анализа характера, параметров и объема совершаемых Клиентом операций (осуществляемой Клиентом деятельности) с учётом критериев, установленных Банком России (размещены на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по адресу: <https://www.cbr.ru/fincert/> в соответствии с Федеральным законом от 27.06.2011 № 161-ФЗ «О национальной платёжной системе»). Такими признаками являются в частности, но не исключительно:

- совпадение информации о получателе средств (в том числе о представителях получателя денежных средств, об электронных средствах платежа) с информацией о получателе средств (в том числе о представителях получателя денежных средств, об электронных средствах платежа) по переводам денежных средств без согласия Клиента, полученной из базы данных Банка России о случаях и попытках осуществления перевода денежных средств без согласия Клиента, а также с информацией о получателе средств, ранее включенном во внутренние перечни Банка, в качестве получателя средств по переводам денежных средств без добровольного согласия Клиента (при наличии) ;

- совпадение информации о получателе средств (в том числе о представителях получателя денежных средств, об электронных средствах платежа) с информацией о получателе средств (в том числе о представителях получателя денежных средств, об электронных средствах платежа), совершившем противоправные действия, связанные с осуществлением перевода денежных средств без добровольного согласия клиента, в связи с чем в отношении такого получателя средств возбуждено уголовное дело (подтвержденное документально);

- совпадение информации о параметрах устройств, с использованием которых осуществлен доступ к программному обеспечению с целью осуществления перевода денежных средств, с информацией о параметрах устройств, с использованием которых

был осуществлен доступ к программному обеспечению с целью осуществления перевода денежных средств без согласия Клиента, полученной из базы данных;

- несоответствие характера, и (или) параметров, и (или) объема проводимой операции (время (дни) осуществления операции, место осуществления операции, устройство, с использованием которого осуществляется операция и параметры его использования, сумма осуществления операции, периодичность (частота) осуществления операций, получатель средств) операциям, обычно совершаемым Клиентом (осуществляемой Клиентом деятельности);

- наличие информации о выявленной в рамках реализации мероприятий по противодействию осуществлению переводов денежных средств без добровольного согласия клиента, предусмотренных частью 4 статьи 27 Федерального закона 161-ФЗ, операции, соответствующей признакам осуществления перевода денежных средств без добровольного согласия клиента, в том числе информации, полученной от банка, обслуживающего получателя средств, оператора платформы цифрового рубля, участников платформы цифрового рубля, а также операторов услуг платежной инфраструктуры;

- наличие информации о несоответствии характера совершаемых Клиентом телефонных переговоров с использованием абонентского номера подвижной радиотелефонной связи при осуществлении операций либо перед их осуществлением (периодичность (частота), продолжительность телефонных переговоров) телефонным переговорам, обычно совершаемым Клиентом, а также о не типичности получаемых сообщений (увеличение количества получаемых сообщений с новых абонентских номеров или от новых адресатов), в том числе в мессенджерах и (или) по электронной почте, от оператора связи, владельцев мессенджеров, владельцев сайтов в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и (или) иных юридических лиц.

6. Ответственные сотрудники Оператора Системы «Интернет-Банк» или сотрудники Банка связываются с Клиентом/представителем Клиента по контактному номеру телефона, для получения от Клиента/представителя Клиента подтверждения/опровержения факта отправки Клиентом/представителем Клиента ЭД/Простого ЭД и подтверждения/опровержения Клиентом/представителем Клиента возобновления исполнения Банком ЭД/Простого ЭД ежедневно с 5.00 часов до 20.00 часов по московскому времени. При этом ответственный сотрудник Оператора Системы «Интернет-Банк» имеет право связаться с Клиентом/представителем Клиента вне рамок этого времени.

**Номера телефонов Оператора Системы «Интернет-Банк»:**

**+7(383)3358811/ +7(383)2303870**

**Номера телефонов Банка:**

**+7 (495) 795-32-88 / +7 499 649-00-54, + 7 (4872) 33- 81- 02 / + 7 (4872) 25- 81- 02.**

7. При выявлении операции, соответствующей признакам осуществления перевода денежных средств без добровольного согласия Клиента (за исключением перевода денежных средств с использованием Системы Быстрых Платежей (далее - СБП), прием перевода к исполнению **ПРИОСТАНАВЛИВАЕТСЯ** на 2 (Два) до **подтверждения/опровержения** Клиентом/представителем Клиента возобновления исполнения Банком ЭД/Простого ЭД.

8. При выявлении операции **с использованием СБП**, соответствующей признакам осуществления перевода денежных средств без добровольного согласия

Клиента, **Банк отказывает в совершении соответствующего перевода, связывается с Клиентом/представителем клиента и запрашивает Клиента / представителя Клиента совершить повторный перевод**, содержащий те же реквизиты получателя (плательщика) и ту же сумму перевода.

9. Для получения от Клиента/ представителя Клиента подтверждения или опровержения факта отправки ЭД/Простого ЭД и возобновления исполнения Банком ЭД/Простого ЭД, ответственный сотрудник Оператора Системы «Интернет-Банк» осуществляет идентификацию Клиента / представителя Клиента в соответствии с идентификационными данными.

Данными, необходимыми для идентификации физического лица в качестве Клиента/представителя Клиента Банка являются: ФИО, дата рождения, дата и место регистрации Клиента/представителя Клиента; данные документа, удостоверяющего личность Клиента/представителя Клиента (паспорт): дата и место выдачи, номер и серия; наименование Клиента; данные о руководителях/акционерах Клиента, адрес регистрации клиента; информация о ЭД/Простых ЭД, отправленных ранее Клиентом/представителем Клиента.

В целях идентификации каждого отдельного физического лица в качестве Клиента/представителя Клиента используются не менее 2 (Двух) из перечисленных параметров.

10. В случае подтверждения факта отправки ЭД/ Простого ЭД Клиентом/представителем Клиента и успешного прохождения идентификации, Банк незамедлительно возобновляет работу Системы, исполняет распоряжение Клиента, если иное не предусмотрено п. 9 настоящего порядка. В случае поступления подтверждения от Клиента/представителя Клиента в выходной/праздничный день, то ЭД/ Простой ЭД принимается к исполнению в первый рабочий день, следующий за таким выходным/праздничным днем, если иное не предусмотрено п. 9 настоящего порядка.

11. В случае, если, несмотря на подтверждение Клиентом/представителем Клиента ЭД/ Простого ЭД или осуществление действий по совершению повторного перевода по СБП, Банк получил от Банка России информацию, содержащуюся **в базе данных Банка России<sup>1</sup> в отношении Клиента/представителя Клиента/получателя денежных средств**, Банк приостанавливает прием к исполнению подтвержденного ЭД/ Простого ЭД Клиента **на 2 (Два) дня со дня направления Клиентом/представителем Клиента подтверждения ЭД/ Простого ЭД** или отказывает в совершении Клиентом повторного перевода по СБП. При этом Банк незамедлительно уведомляет Клиента/представителя Клиента о приостановлении приема к исполнению подтвержденного ЭД/ Простого ЭД Клиента или об отказе в совершении Клиентом повторного перевода по СБП, с указанием причины такого приостановления (отказа) и срока такого приостановления.

В случае, если ЭД/ Простой ЭД был совершен по СБП – Банк информирует о возможности совершения Клиентом последующего повторного перевода по СБП по истечении 2 (Двух) дней.

12. По истечении 2 (Двух) дней со дня приостановления исполнения ЭД/ Простого ЭД по причине нахождения в базе данных Банка России **Клиента/представителя Клиента/получателя денежных средств**, Банк незамедлительно принимает к исполнению подтвержденный ЭД/ Простого ЭД Клиента

---

<sup>1</sup> База данных о случаях и попытках осуществления переводов денежных средств без добровольного согласия клиента, формируемая Банком России в соответствии с частью 5 ст. 27 Федерального закона № 161-ФЗ.

В Базу данных о случаях и попытках осуществления переводов денежных средств без добровольного согласия клиента, включается в том числе информация о переводах денежных средств без добровольного согласия клиента, а также переводах денежных средств, связанных с переводами денежных средств без добровольного согласия клиента, в отношении которых от федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел получены сведения о совершенных противоправных действиях в соответствии с частью 8 ст. 27 Федерального закона № 161-ФЗ.

при отсутствии иных установленных законодательством Российской Федерации оснований не принимать подтвержденный ЭД/ Простой ЭД Клиента к исполнению.

13. Если уполномоченное лицо Клиента или физическое лицо, с которым **ответственный сотрудник Оператора Системы «Интернет-Банк» связался по контактному номеру телефона**, отказывается от процедуры прохождения идентификации», то:

- Оператор Системы «Интернет-Банк переводит ЭД/ Простые ЭД в статус «В обработке»
- с данным Клиентом/представителем Клиента связывается сотрудник Банка в течение двух рабочих дней со дня перевода.

**При невозможности связаться с Клиентом/ представителем Клиента по истечении двух рабочих дней ЭД/ Простые ЭД автоматически не принимаются к исполнению и переводится в статус «Возвращен».**

14. В случае опровержения факта отправки ЭД/ Простого ЭД Клиентом/представителем Клиента, необходимо действовать согласно инструкции о порядке действий клиентов ООО КБ «АРЕСБАНК» в случае выявления хищения денежных средств в системе электронного документооборота «Интернет-Банк», расположенных на официальном сайте Банка <https://www.aresbank.ru/>.

---

15. В случае поступления в Банк **уведомления** от банка плательщика **о приостановлении зачисления денежных средств на банковский счет Клиента Банк приостанавливает на срок до 5 (Пяти) рабочих дней** со дня получения такого уведомления **зачисление денежных средств на банковский счет Клиента** в сумме перевода денежных средств Клиента на сумму перевода электронных денежных средств и незамедлительно уведомляет Клиента письменно или с использованием Системы о приостановлении зачисления денежных средств и необходимости представления в пределах указанного срока документов, подтверждающих обоснованность получения переведенных денежных средств.

16. В случае представления в течение 5 (Пяти) рабочих дней со дня приостановления зачисления денежных средств на банковский счет Клиента документов, подтверждающих обоснованность получения переведенных денежных средств, Банк осуществляет зачисление денежных средств на банковский счет Клиента.

17. В случае отказа Клиента от зачисления денежных средств, в размере суммы операции без добровольного согласия клиента, в Банк предоставляется соответствующее заявление в свободной форме по системе Интернет-банк или при личном присутствии, содержащее номер запроса по операции без добровольного согласия клиента (REQ).