



**ПРАВИЛА РАБОТЫ С ЧАТОМ**  
**ПАО «Банк ПСБ»**

**г. Ярославль**

## ОГЛАВЛЕНИЕ

|                                                           |    |
|-----------------------------------------------------------|----|
| 1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.....                             | 3  |
| 2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....                                   | 5  |
| 3. ПОРЯДОК ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ В ПРАВИЛА..... | 8  |
| 4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ БАНКА.....                         | 9  |
| 5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИЕНТА БАНКА.....                 | 10 |
| 6. УРЕГУЛИРОВАНИЕ СПОРОВ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН.....    | 12 |
| 7. СРОК ДЕЙСТВИЯ И ПОРЯДОК ПРЕКРАЩЕНИЯ ДОГОВОРА.....      | 13 |
| 8. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ.....                                    | 14 |

## 1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Каждый термин, определенный в настоящем разделе Правил работы с чатом ПАО «Банк ПСБ», сохраняет свое значение независимо от того, в каком месте Правил и приложений к нему он встречается, указан он со строчной буквы или с прописной.

**1.1. Банк** – публичное акционерное общество «Банк ПСБ». Место нахождения: 150003, Российская Федерация, г. Ярославль, ул. Республиканская, д.16. Универсальная лицензия Банка России № 3251 от 1 апреля 2025 г.

**1.2. Бан-лист** – список Клиентов, отстраненных от доступа к Чату в случаях, установленных Правилами.

**1.3. Договор** – договор, заключенный между Банком и Клиентом путем присоединения Клиента в соответствии со ст. 428 Гражданского кодекса Российской Федерации к условиям Правил, определяющий условия использования Клиентом функциональных возможностей Чата для обмена Сообщениями в Чате как в качестве самостоятельного сервиса, так и в составе иных программ (продуктов, сервисов) Банка.

**1.4. Информация** – данные, передаваемые Клиентом Банку и Банком Клиенту с помощью Чата. В состав Информации не могут включаться платежные документы, данные о переводах денежных средств в рамках применяемых форм безналичных расчетов, сведения, необходимые для осуществления платежей, сведения о счетах (вкладах), персональные данные, а также иная информация, содержащая охраняемую законодательством Российской Федерации тайну, в том числе банковскую тайну. Информация не может считаться обращением Клиента или ответом Банка на обращение Клиента в соответствии со ст. 30.1 Федерального закона «О банках и банковской деятельности».

**1.5. Клиент** – лицо, занимающееся в установленном законодательством Российской Федерации порядке частной практикой, юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, заключившее(-ий) с Банком Договор. Под «Клиентом» в настоящих Правилах также понимается лицо, использующее функционал Чата, но не прошедшее процедуру подтверждения (авторизации), если функционалом Чата или программы (продукта, сервиса) Банка, в состав которого входит Чат, не предусмотрена процедура подтверждения (авторизации) для работы в Чате.

**1.6. Мессенджер** – мобильные приложения, сервисы обмена сообщениями или программное обеспечение, позволяющие Клиенту и Банку мгновенно обмениваться сообщениями, содержащими Информацию в виде текстовых сообщений, изображений, файлов с вложениями.

**1.7. Модуль «Чат-банк»** – программно-аппаратный комплекс технических средств Банка, использующий Мессенджеры для процесса своей инициализации, а также для обмена

мгновенными сообщениями между Банком и неавторизованными пользователями. Модуль «Чат-банк» осуществляет обмен мгновенными сообщениями и электронными документами между Банком и Клиентом в информационной системе Банка после заключения Клиентом с Банком Соглашения об условиях использования модуля «Чат-банк» системы PSB On-Line ПАО «Банк ПСБ». Является частью Системы PSB On-Line, но с ограниченным функционалом.

**1.8. Оператор** – работник Банка, в функциональные обязанности которого входит работа с Чатом.

**1.9. Правила** – настоящие Правила работы с чатом ПАО «Банк ПСБ».

**1.10. ПО «БСС»** – программный комплекс семантического анализа речи «BSS.SignyFi» (ББС.СигниФай) в составе подсистем, определенных договором, заключенным Банком с правообладателем ПО «БСС». Правообладателем ПО «БСС» является Общество с ограниченной ответственностью «Бэнкс Софт Системс», ИНН 7726587769.

ПО «БСС» является комплексным программным решением автоматизированной обработки неголосовых и голосовых обращений, роботизированных голосовых и неголосовых сервисов, а также набором прикладного программного обеспечения, позволяющего обрабатывать запросы Клиентов и осуществлять взаимодействие Банка с Клиентами в Чате.

**1.11. Система PSB On-Line (Система)** – корпоративная информационная система дистанционного банковского обслуживания, являющаяся разновидностью электронных систем документооборота типа «клиент-банк» и представляющая собой комплекс программно-технических средств и организационных мероприятий для создания, защиты, передачи и обработки Электронных документов по телекоммуникациям общего пользования. Система PSB On-Line также включает в себя интернет-версию – интернет-банк «ПСБ Бизнес», мобильное приложение «ПСБ Бизнес», модуль «Личный кабинет», Модуль «Чат-банк».

**1.12. Спам** – рассылка информационных и рекламных сообщений третьих лиц, а также рассылка бессодержательных сообщений различного характера, не связанных с тематикой Чата.

**1.13. Сообщение в Чате** – короткое текстовое сообщение, содержащее Информацию, состоящее из букв или символов, набранных в определенной последовательности, а также файлов с вложенными сообщениями или изображениями, передаваемое Клиентом Банку или Банком Клиенту с использованием Чата.

**1.14. Стороны** – Банк и Клиент при совместном упоминании по тексту настоящих Правил, а по отдельности – «Сторона».

**1.15. Тарифы** – система ставок комиссионного вознаграждения Банка и условий его взимания за предоставление Банком услуг, установленных в документах Банка, утверждаемых и доводимых до сведения Клиентов в порядке, предусмотренном документами Банка. Помимо системы ставок комиссионного вознаграждения

Банка и условий его взимания Тарифы могут содержать иные условия оказания услуг Клиентам и иную информацию, которую в соответствии с документами Банка Банк доводит до сведения Клиентов в Тарифах. Тарифы могут быть оформлены в виде сборника тарифов за услуги, оказываемые Клиентам, тарифных планов, программ обслуживания и (или) в иных формах. Тарифы могут быть установлены как в отношении группы Клиентов, так и в отношении конкретного Клиента (индивидуальные Тарифы).

**1.16. Чат** – средства обмена Информацией между Банком и Клиентом: Мессенджер, Модуль «Чат-банк» (при обмене Информацией), чат Банка в интернет-банке «ПСБ Бизнес» и мобильном приложении «ПСБ Бизнес» Системы PSB On-Line (при обмене Информацией), чат на сайте Банка, иное средство обмена Информацией в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» между Клиентом и Банком, позволяющие Банку и Клиенту обмениваться Сообщениями в Чате в режиме реального времени. Чат не предназначен для приема Банком обращений Клиентов в соответствии со ст. 30.1 Федерального закона «О банках и банковской деятельности».

**1.17. YandexGPT** – технология, представляемая в качестве самостоятельного продукта или в составе иных программ, продуктов или сервисов, правообладателем которой является ООО «ЯНДЕКС». Предоставляется Клиенту на основании Условий использования YandexGPT ([https://yandex.ru/legal/yagpt\\_termsofuse/](https://yandex.ru/legal/yagpt_termsofuse/)), опубликованных на официальном сайте ООО «ЯНДЕКС». Технология YandexGPT предоставляет пользователям возможность получения информации из информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», сгенерированной с использованием технологий искусственного интеллекта, на основании запроса пользователя или в рамках функциональности сервиса ООО «ЯНДЕКС», в котором используется технология YandexGPT. Присоединяясь к настоящим Правилам Клиент тем самым подтверждает, что ознакомлен и согласен с Условиями использования YandexGPT ([https://yandex.ru/legal/yagpt\\_termsofuse/](https://yandex.ru/legal/yagpt_termsofuse/)), опубликованными на официальном сайте ООО «ЯНДЕКС».

## 2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

**2.1.** Настоящие Правила являются типовыми для всех Клиентов и определяют положения Договора, заключаемого между Банком и Клиентом.

**2.2.** Заключение Договора осуществляется путем присоединения Клиента к настоящим Правилам в целом в соответствии со статьей 428 Гражданского кодекса Российской Федерации. Акцептом Клиента условий Правил является отправка Клиентом Сообщения в Чате.

**2.3.** Текст настоящих Правил (в том числе изменения и дополнения в Правила) размещается Банком в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на сайте Банка <https://psbank.ru>, а также в Чате.

**2.4.** Банк вправе привлекать третьих лиц для обеспечения работы Чата и использовать технологии искусственного интеллекта.

**2.5.** Клиент гарантирует и подтверждает отсутствие каких-либо ограничений полномочий лица, заключающего Договор, установленных в соответствии со ст. 174 Гражданского кодекса Российской Федерации, содержащихся в положениях и (или) иных внутренних документах об органах управления Клиента и (или) отсутствие положений и (или) иных внутренних документов об органах управления Клиента.

**2.6.** Допускается отправка Клиентом Банку Сообщений в Чате по следующим темам:

- вопросы по Тарифам;
- вопросы по обслуживанию Банком Клиентов в рамках банковских и финансовых услуг, не содержащие персональные данные Клиентов (представителей Клиентов) и иных лиц, сведения, составляющие банковскую тайну и иную охраняемую законодательством Российской Федерации тайну;

- вопросы по работе отделений Банка и банкоматов;
- вопросы о содержании типовых форм договоров, заключаемых Клиентами с Банком;
- вопросы о реквизитах Банка;
- контактные данные Банка;
- вопросы о порядке регулирования споров Клиентов с Банком;
- вопросы о порядке работы аккредитованного удостоверяющего центра Банка;
- иные вопросы, касающиеся банковского и финансового обслуживания Банком Клиентов, не содержащие персональные данные Клиентов (представителей Клиентов) и иных лиц, сведения, составляющие банковскую тайну и иную охраняемую законодательством Российской Федерации тайну.

**2.7.** В Чате не допускается:

**2.7.1.** Передача (распространение) следующей информации:

- информации, нарушающей законодательство Российской Федерации, в том числе информации, за передачу (распространение) которой предусмотрена уголовная, административная и иная ответственность;

- информации, нарушающей права на результаты интеллектуальной деятельности и средства индивидуализации, в том числе исключительные права, информации, порочащей деловую репутацию, честь и достоинство, а также любой иной информации, нарушающей права и законные интересы третьих лиц;

- информации, дискредитирующей органы государственной власти и местного самоуправления Российской Федерации;

- информации, содержащей охраняемую законодательством Российской Федерации тайну, включая персональные данные и банковскую тайну;

- информации, противоречащей основам культуры и нравственности;

- информации, содержащей публичные призывы к осуществлению террористической деятельности или публично оправдывающих терроризм, экстремистские материалы, другие экстремистские материалы, а также материалы, пропагандирующих порнографию, культ насилия и жестокости, и материалов, содержащих нецензурную брань.

#### **2.7.2. Направление следующих сообщений:**

- сообщений, содержащих характер призыва или пропаганды любого рода на совершение противозаконных действий или противоправных действий, иных высказываний, содержащих проявления религиозной, политической, национальной, половой, расовой или любой другой нетерпимости;
- сообщений, нарушающих законодательство Российской Федерации о референдуме и выборах;
- сообщений, содержащих недостоверную общественно значимую информацию под видом достоверных сообщений, а также содержащих новостную информацию, распространяемую с нарушением законодательства Российской Федерации;
- Сообщений в Чате в виде спама;
- бессодержательных сообщений, а также сообщений, содержащих знаки, прописные буквы, картинки и иные сообщения, не относящиеся к тематике Чата.

#### **2.8. Чат Банка работает на основании следующих принципов:**

- свободы слова;
- свободы поиска, получения, передачи, производства и распространения Информации любым законным способом;
- ограничение информации допускается в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами;
- достоверности и полноты распространяемой Информации, своевременности ее предоставления;
- неприкосновенности частной и личной жизни, недопустимости сбора, хранения, использования и распространения информации о частной жизни лица без его согласия;
- защиты персональных данных и банковской тайны Клиентов Банка.

**2.9.** Банк предоставляет Клиентам в режиме реального времени, за исключением времени проведения технических (регламентных) работ, возможность обмена с Банком Сообщениями в Чате только по темам, указанным в п. 2.6 Правил. Инициатором сеансов связи в Чате с Банком является Клиент, за исключением случаев, предусмотренных настоящими Правилами.

**2.10.** Ответ Банка на запрос Клиента в виде Сообщения в Чате может генерироваться с использованием ПО «БСС», право на которое предоставлено Банку правообладателем ПО «БСС» на основании лицензионного договора на условиях простой (неисключительной) лицензии. ПО «БСС» использует технологию YandexGPT в качестве целевой языковой модели, состоящей из нейронной сети со множеством параметров, обученной на большом количестве размеченного

текста.

**2.11.** Предоставление ответа Банком на запрос Клиента в виде Сообщения в Чате может осуществляться с использованием технологий искусственного интеллекта, в том числе указанных в п. 2.10 Правил. Банк не гарантирует точность, достоверность и корректность ответа на запрос Клиента, составленного с помощью сгенерированного контента при использовании технологий искусственного интеллекта.

**2.12.** Клиент должен самостоятельно проводить проверку Сообщений в Чате, сгенерированных с помощью технологий искусственного интеллекта, на предмет точности, достоверности и актуальности перед использованием такого ответа.

**2.13.** Содержание Сообщения в Чате, созданного с помощью технологий искусственного интеллекта, не является выражением мнения Банка или его работников, и не может быть расценено Клиентом как руководство или совет при принятии решений или совершении каких-либо действий без проверки Информации на сайте Банка.

**2.14.** Клиент самостоятельно несет ответственность за содержание своего Сообщения в Чате законодательству Российской Федерации, включая ответственность перед третьими лицами в случаях, когда Клиент вводит данные, не имеющие к нему прямого отношения (например, данные третьих лиц), персональные данные, сведения, составляющие банковскую тайну и иные охраняемые законом сведения, или нарушает права и законные интересы третьих лиц. Клиент признает и соглашается с тем, что Банк не обязан проверять вводимые Клиентом данные в Сообщение в Чате на предмет их корректности и соответствия законодательству Российской Федерации.

**2.15.** Сообщения в Чате, составленные с помощью технологии искусственного интеллекта, не предназначены для использования в целях установления юридически значимых фактов, их подтверждения или опровержения, получения профессиональных консультаций и экспертного мнения.

**2.16.** При выявлении Клиентом некорректной информации, содержащейся в Сообщении в Чате Банка, а также при наличии претензий о качестве предоставления Информации Банком в Чате Клиент вправе сообщить об этом работнику Банка (Оператору) с помощью функционала Чата.

**2.17.** Договор регулируется законодательством Российской Федерации. Во всем, что не предусмотрено Договором, Стороны будут руководствоваться законодательством Российской Федерации и соглашениями между Банком и Клиентом по банковским продуктам (услугам).

### **3. ПОРЯДОК ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ В ПРАВИЛА**

**3.1.** Внесение изменений и (или) дополнений в Правила, утверждение Банком новой редакции Правил производится по соглашению Сторон в порядке, предусмотренном настоящим разделом, и иницируется Банком.



**3.2.** Банк информирует Клиента об изменениях и (или) дополнениях, планируемых для внесения им в Правила, в том числе об утверждении Банком новой редакции Правил не позднее, чем за 5 (пять) календарных дней до вступления таких изменений (дополнений) в силу, если иной срок не указан в уведомлении Банка, любым из следующих способов:

- размещение информации на Интернет-сайте Банка [www.psbank.ru](http://www.psbank.ru);
- размещение объявлений на стендах в филиалах, дополнительных офисах и других структурных подразделениях Банка, осуществляющих обслуживание Клиентов;
- путем рассылки информационных сообщений по электронной почте;
- путем размещения информационных сообщений или направления уведомлений в Чате;
- путем направления уведомлений по Системе PSB On-Line или с помощью Модуля «Чат-банк» с помощью всплывающих баннеров и иных информационных сообщений;
- иными способами, позволяющими Клиенту получить информацию и установить, что она исходит от Банка.

**3.3.** Клиент вправе согласиться (акцептовать) на предложенные Банком изменения и (или) дополнения в Правила, любым из следующих способов:

- путем направления Банку письменного подтверждения согласия (акцепта) на вносимые в Правила изменения и дополнения;
- путем совершения Клиентом по истечении 5 (пяти) календарных дней с даты опубликования Банком оферты действий, свидетельствующих о намерении Клиента продолжать исполнение ранее заключенного Договора на условиях новой редакции Правил;
- выражением воли Клиента на согласие с офертой Банка в виде молчания (бездействия), под которым понимается непредставление Банку письменного отказа от таких изменений и (или) дополнений, либо письменного сообщения о расторжении Договора в связи с отказом от изменений и (или) дополнений.

**3.4.** Договор считается измененным по соглашению Сторон по истечении 5 (пяти) календарных дней, если иной срок не указан в уведомлении Банка, после осуществления Банком информирования Клиента об изменениях и (или) дополнениях Правил любым из способов, указанных в п. 3.2 настоящих Правил, при условии, что в течение этого срока Банк не получил от Клиента письменного отказа от таких изменений и (или) дополнений, либо письменного сообщения о расторжении Договора в связи с отказом от изменений и (или) дополнений.

**3.5.** С целью обеспечения гарантированного получения Клиентом оферты Банка, указанной в п. 3.2. настоящих Правил, Клиент обязуется не реже чем один раз в 1 (один) календарный день обращаться в Банк (на корпоративный интернет-сайт Банка, Чат) за сведениями об изменениях и дополнениях, которые планируется внести в Правила.

Клиент считается проинформированным о планируемых изменениях и (или) дополнениях в Правила с даты первого размещения Банком информации о планируемых изменениях и (или) дополнениях в Правила на корпоративном интернет-сайте Банка.

**3.6.** Банк не несет ответственности за возможные убытки Клиента, причиненные неосведомленностью Клиента (в том числе в случае неисполнения Клиентом обязанности, предусмотренной настоящим пунктом), в случае, если Банк надлежащим образом выполнил свои обязательства по информированию Клиента о планируемых изменениях и (или) дополнениях в Правила.

## **4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ БАНКА**

### **4.1. Банк обязуется:**

**4.1.1.** Обеспечивать работоспособность Чата в порядке, предусмотренном настоящими Правилами и законодательством Российской Федерации.

**4.1.2.** По возможности консультировать Клиентов о порядке работы Чата, его принципах и положениях, установленных настоящими Правилами.

**4.1.3.** Приостанавливать работу и блокировать Клиентов, нарушающих положения настоящих Правил (отправлять в Бан-лист).

**4.1.4.** Рассматривать запросы Клиентов, направленные в порядке, предусмотренном п. 2.16 Правил.

**4.1.5.** Информировать Клиента об изменении Правил в порядке, предусмотренном п. 3.2 Правил.

**4.1.6.** Выполнять иные обязательства, предусмотренные Правилами и законодательством Российской Федерации.

### **4.2. Банк имеет право:**

**4.2.1.** Запрашивать у Клиентов информацию, необходимую для исполнения Договора.

**4.2.2.** Приостанавливать допуск к Чату Клиентов, нарушающих положения Правил.

**4.2.3.** Отправлять в Бан-лист Клиентов, нарушающих положения Правил, или допускающих повторные нарушения Правил.

**4.2.4.** Осуществлять модерацию сообщений Клиентов, для чего Банк наделяет полномочиями Операторов, являющихся работниками Банка.

**4.2.5.** Привлекать к Чату для взаимодействия с Клиентами третьих лиц и партнеров Банка.

**4.2.6.** Осуществлять рассылку рекламных сообщений Банка и партнеров Банка с использованием Чата.

**4.2.7.** Банк вправе устанавливать ограничения в использовании Чата для всех Клиентов, либо для отдельных Клиентов (например, в зависимости от места пребывания Клиентов), в том числе: максимальное количество сообщений за указанный период времени, максимальный срок хранения Информации, условия доступа к Чату. Банк может запретить автоматическое обращение в Чат,

а также прекратить прием любой информации, сгенерированной автоматически (например, Спам или автозаполнение форм).

**4.2.8.** Приостанавливать допуск Клиентов к Чату на время проведения технических (регламентных) работ.

**4.2.9.** Изменять в одностороннем порядке программные средства, используемые для работы в Чате.

**4.2.10.** Определять допустимые форматы направляемых Клиентом с использованием Чата файлов.

**4.2.11.** Изменять в одностороннем порядке сроки направления Клиенту Сообщений в Чате, функционал и порядок работы в Чате, с предварительным уведомлением Клиента любым из способов, указанных в п. 8.1 настоящих Правил.

**4.2.12.** Осуществлять запись переговоров с Клиентом в Чате. Стороны признают записи переговоров в Чате, а также протоколы переговоров посредством связи в виде печатного текста на бумажном носителе, сформированного Банком или организацией, предоставляющей Банку услуги связи, в качестве надлежащего доказательства, которое может быть представлено при необходимости в арбитражные суды, суды общей юрисдикции, иные государственные органы и негосударственные организации.

## **5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИЕНТА БАНКА**

### **5.1. Клиент обязуется:**

**5.1.1.** Соблюдать законодательство Российской Федерации и положения Правил.

**5.1.2.** Не направлять в Чате сообщения и информацию, содержащую платежные документы, данные о переводах денежных средств в рамках применяемых форм безналичных расчетов, сведения, необходимые для осуществления платежей, сведения о счетах (вкладах), персональные данные, а также иную информацию, содержащая охраняемую законодательством Российской Федерации тайну, в том числе банковскую тайну.

**5.1.3.** Направлять Банку информацию по запросу, направленному в порядке, установленном Правилами.

**5.1.4.** Направлять Сообщения в Чате в рамках тем, установленных Правилами.

**5.1.5.** При общении с Банком в Чате руководствоваться принципами, установленными Правилами, уважительно и корректно общаться с Оператором.

**5.1.6.** Не использовать Чат в рекламных целях, не направлять в Чат информацию, содержащую рекламные материалы, содержащие оскорбления или нецензурную брань, информацию, указанную в п. 2.7 Правил, а также Сообщения в Чате, не соответствующие темам, установленным Правилами (п. 2.6 Правил).

**5.1.7.** Не допускать появления в мобильных и иных технических устройствах, на которых установлен доступ к Чату, компьютерных вирусов и программ, направленных на разрушение иных программ, соблюдать меры безопасности, установленные Банком.

**5.1.8.** Знакомиться с информацией, публикуемой Банком в соответствии с п. 8.1 настоящих Правил, не реже 1 (одного) раза в 1 (один) календарный день, в том числе путем просмотра информации на интернет-сайте Банка.

**5.1.9.** Своевременно предоставлять Банку документы и информацию, необходимые Банку для осуществления Банком контрольных функций, возложенных на него законодательством Российской Федерации и нормативными актами Банка России, в том числе законодательством о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансировании терроризма.

**5.1.10.** Выполнять иные обязанности, возложенные на Клиента настоящими Правилами.

## **5.2. Клиент имеет право:**

**5.2.1.** Направлять Сообщения в Чате в порядке и в соответствии с темами, предусмотренными Правилами.

**5.2.2.** Направить Оператору запрос о порядке работы Чата и о содержании положений Правил, а также жалобы и предложения по порядку работы Чата.

**5.2.3.** Расторгнуть Договор с соблюдением порядка, установленным п. 7.3.2 Правил.

## **6. УРЕГУЛИРОВАНИЕ СПОРОВ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

**6.1.** Споры и разногласия, возникшие в процессе исполнения Договора, подлежат урегулированию между Сторонами путем переговоров. В случае предъявления Клиентом претензии к Банку в письменной форме Банк рассматривает указанную претензию и направляет ответ Клиенту в срок, не превышающий 15 (рабочих) рабочих дней со дня получения претензии от Клиента.

При необходимости получения дополнительной информации от третьих лиц для надлежащего рассмотрения претензии срок рассмотрения претензии может быть продлен с учетом срока, необходимого для получения ответа от третьих лиц.

**6.2.** Для разрешения споров и разногласий, возникших в процессе исполнения Договора, Банк имеет право использовать любые документы (информацию), полученные им от Клиента и (или) из иных доступных на законных основаниях источников информации, включая Чат (с указанием источников получения информации), в том числе использовать сведения, предоставляемые органами государственной власти, а также материалы фотосъемки, видеозаписи и (или) аудиозаписи, полученные Банком в соответствии с договорами (соглашениями), заключенными между Банком и Клиентом и (или) иными законными способами.

**6.3.** В соответствии с законодательством Российской Федерации споры, вытекающие из Договора, или касающиеся его нарушения, прекращения или недействительности, передаются на разрешение в Арбитражный суд города Москвы.

**6.4.** В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по Договору Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**6.5.** Стороны не несут ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по Договору, если причиной этого стали обстоятельства, находящиеся вне их контроля (обстоятельства непреодолимой силы), к которым могут относиться: объявленная или фактическая война, гражданские волнения, изменения военно-политической ситуации, эпидемии, блокада, эмбарго, землетрясения, наводнения, пожар и другие стихийные бедствия, отключение электроэнергии, действия государственных органов, издание законов и иных нормативных актов, препятствующих выполнению принятых на себя обязательств, сбои в работе системы оплаты, расчетов, обработки и передачи данных по операциям, совершенным с использованием корпоративных (таможенных) банковских карт, и другие чрезвычайные и непредотвратимые обстоятельства.

Наступление и продолжительность действия обстоятельств непреодолимой силы должны быть подтверждены соответствующими компетентными органами или организациями.

Сторона, для которой сложилась невозможность исполнения обязательств по Договору вследствие обстоятельств непреодолимой силы, должна письменно известить о наступлении или прекращении таких обстоятельств другую Сторону не позднее 7 (семи) календарных дней с момента их наступления или прекращения. В этих случаях срок выполнения Сторонами обязательств по Договору продлевается соразмерно времени, в течение которого действовали такие обстоятельства и (или) их последствия.

Если наступившие обстоятельства непреодолимой силы и их последствия продолжают действовать более 1 (одного) месяца, Стороны проводят дополнительные переговоры для выявления приемлемых альтернативных способов исполнения Договора.

**6.6.** Банк не несет ответственности в случае произвольного или умышленного вмешательства третьих лиц в частные дела Клиента (в том числе, касающиеся гражданско-правовых отношений Клиента с Банком), осуществленного путем недобросовестного использования третьим лицом средств связи и информации для связи с Клиентом, сообщенной Клиентом Банку.

**6.7.** Банк не несет ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение своих обязательств по Договору в случае, если указанное неисполнение либо ненадлежащее исполнение явилось следствием действий или бездействий третьих лиц (включая владельцев Мессенджеров), а также в случае исполнения ими законодательства Российской Федерации, иностранных государств, международных правовых актов, судебных решений или решений компетентных органов иностранных государств или иных третьих лиц, а также судебных актов в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

**6.8.** Банк не несет ответственности за раскрытие (распространение) и содержание информации, размещаемой в Чате при использовании технологии искусственного интеллекта.

**6.9.** Банк не несет ответственности за последствия удаления информации, противоречащей Правилам и законодательству Российской Федерации.

**6.10.** Клиент несет ответственность за своевременность предоставления и достоверность информации, предоставленной ему Банку в соответствии с условиями Правил.

**6.11.** За несоблюдение Клиентом положений Правил или в случае некорректного общения в Чате Оператор вправе включить Клиента в Бан-лист. Оператор имеет право не уведомлять Клиента о включении его в Бан-лист.

## **7. СРОК ДЕЙСТВИЯ И ПОРЯДОК ПРЕКРАЩЕНИЯ ДОГОВОРА**

**7.1.** Договор вступает в силу со дня его заключения в порядке, определенном п. 2.2 настоящих Правил, и действует до 31 декабря текущего года, кроме случаев, указанных в п. 7.2 Правил. В случае если ни одна из Сторон письменно не уведомила другую Сторону в срок не позднее, чем за 30 (тридцать) календарных дней до окончания срока действия Договора о своем намерении расторгнуть Договор в одностороннем порядке, действие Договора считается продленным на каждый следующий календарный год.

**7.2.** Если на Клиента распространяется действие Федерального закона «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц» или Федерального закона «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд», то Договор вступает в силу с момента его заключения Сторонами и действует бессрочно.

**7.3.** Договор может быть расторгнут досрочно в одностороннем порядке по требованию одной из Сторон в следующем порядке:

**7.3.1.** В случае отказа от исполнения Договора по инициативе Банка, последний уведомляет об этом Клиента не позднее, чем за 5 (пять) календарных дней до момента предполагаемого расторжения Договора способами, указанными в п. 8.1 Правил.

**7.3.2.** В случае отказа от исполнения Договора по инициативе Клиента (в случае несогласия Клиента с условиями Договора, а также с изменениями и дополнениями Правил), последний обязан передать в Банк письменное заявление о расторжении Договора. Договор считается расторгнутым не позднее дня, следующего за днем получения Банком указанного заявления.

## **8. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

**8.1.** Все заявления, требования, уведомления и иные сообщения в рамках Правил направляются Сторонами друг другу в следующем порядке:

– **Банком Клиенту** уведомления и иные сообщения, касающиеся вопросов обслуживания неограниченного круга Клиентов Банка, направляются с использованием одного или нескольких способов, указанных в п. 3.2 Правил, а требования, уведомления и иные сообщения, касающиеся вопросов обслуживания конкретного Клиента – одним из следующих способов: путем направления Клиенту средствами организации почтовой, электронной, телеграфной связи письма, телеграммы по последнему сообщенному Клиентом Банку адресу, путем направления информационных сообщений в форме электронных документов с использованием Системы, отражения информации в Системе, путем направления СМС-сообщений на последний известный Банку номер сотового телефона Клиента или представителя Клиента, путем направления сообщений по последнему известному Банку адресу электронной почты, номеру факса Клиента, путем направления уведомления Клиенту по Мессенджеру, путем размещения информации в Чате, а также путем непосредственной передачи при личной явке Клиента либо уполномоченного лица Клиента в подразделение Банка.

Требования, уведомления и иные сообщения, касающиеся вопросов обслуживания конкретного Клиента (в том числе, но не исключительно, запросы Банка о предоставлении Клиентом документов), направленные Банком с использованием средств электронной связи, подвижной радиотелефонной связи, или с помощью Чата считаются доставленными Клиенту в момент отправки Клиенту соответствующего сообщения, а Клиент считается ознакомившимся с таким сообщением в день его отправки Клиенту, в том числе в тех случаях, когда по обстоятельствам, не зависящим от Банка, Клиент не ознакомился с содержанием соответствующего сообщения (информацией).

Уведомления и иные сообщения, касающиеся обслуживания неограниченного круга Клиентов Банка, направленные Клиентам путем размещения информации на корпоративном интернет-сайте Банка [www.psbank.ru](http://www.psbank.ru) или Чате считаются доставленными Клиентам в дату размещения соответствующей информации на корпоративном интернет-сайте Банка [www.psbank.ru](http://www.psbank.ru) или Чате.

С целью обеспечения гарантированного получения Клиентом документов, информации, указанных в настоящем пункте Правил, Клиент обязуется не реже чем один раз в 1 (один) календарный день самостоятельно или через уполномоченных лиц Клиента:

- самостоятельно проверять электронную почту, предоставленную Банку, для просмотра новостей, получения требований, уведомлений, иных сообщений (в том числе, но не ограничиваясь, запросов Банка о предоставлении Клиентом документов), и своевременно реагировать на сообщения Банка;
- обращаться в Банк (на корпоративный интернет-сайт Банка, в Чат) за сведениями о направлении Банком уведомлений и иных сообщений, касающихся обслуживания неограниченного круга Клиентов.

– **Клиентом Банку** – в письменной форме в соответствии с официальными адресами и реквизитами, доведенными до сведения Клиента любым из способов, указанных в п. 3.2 настоящих Правил, либо путем направления информационных сообщений в форме электронных документов с использованием Системы..

Не могут признаваться надлежащим образом направленными Клиентом Банку заявления, требования, уведомления и иные сообщения в рамках Правил, вследствие их публикации в средствах массовой информации (в том числе в печатных изданиях), в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, если иное не предусмотрено соглашением Сторон.

**8.2.** В случае передачи Банку Клиентом персональных данных, Клиент, присоединяясь к настоящим Правилам, в соответствии с Федеральным законом «О персональных данных» поручает (своей волей и в своем интересе дает согласие) Банку в лице его уполномоченных работников и иных лиц, привлекаемых Банком, совершать со следующими персональными данными: фамилия, имя, отчество, данные документа, удостоверяющего личность, номер телефона, адрес места жительства (регистрации), адрес электронной почты, а также иными персональными данными, в том числе биометрическими персональными данными, содержащимися в Сообщениях в Чате, документах, представленных Клиентом в Банк, в материалах фотосъемки, видеозаписи, аудиозаписи, протоколах переговоров, полученных Банком законным способом, следующие действия (с использованием и без использования средств автоматизации): сбор, запись, систематизация, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передача (предоставление, доступ), в том числе передача уполномоченным работникам Банка, агентам Банка, лицам, входящим в одну банковскую группу с Банком, аффилированным лицам Банка, третьим лицам, в том числе привлеченным Банком в целях исполнения возложенных на него в соответствии с законодательством Российской Федерации, Договором обязанностей, третьим лицам, которым Банком полностью или частично были переданы права требования по сделкам между Банком и Клиентом, третьим лицам, в пользу которых были обременены права требования Банка по указанным выше сделкам, третьим лицам, являющимся партнерами Банка, оказывающим услуги его клиентам, независимым консультантам, экспертам и советникам, индивидуальным аудиторам, аудиторским и иным организациям, привлекаемым Банком, лицам, с которыми Банк заключил агентские договоры (в качестве агента или принципала), в целях получения заключений, консультаций и иных рекомендаций в любой форме, касающихся исполнения Договора и (или) иных договоров, заключенных между Банком и Клиентом, включая лиц, привлекаемых Банком для оказания услуг контакт-центра для целей проведения опроса Клиентов для улучшения качества обслуживания, исследования удовлетворенности Клиентов услугами Банка и информирования Клиентов о предложениях Банка, либо в целях реализации Банком своих прав и обязанностей из указанных договоров, включая реализацию Банком права на уступку прав требований, и законодательства Российской Федерации, в том числе в целях истребования задолженности Клиента перед Банком по указанным



договорам, обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных (далее – обработка) в целях исполнения Договора, а также реализации иных сделок между Банком и Клиентом прав и обязанностей, а также в целях реализации (исполнения) предусмотренных законодательством Российской Федерации, Договором и иными сделками прав (обязанностей) Банка, в том числе в целях реализации прав Банка по уступке третьим лицам его прав требования к Клиенту, в целях получения Клиентом информации об услугах, предоставляемых Банком, партнерами Банка (продвижения на рынке услуг Банка, партнеров Банка путем осуществления прямых контактов с Клиентом с помощью средств связи), в целях осуществления хранения, в том числе в электронном виде и защиты персональных данных в целях направления новостной, справочной информации, иной информации, имеющей отношение к Клиенту, в целях обеспечения безопасности Клиента, Банка и его работников, имущества Банка, а также в целях осуществления Банком функций, возложенных на банки законодательством Российской Федерации.

**8.3.** Настоящее согласие на обработку персональных данных действует в течение 10 (десяти) лет с даты предоставления согласия (присоединения Клиента к настоящим Правилам). По истечении указанного срока действия согласие считается продленным на каждые следующие 10 (десять) лет при условии отсутствия у Банка сведений о его отзыве. Согласие может быть отозвано путем предоставления в Банк письменного заявления Клиента. В случае отзыва согласия настоящим Клиент уполномочивает Банк уничтожить его персональные данные, за исключением персональных данных, дальнейшая обработка которых является обязанностью Банка, установленной законодательством Российской Федерации.

**8.4.** Клиент подтверждает, что персональные данные (в том числе биометрические персональные данные), содержащиеся в предоставляемых Клиентом в Банк документах, а также в материалах фотосъемки, видеозаписи, аудиозаписи, полученных Банком законными способами, не относятся к тайне частной жизни, личной и (или) семейной тайне субъектов персональных данных.

**8.5.** Клиент поручает Банку в лице его работников и иных лиц, привлекаемых Банком, осуществлять обработку персональных данных с соблюдением принципов и правил обработки персональных данных, предусмотренных Федеральным законом «О персональных данных», с соблюдением конфиденциальности персональных данных и обеспечением безопасности персональных данных при их обработке, на безвозмездной основе. Клиент подтверждает, что им получено письменное согласие субъектов персональных данных, чьи персональные данные (в том числе биометрические персональные данные) содержатся в представленных Клиентом в Банк документах, а также в материалах фотосъемки, видеозаписи, аудиозаписи, полученных Банком законными способами, на обработку Банком, иными третьими лицами, в том числе указанными в настоящем разделе Правил, этих персональных данных по поручению Клиента в указанных выше целях, а также гарантирует, что содержащиеся персональные данные документы, материалы будут представляться Клиентом в Банк с согласия субъектов персональных данных, чьи персональные данные содержатся в таких документах, материалах. Клиент подтверждает, что

субъекты персональных данных уведомлены об обработке их персональных данных, и все подтверждающие документы будут представлены им в Банк с согласия субъектов персональных данных, чьи персональные данные содержатся в таких документах. Клиент подтверждает и согласен с тем, что он несет все неблагоприятные последствия, связанные с получением Клиентом таких согласий.

Обработка персональных данных осуществляется Банком в соответствии с особенностями и правилами, установленными Федеральным законом «О персональных данных», постановлением Правительства Российской Федерации от 15 сентября 2008 г. № 687 «Об утверждении положения об особенностях обработки персональных данных, осуществляемой без использования средств автоматизации», а также постановлением Правительства Российской Федерации от 1 ноября 2012 г. № 1119 «Об утверждении требований к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных». Обработка персональных данных осуществляется Банком с соблюдением требований режима конфиденциальности и безопасности, требований к защите персональных данных в соответствии с Федеральным законом «О персональных данных», также Банком выполняются требования, предусмотренные ч. 5 ст. 18, ст. 18.1, ч. 3.1 ст. 21 Федерального закона «О персональных данных» и иные нормы законодательства о персональных данных. Клиент вправе в течение срока действия настоящего поручения, в том числе до начала обработки персональных данных, запросить документы и иную информацию, подтверждающие принятие мер и соблюдение в целях исполнения поручения Клиента требований, установленных в соответствии с Федеральным законом «О персональных данных».

**8.6.** Требования к защите обрабатываемых персональных данных, в том числе необходимые правовые, организационные и технические меры по защите персональных данных от неправомерного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, предоставления и иных неправомерных действий в отношении персональных данных определяются Банком самостоятельно с учетом требований Федерального закона «О персональных данных».

**8.7.** Клиент подтверждает, что предоставление Банку информации о контактном номере телефона Клиента (уполномоченного лица Клиента, представителя), а также предоставление контактной информации об иных средствах связи является достаточным подтверждением того, что такая информация является действительной для связи с Клиентом до момента получения Банком уведомления Клиента о ее изменении. Клиент, уполномоченное лицо Клиента, представитель Клиента гарантируют Банку, что указание информации о средствах связи с Клиентом, предоставленных Банку, в том числе указанных в Чате или Мессенджере, осуществлено с согласия абонентов соответствующих средств связи, а также Клиентом получено согласие абонентов средств связи на направление им информации в соответствии с настоящими Правилами.

**8.8.** Стороны настоящим заверяют и гарантируют, что соблюдают и обязуются соблюдать применимые нормы законодательства о противодействии коррупции (далее – Антикоррупционные нормы). При исполнении своих обязательств по настоящему Договору Стороны не совершают действий, которые противоречат Антикоррупционным нормам (в том числе получение или дача взятки, коммерческий подкуп, посредничество во взяточничестве или в коммерческом подкупе, злоупотребление полномочиями), и прилагают все необходимые и допустимые усилия для обеспечения соблюдения Антикоррупционных норм их дочерними, зависимыми и аффилированными организациями. Сторона, получившая сведения о совершенном или готовящемся нарушении Антикоррупционных норм при заключении и (или) исполнении настоящего Договора, обязана незамедлительно уведомить об этом другую Сторону в письменной форме в порядке, предусмотренном Договором. Уведомление должно включать описание совершенного или готовящегося нарушения Антикоррупционных норм, все имеющиеся у уведомляющей Стороны подтверждающие документы. За нарушение Антикоррупционных норм Стороны несут ответственность, установленную применимым законодательством.

**8.9.** В настоящих Правилах понятие «рабочий день» определяется как любой день недели, кроме установленных законодательством Российской Федерации нерабочих праздничных дней, выходных дней, под которыми понимаются суббота и воскресенье (за исключением случаев переноса выходных дней на другие дни), перенесенных выходных дней, а также нерабочих дней, установленных нормативными актами, действие которых распространяется на кредитные организации.

**8.10.** Присоединяясь к настоящим Правилам, Клиент в соответствии с Федеральным законом «О рекламе» соглашается на направление ему Банком, привлекаемыми им лицами, рекламных и информационных сообщений об услугах Банка, лиц, входящих в одну банковскую группу с Банком, аффилированных лиц Банка, партнеров Банка, продвижение на рынке услуг указанных лиц, с использованием любых средств связи, информация о которых была (будет) предоставлена Клиентом Банку для связи с ним, в том числе путем направления смс-сообщений (push-сообщений) на указанный Клиентом (представителем Клиента) номер сотового телефона Клиента (представителя Клиента), путем направления сообщений по адресу электронной почты Клиента (представителя Клиента), путем осуществления прямых контактов с Клиентом (представителем Клиента) с помощью иных средств связи, а также путем направления Клиенту рекламных и информационных сообщений с использованием Системы PSB On-Line и Мессенджеров. Настоящее согласие на распространение рекламы действует до момента получения Банком требования Клиента прекратить распространение рекламы в его адрес.