

Условия предоставления услуг систем дистанционного банковского обслуживания

Термины и определения

В рамках настоящих условий помимо терминов, установленных в Общих условиях комплексного банковского обслуживания физических лиц и в Глоссарии, являющемся его неотъемлемой частью, используются также следующие термины:

Банк — оператор финансовых услуг Финтех, адрес и реквизиты которого указаны в Глоссарии.

Аутентификация — процедура проверки принадлежности Клиенту предъявленного им идентификатора, необходимого для Авторизации в каналах Системы ДБО в соответствии с условиями заключённого с Банком договора.

Авторизация — процедура предоставления Клиенту доступа к каналам Системы ДБО, производимая на основании успешной Аутентификации.

Код доступа — уникальная четырехзначная последовательность цифр, создаваемая Клиентом в Мобильном приложении после введения Средств доступа, для авторизации клиентов Банка в Системе ИБ/МБ.

Логин — уникальная последовательность символов, позволяющая однозначно идентифицировать Клиента в Системе ДБО.

Платёжное приложение — программное обеспечение Банка, БПА или Поставщика Платёжного приложения, в том числе Основное Платёжное приложение, позволяющее Клиенту формировать распоряжения на совершение операций по Счетам Банковских карт Клиента и получать информацию о проводимых по ним авторизациях, подавать иные юридически значимые распоряжения. Платёжные приложения могут иметь различный функционал и различный перечень доступных операций.

Пароль — известная только Клиенту последовательность символов, связанная с Логинем и используемая для доступа Клиента в Системе ДБО.

Поставщики Платёжных Приложений:

- Google Ireland Limited (платёжное приложение: Android Pay) — pay.google.com; место нахождения: Гордон Хаус, Бэрроу Стрит, Дублин 4, Ирландия (Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Ireland).
- Apple Distribution International (платёжное приложение: Apple Pay) — apple.com/ru/apple-pay/; место нахождения: Промышленная зона Холли Хилл, Корк; Ирландия (Holly Hill Industrial Estate, Cork, Ireland).
- Акционерное общество «Национальная система платёжных карт» (платёжное приложение: MirPay) — nspk.ru; место нахождения: 115184, Москва, ул. Большая Татарская, д. 11
- Оператор связи (Основное платёжное приложение).
- ООО «Бесконтакт», местонахождение: 197110, Санкт-Петербург г., Лодейнопольская ул., дом № 5, лит. А, ОГРН 1127847301581 (в рамках Договора на выпуск и обслуживание виртуальной предоплаченной карты Банка для мобильных приложений).
- ООО «Кредитные Системы» (платёжное приложение: «Vanta») — poscredit.ru, место нахождения: 111020, Россия, г. Москва, ул. 2-я Синичкина, 9а, стр. 3.

Сеансовый ключ (SMS-ключ) — одноразовый цифровой код, дополнительное средство для подтверждения операций в Системе ДБО, используемый совместно со Средствами доступа, если иное не предусмотрено положениями настоящих Условий; а также дополнительное средство подтверждения направления Средств доступа в Банк при осуществлении входа в систему «Интернет-банк», в том числе с использованием учётных данных социальной сети.

Система ДБО — совокупность перечисленных в настоящем Приложении официальных каналов связи между Клиентом и Банком, предназначенных для получения и передачи юридически значимых заявлений.

Система «Интернет банк»/«Мобильный банк» (Система ИБ/МБ) — программно-аппаратный комплекс Банка, обеспечивающий дистанционное банковское обслуживание Клиентов посредством сети Интернет и с помощью мобильного телефона. Доступ к сервису предоставляется через Мобильное приложение или Сайт Банка, либо с использованием Платёжного приложения.

Основное Платёжное приложение — программно-аппаратный комплекс, позволяющий обеспечивать дистанционное банковское обслуживание Клиентов посредством сети Интернет и с помощью мобильного телефона. Доступ к сервису предоставляется через Сайт, или Мобильное приложение.

Средства доступа — для Системы ИБ/МБ: Логин (в качестве Логина используется ОМТ), Пароль, обеспечивающие доступ Клиента в Системе ИБ/МБ и подтверждение авторства Электронного документа. Пароль предоставляется Клиенту Банком путём направления на ОМТ. Клиент вправе инициировать направление Банком Пароля для доступа к Системе ИБ/МБ с использованием сайта или Платёжного приложения. В целях обеспечения безопасности и предотвращения мошенничества со стороны третьих лиц у Клиента могут быть запрошены дополнительные сведения, идентифицирующие Клиента, для предоставления Пароля.

- Для подписания электронных документов через интернет без авторизации в Системе ИБ/МБ используется Сеансовый ключ, направляемый Клиенту на ОМТ.
 - Для SMS-Банк-Инфо — ОМТ Клиента и предусмотренные настоящими условиями SMS команды; для ЦТО — ОМТ Клиента и в случаях, установленных Банком — Сеансовый ключ.
- Средства доступа при использовании в системах ДБО являются аналогом собственноручной подписи Клиента (АСП).

Счёт — банковский счёт физического лица, открытый Банком Клиенту в валюте Российской Федерации или иностранной валюте на основании заключённого Договора счёта (за исключением счёта для расчётов с использованием Карты).

Токен — цифровое представление Карты, которое формируется платёжной системой после регистрации Карты в Платёжном приложении.

Устройство — мобильное устройство с поддержкой технологии бесконтактной оплаты NFC.

Электронный документ (ЭД) — документ, представленный в электронно-цифровой форме в виде файла или записи базы данных. Авторство ЭД подтверждается использованием Средств доступа. В отдельных случаях, определенных Банком (в том числе при подписании документов через интернет без авторизации в Системе ИБ/МБ), для подписания ЭД, может указываться направленный Клиенту по СМС сеансовый ключ и номер ОМТ. Достоверность ЭД, подписанного АСП и направленного в Банк, считается подтвержденной, если выполнение Банком установленных процедур проверки АСП даёт положительный результат.

ЭСП — электронное средство платежа, в том числе Основное Платёжное приложение.

ЦТО — Центр телефонного обслуживания.

Чат — программное средство, предназначенное для осуществления информационной поддержки Клиентов Банка. Доступ к сервису предоставляется через сайт Банка в сети Интернет, либо с использованием Платёжного приложения. Для подачи юридически значимых заявлений через Чат Клиент должен авторизоваться в Системе ИБ/МБ.

SMS-Банк-Инфо — система дистанционного банковского обслуживания, предназначенная для обеспечения круглосуточного контроля Клиентом состояния своих денежных средств и осуществления платёжных операций посредством мобильной связи с помощью технологии обмена SMS-сообщениями/ Push-уведомлениями между Банком и Клиентом.

Push-уведомления — уведомления, отображающиеся в виде всплывающих сообщений на экране мобильного устройства. История уведомлений доступна к просмотру в МП. В случае невозможности направления Банком Push-уведомления по независящим от Банка обстоятельствам (у Клиента отсутствует сеть «Интернет» и т.п.), Банк направляет SMS-сообщение на Основной номер мобильного телефона Клиента.

1. Условия проведения банковских операций и получения доступа к системе ИБ/МБ

1.1. Общие положения

- 1.1.1. Система ИБ/МБ предназначена для обеспечения круглосуточного контроля Клиентом состояния своих Карт/Счетов, выпущенных/открытых в Банке, совершения операций с использованием сети Интернет и мобильной связи, а также для подачи юридически значимых заявлений, в том числе с использованием Чат. Доступ к Системе ИБ/МБ предоставляется через мобильное приложение или сайт Банка, либо с использованием Платёжного приложения. Подключение к Системе ИБ/МБ осуществляется с момента заключения Договора комплексного обслуживания.
- 1.1.2. Использование Платёжного Приложения для доступа к Системе ИБ/МБ и совершение операций возможно только в случае если функционал такого Платёжного приложения предусматривает возможность доступа к Системе ИБ/МБ и в случае заключения между Клиентом и Поставщиком Платёжного Приложения или БПА, соответствующего соглашения о его использовании. Доступ к Системе ИБ/МБ через Платёжное Приложение возможен только после авторизации клиента в Платёжном Приложении, и в случае введения клиентом Логина и Пароля, предназначенных для доступа Клиента к Системе ИБ/МБ в соответствии с условиями настоящего Приложения к ДКО. Для совершения в Платёжном Приложении операций с использованием карты, не требующих авторизации в Системе ИБ/МБ, введение клиентом Логина и Пароля от Системы ИБ/МБ не требуется. Клиент, в целях обеспечения возможности использования Платёжного Приложения для доступа к Системе ИБ/МБ с использованием своего ОМТ, поручает Банку осуществлять необходимое информационно-технологическое взаимодействие с Поставщиком Платёжного Приложения или БПА, передавать Поставщику Платёжного Приложения или БПА персональные данные Клиента в соответствии с пунктом 2.15. Общих условий комплексного банковского обслуживания физических лиц в Банке, в том числе осуществлять передачу всех сведений, доступ к которым предоставляется при использовании Системы ИБ/МБ и которые составляют банковскую тайну, включая сведения о совершённых операциях. Для обеспечения облачного хранения информации, Клиент предоставляет согласие на передачу третьим лицам сведений, составляющих банковскую тайну. Условия обработки информации, которую Клиент передаёт Поставщику Платёжного Приложения или БПА при использовании Платёжного Приложения вне рамок договора между Клиентом и Банком, регулируются договором, заключённым между Клиентом и Поставщиком Платёжного Приложения или БПА. Банк не несёт ответственности, а также не предоставляет поддержку или содействие в отношении функционирования Платёжного Приложения в части услуг, не связанных с доступом к Системе ИБ/МБ, которые предоставляются Клиентам со стороны Поставщика Платёжного Приложения в рамках договоров, заключённых между Поставщиком Платёжного Приложения и Клиентами.
- 1.1.3. В Системе ИБ/МБ отображается информация по всем банковским картам и счетам Клиента, открытым в Банке. При выпуске новой Карты Клиенту или открытии счёта, они автоматически добавляются к списку карт и счетов в Системе ИБ/МБ.
- 1.1.4. Оплата комиссионного вознаграждения Банка за совершение операций в Системе ИБ/МБ производится в соответствии с Тарифами, действующими на дату списания комиссии. Комиссия взимается в валюте Счёта/Карты, с которых списывается сумма операции в день списания суммы операции, если иное не предусмотрено Тарифами. Если валюта, в которой установлена комиссия, отличается от валюты Счёта, то при списании комиссии осуществляется конверсия суммы комиссии в валюту Счёта по курсу Банка на день списания.
- 1.1.5. Оплата услуг Оператора сотовой связи осуществляется Клиентом на основании договора, заключённого между Клиентом и Оператором сотовой связи, и не является предметом настоящего Договора.
- 1.1.6. Клиент обязуется самостоятельно и за свой счёт обеспечить соответствие используемого аппаратно-программного комплекса указанным выше требованиям, а также доступ в сеть Интернет.
- 1.1.7. Банк и Клиент признают, что Система ИБ/МБ являются достаточными для обеспечения надёжной работы при приёме, передаче, обработке и хранении информации, для защиты информации от несанкционированного доступа, подтверждения подлинности и авторства совершаемых операций, а также для разбора конфликтных ситуаций по ним. Стороны доверяют используемому программному обеспечению Системы ИБ/МБ.
- 1.1.8. Право на доступ и распоряжение Системой ИБ/МБ предоставляется только Клиенту лично.
- 1.1.9. Банк осуществляет информирование Клиента о каждой операции, совершенной с использованием электронных средств платежа, в порядке, установленном Общими условиями комплексного обслуживания физических лиц.
- 1.1.10. Клиент вправе предоставить Платёжному приложению доступ к списку контактов на его мобильном устройстве и дать согласие на размещение информации о принадлежности его к числу клиентов Банка, для отображения в списке контактов других клиентов Банка, также давших такое согласие Платёжному приложению. Клиент вправе в любое время посредством Платёжного приложения отозвать такое согласие.

1.2. Доступ к Системе ИБ/МБ

- 1.2.1. Доступ в Систему ИБ/МБ осуществляется на основании корректно введенных Средств доступа. Банк вправе предусмотреть дополнительное подтверждение введенных Средств доступа путём ввода SMS-Ключа, направляемого Банком на Основной номер мобильного телефона. В случае неверного ввода Средств доступа и/или SMS-Ключа, направленного Банком на Основной номер мобильного телефона (если Клиент выбрал соответствующий способ дополнительного подтверждения Средств доступа) вход в Систему ИБ/МБ невозможен.
- 1.2.2. Доступ Клиента в Систему ИБ/МБ осуществляется через специально выделенный в сети Сайт Банка или Мобильное приложение Банка.
- 1.2.3. Для доступа к Системе ИБ/МБ Клиент также может использовать Основное Платёжное Приложение через специально выделенный в сети Интернет Сайт или Мобильное приложение Поставщика Основного Платёжного приложения или БПА, либо остальные перечисленные в настоящем документе Платёжные приложения, функционал которых предусматривает возможность доступа к Системе ИБ/МБ.

- 1.2.4. В случае, если Клиент присоединился к Условиям единого доступа к сервисам экосистемы Оператора связи, то Аутентификация Клиента может быть проведена Банком при входе Клиента в любой из сервисов экосистемы Оператора связи, на который распространяются Условия единого доступа к сервисам экосистемы Оператора связи. В этом случае, при переходе Клиента из сервисов экосистемы Оператора связи в Основное Платёжное приложение, повторная Аутентификация для проведения Авторизации не требуется. Клиент вправе в настройках Основного платёжного приложения отключить возможность проведения Аутентификации для доступа к Основному Платёжному приложению Банка через сервисы экосистемы Оператора связи.
- 1.2.5. Для доступа в Систему ИБ/МБ с мобильных устройств Клиенту необходимо установить на мобильном устройстве приложение Банка, либо авторизоваться в личном кабинете на Сайте. Программное обеспечение может быть загружено Клиентом самостоятельно с:
- С Сайта Банка.
 - App Store (для владельцев устройств на платформе iOS).
 - Android Market (для владельцев устройств, работающих на платформе Android).
- 1.2.6. В случае успешной авторизации в Системе ИБ/МБ на Основной номер мобильного телефона Клиента направляется SMS-уведомление с информацией о входе в систему.
- 1.2.7. После первого входа в Систему ИБ/МБ Клиенту рекомендуется изменить Средства доступа (Логин и Пароль). Смена Логина осуществляется по усмотрению Клиента, смена Пароля является обязательной.
- 1.2.8. Дополнительные способы авторизации в Системе ИБ/МБ, которые Клиент может установить после входа в Систему ИБ/МБ с использованием Средств доступа:
- 1.2.8.1. Для осуществления входа в Систему ИБ/МБ с мобильного устройства, используя мобильное приложение:
- Клиент вправе установить Код доступа в Систему ИБ/МБ, который представляет собой уникальную четырёхзначную последовательность цифр, позволяющую Клиенту авторизоваться в Системе ИБ/МБ.
 - В случае если мобильное устройство Клиента поддерживает технологию распознавания отпечатков пальцев (Touch ID), либо изображения лица (Face ID), то Клиент вправе авторизоваться в Системе ИБ/МБ путем активации входа по отпечатку пальца, введённому в мобильном устройстве. При выборе Клиентом данного способа автоматизации входа в Систему ИБ/МБ Банк не осуществляет обработку и хранение отпечатков пальцев Клиента, распознавание отпечатка пальца осуществляется без участия Банка мобильным устройством.
- 1.2.9. После пятикратного неверного ввода средств доступа вход в Систему ИБ/МБ блокируется. Разблокировка доступа в Систему ИБ/МБ производится автоматически через 3 минуты после неверного ввода Средств доступа.
- 1.2.10. При утере Средств доступа их блокирование производится в офисах или в ЦТО Банка; повторная выдача производится в офисах, банкоматах и устройствах самообслуживания Банка или в ЦТО. При повторной выдаче действие ранее выданных средств доступа прекращается.
- 1.2.11. Повторная выдача Средств доступа осуществляется путём их направления Банком на Основной номер мобильного телефона Клиента в ответ на его обращение.
- 1.3. Проведение операций в Системе ИБ/МБ**
- 1.3.1. Для подтверждения платёжных операций посредством Системы ИБ/МБ у Клиента необходимо ввести SMS-ключ. По операциям в Системе МБ/ИБ Банк вправе требовать дополнительно подтверждения.
- 1.3.2. SMS-ключ предоставляется Клиентам в автоматическом режиме в момент формирования распоряжения на совершение платёжной операции на Основной номер мобильного телефона Клиента.
- 1.3.3. Правильность SMS-ключа проверяется Банком в момент совершения операции.
- 1.3.4. Банк вправе изменять перечень операций, подтверждаемых SMS-ключами.
- 1.3.5. В случае утраты и/или появления подозрений о компрометации Средств доступа или SMS-ключей, либо обнаружения незаконно проводимых операций в Системе ИБ/МБ, Клиент обязан немедленно информировать об этом Банк в порядке, установленном Общими условиями комплексного банковского обслуживания физических лиц.
- 1.3.6. Клиент несёт полную ответственность:
- За хранение Средств доступа и обеспечивает их недоступность для третьих лиц.
 - За все операции, совершённые в Системе ИБ/МБ, в том числе в случае использования для доступа к Системе ИБ/МБ Платёжного Приложения, а также за убытки, которые могут возникнуть в результате использования Клиентом Системы ИБ/МБ до момента получения Банком письменного заявления Клиента о компрометации Средств доступа или SMS-ключей, либо обнаружения незаконно проводимых операций в Системе ИБ/МБ в порядке, установленном Общими условиями комплексного банковского обслуживания физических лиц.
 - За правильность реквизитов, указанных при проведении операции. В случае, если операция была произведена Банком по реквизитам, ошибочно указанным Клиентом, Клиент самостоятельно обращается к получателю платежа с целью возврата денежных средств или проведения иных мероприятий для исправления сложившейся ситуации.
- 1.3.7. Банк вправе устанавливать ограничения на сумму операций, совершаемых Клиентом в Системе ИБ/МБ; отказать Клиенту в совершении операции, в случае обнаружения операций, не соответствующих настоящим Условиям или действующему законодательству.
- 1.4. Ограничение доступа к Системе ИБ/МБ**
- 1.4.1. Клиент уполномочивает Банк в случае компрометации Средств доступа или SMS-ключей либо обнаружения незаконно проводимых операций или возникновения у Банка подозрений в незаконности проводимых посредством Системы ИБ/МБ операций, приостановить доступ Клиента к Системе ИБ/МБ и не исполнять его распоряжения до полного выяснения обстоятельств.
- 1.4.2. Банк вправе приостановить дистанционное обслуживание Клиента в Системе ИБ/МБ в одностороннем порядке, если Клиент нарушает порядок использования системы, предусмотренный настоящими Условиями.
- 1.5. Дополнительные условия**
- 1.5.1. Изменение и/или дополнение Условий и/или Тарифов осуществляется в порядке, установленном Общими условиями комплексного банковского обслуживания физических лиц.
- 1.5.2. Банк не несёт ответственность:
- В случае возникновения спорных ситуаций вследствие невыполнения Клиентом условий Договора, а также во всех случаях, когда такие ситуации находятся вне сферы контроля Банка.
 - За техническое состояние компьютерного оборудования и мобильного телефона Клиента, возможные помехи на линии связи, плохое соединение или невозможность устано-

- вить соединение, отключение электроэнергии и другие не зависящие от Банка причины, делающие невозможным использование Системы ИБ/МБ Клиентом.
- В случае неполучения Клиентом SMS-сообщений в связи с техническими проблемами, в том числе по вине Оператора сотовой связи, а также в случае, если это обусловлено причинами, не зависящими от Банка.
 - За неисполнение или ненадлежащее исполнение ЭД в случае нарушения Клиентом условий Договора, связанных с подготовкой и передачей ЭД в Банк.
 - За своевременное ознакомление с получаемыми от Банка уведомлениями о проведении операций в системе ИБ.
 - За ущерб, возникший вследствие нарушения системы защиты информации не по вине Банка.
- 1.5.3. В случае возникновения у Банка технических неисправностей или других обстоятельств, препятствующих использованию Системы ИБ/МБ или обеспечению требуемого уровня безопасности проведения операций, в том числе изменение действующего законодательства РФ, Банк вправе в одностороннем порядке приостановить на неопределенный срок совершение операций посредством Систему ИБ/МБ без предварительного уведомления Клиента.
- 1.5.4. Клиент обязан поддерживать в рабочем состоянии Основной номер мобильного телефона, предоставленный в Банк, а также обеспечивать возможность получения SMS-сообщений (в т.ч. с коротких номеров) на указанный номер.
- 1.5.5. В случае изменения Основного номера мобильного телефона, на который направляются SMS-сообщения, связанные с использованием систем ДБО, Клиент обязан в максимально короткие сроки письменно уведомить об этом Банк и сообщить новый Основной номер мобильного телефона. Изменение Основного номера мобильного телефона производится на основании заявления Клиента, поданного в Банк, в том числе с использованием Системы ИБ/МБ, банкоматов и терминалов.
- 1.5.6. Клиент обязан регулярно осуществлять вход в Систему ИБ/МБ с целью ознакомления с операциями, совершенными с использованием электронных средств платежа.
- 1.5.7. Клиент обязуется обеспечить безопасное хранение Средств доступа в Систему ИБ/МБ и их недоступность для третьих лиц.
- 1.5.8. Клиент обязан убедиться, что на устройстве, с которого осуществляется дистанционное банковское обслуживание, установлено и функционирует антивирусное программное обеспечение. Корректная работа мобильного приложения не гарантируется на смартфонах и планшетах с модифицированным программным обеспечением.
- 1.5.9. Банк не несёт ответственность за любые операции, совершённые на смартфонах и планшетах с модифицированным программным обеспечением.

2. Условия подачи клиентами юридически значимых заявлений через интернет без авторизации в системе ИБ/МБ, а также получения сведений из системы ИБ/МБ с использованием электронных сервисов (мобильных приложений и сайтов) партнёров Банка

- 2.1. Банк предоставляет Клиентам возможность осуществлять подачу отдельных видов заявлений, перечень которых устанавливается Банком по своему усмотрению, через интернет без авторизации в системах Интернет-банк и Мобильный банк, путём предоставления клиенту Электронного документа и направления на ОМТ Клиента Сеансового ключа, с использованием которого Клиент может подписать Электронный документ аналогом собственноручной подписи Клиента в соответствии с настоящими Условиями.
- 2.2. Банк может предоставить Клиенту доступ к Электронному документу как путём направления ссылки на динамическую веб-страницу, так и через программное обеспечение и мобильные приложения Банка или его партнёров.
- 2.3. Получив ссылку на Электронный документ, Клиент имеет возможность ознакомиться с его содержанием и подписать с использованием аналога собственноручной подписи. Подписание Электронного документа осуществляется путём ввода Сеансового ключа, полученного Клиентом на ОМТ. Подписанный Клиентом Электронный документ хранится в информационных системах Банка.
- 2.4. Помимо случаев, оговорённых в п. 1.1.2. настоящих Условий, на основании отдельного заявления Клиент может поручить Банку предоставить ему доступ к просмотру сведений из Системы ИБ/МБ, в том числе сведений составляющих банковскую тайну, без введения Логина и Пароля от Системы ИБ/МБ с использованием мобильных приложений и сайтов партнёров Банка (в случае присоединения Клиента к соответствующей оферте, предусматривающей такой функционал, отдельного заявления не требуется).
- 2.4.1. Банк вправе по своему усмотрению устанавливать ограничения на объём сведений из Системы ИБ/МБ Клиента, которые могут быть доступны Клиенту с использованием мобильных приложений и сайтов партнёров Банка.
- 2.4.2. Заявление о предоставлении доступа к просмотру сведений из Системы ИБ/МБ без введения Логина и Пароля с использованием мобильных приложений и сайтов партнёров Банка может быть подано Клиентом только через те каналы взаимодействия с Клиентом, в которых Банк предусмотрел такую техническую возможность.
- 2.4.3. Направляя в Банк заявление о предоставлении доступа к просмотру сведений из Системы ИБ/МБ с использованием электронных сервисов партнёров Банка, Клиент для вышеуказанных целей поручает Банку передать таким партнёрам персональные данные Клиента, указанные в Заявлении, осуществлять необходимое информационно-технологическое взаимодействие, в том числе осуществлять передачу сведений, составляющих банковскую тайну, доступ к которой предоставляется при использовании Системы ИБ/МБ.
- 2.4.4. Клиент вправе в любое время отозвать своё заявление о предоставлении доступа к просмотру сведений из Системы ИБ/МБ без введения Логина и Пароля с использованием мобильных приложений и сайтов партнёров Банка.
- 2.4.5. В случае подачи заявления о предоставлении доступа к просмотру сведений из Системы ИБ/МБ с использованием мобильных приложений и сайтов партнёров Банка, Клиент самостоятельно несёт ответственность за убытки и факты разглашения банковской тайны, возникшие вследствие использования третьими лицами мобильного телефона Клиента или учётной записи Клиента в электронных сервисах партнёров Банка.
- 2.4.6. В случае если Клиент зарегистрировал Карту в Основном Платёжном приложении с помощью мобильного приложения «Тудуду» (предоставляемом Оператором связи), Клиенту предоставляется доступ к просмотру сведений из Системы ИБ/МБ, составляющих банковскую тайну (информацию об остатке денежных средств на счёте банковской карты), без введения Логина и Пароля от Системы ИБ/МБ с использованием мобильного приложения «Тудуду».
- 2.5. При наличии у Банка технической возможности, Клиенты, являющиеся участниками Программы лояльности Оператора связи, в целях распоряжения поступившими на их счёт от Оператора связи денежными средствами, вправе направлять в Банк юридически значимые заявления о дальнейшем переводе таких денежных средств с использованием Программы лояльности Оператора связи.
- 2.6. Для направления заявлений в адрес Банка и получения информации от Банка Клиент также вправе использовать Чат. Перечень заявлений, а также состав и объём предоставляемой через Чат информации, определяется Банком по своему усмотрению.

3. Условия проведения банковских операций и получения доступа к банковским услугам через ЦТО

- 3.1. ЦТО предназначен для обеспечения круглосуточного банковского обслуживания Клиентов по телефону через оператора или в автоматическом режиме с использованием системы предварительно записанных голосовых сообщений, выполняющей функцию маршрутизации звонков Банка (IVR).
- 3.2. В ЦТО Клиент может совершать следующие операции и получать доступ к следующим банковским услугам: информирование о Платёжном лимите Карты, мини-выписки по Карте, блокирование/разблокирование Карты, а также к другим услугам, перечень которых устанавливается Банком по своему усмотрению. Через оператора ЦТО Клиент может заблокировать Карту, установить и/или изменить ПИН-код, изменить Основной номер мобильного телефона, получить информацию о Платёжном лимите Карты, подать заявление на подключение/отключение дополнительных опций, подать заявление об изменении номера телефона для начисления вознаграждений (при наличии технической возможности). В случае успешного прохождения процедуры Авторизации, Клиент получает возможность посредством интерфейса Мессенджера, направлять в Банк юридически значимые заявления, а также получать от Банка сведения о своих операциях по соответствующему ЭСП.
- 3.2.1. В целях подключения/отключения опций Клиент вводит направленный Банком Клиенту в SMS-сообщении по Основному номеру мобильного телефона, указанному Клиентом в Заявлении SMS-ключ, который является аналогом собственноручной подписи Клиента для подключения/отключения вышеуказанных опций через ЦТО.
- 3.3. Клиент может совершать операции по счёту и получать доступ к банковским услугам через ЦТО после соответствующей аутентификации. Клиент соглашается с тем, что использование в ЦТО предусмотренных Договором для использования в ЦТО аналогов собственноручной подписи, является надлежащей и достаточной идентификацией Клиента.
- 3.4. Клиент соглашается на передачу/получение распоряжений, поручений и/или информации по линиям телефонной связи (включая мобильные и иные виды телефонной связи), осознавая, что линии телефонной связи не являются безопасным каналом связи, а также соглашается с тем, что Банк не несёт ответственности за возможные риски, связанные с нарушением конфиденциальности и возникающие вследствие использования линий телефонной связи.
- 3.5. Клиент соглашается с тем, что Банк не несёт ответственности за возможные убытки, понесенные Клиентом в связи с использованием ЦТО (в том числе убытки, понесенные в связи с неправомерными действиями или бездействием третьих лиц), за исключением убытков, вызванных непосредственно неправомерными действиями или бездействием Банка.
- 3.6. Банк вправе в любое время по собственному усмотрению изменять набор операций и/или услуг, предоставляемых Клиенту через ЦТО, а также без предварительного уведомления Держателя карты полностью прекратить ее работу или отказать Клиенту в совершении операций в ЦТО.
- 3.7. Совершение действий, требующих подтверждения путём проставления аналога собственноручной подписи в рамках системы ЦТО доступно только в рамках договоров на выпуск и обслуживание банковских карт.
- 3.8. Клиент вправе получить документ, составленный в ЦТО, на бумажном носителе при личном обращении в Банк.

4. Условия использования платёжных приложений (помимо основного платёжного приложения)

- 4.1. Условия использования Клиентом Карт с применением Платёжного Приложения:
- Использование Платёжного Приложения для совершения операций возможно в случае заключения между Клиентом и Поставщиком Платёжного Приложения соответствующего соглашения о его использовании.
- Для совершения Операций с использованием Карты посредством Платёжного Приложения Клиенту необходимо зарегистрировать Карту в Платёжном Приложении.
- Банк осуществляет проверку принадлежности Карты Клиенту путём направления Клиенту на номер телефона Клиента, кода подтверждения.
- После успешной проверки принадлежности Карты Клиенту, платёжная система формирует Токен. Токен отправляется на Устройство. Токен сохраняется на Устройстве для дальнейшего использования с помощью Платёжного Приложения.
- Банк имеет право осуществить проверку/дополнительную проверку Карты и Держателя путем прохождения Держателем дополнительной удаленной Аутентификации через Контактный центр Банка.
- Банк не несёт ответственности за возможные проблемы в использовании Платёжных Приложений или отсутствие возможности их использования, а также не предоставляет поддержку или содействие в отношении функционирования Платёжных Приложений (за исключением Основного платёжного приложения).
- 4.2. Любые ограничения применения Платёжного приложения, случаи приостановления или прекращения применения Платёжного Приложения, регулируются настоящими Условиями и соответствующим соглашением о его использовании, заключённом между Клиентом и Поставщиком Платёжного Приложения.
- Банк вправе приостановить или прекратить использование Клиентом Карт в любом Платёжном Приложении в целях предотвращения совершения несанкционированных Клиентом операций. Клиент соглашается, что Банк не несёт ответственности в случае приостановления или прекращения использования Карт в Платёжном Приложении.
- 4.3. Банк подтверждает Клиенту возможность использования предоставленных Банком Карт с применением Платёжных Приложений.
- 4.4. За использование Платёжных Приложений в целях осуществления перевода денежных средств с использованием Карты взимание Банком, либо Поставщиком Платёжного Приложения отдельного вознаграждения, помимо установленных договором между Банком и Клиентом комиссий, не предусмотрено.
- 4.5. В случае потери или кражи Устройства, или несанкционированного использования Устройства, компрометации и/или использования Карты или её реквизитов, и/или использования Платёжного Приложения без согласия Клиента Клиент обязан уведомить об этом Банк в порядке, предусмотренном Договором с Банком для случаев несогласия с операциями, утраты банковской Карты и/или средств доступа к системам дистанционного банковского обслуживания, а также в случае их использования без согласия Клиента.

5. Условия проведения банковских операций и получения доступа к банковским услугам через SMS-Банк-Инфо

- 5.1. Система дистанционного банковского обслуживания SMS-Банк-Инфо предназначена для обеспечения круглосуточного контроля Клиентом состояния своих денежных средств и осуществления платёжных операций посредством мобильной связи с помощью технологии обмена SMS-сообщениями и/или Push-уведомлениями между Банком и Клиентом (по Основному номеру мобильного телефона).
- 5.2. Система SMS-Банк-Инфо позволяет Клиенту получить следующие услуги:
- Получение уведомлений об операциях по счёту/карте и других значимых событиях по договорам с Банком по инициативе Банка или в рамках дополнительных пакетов услуг, предусматривающих направление Клиентам SMS-сообщений и/или Push-уведомлений установленных в Тарифах (далее — «Пакет(ы) услуг»).
 - Осуществление платежей и формирование запросов информации с использованием команд, предусмотренных в п. 5.11. (далее — «Помощник 2121»).
- 5.3. Возможность получения Push-уведомлений вместо SMS-сообщений предоставляется:
- По инициативе Клиента. В этом случае Клиент выбирает данный способ получения уведомлений в настройках в Системе ИБ/МБ.
 - По инициативе Банка для Клиентов с подключённым Пакетом услуг, предусматривающим получение Push-уведомлений. О факте включения Клиенту Push-уведомлений Банк формирует Клиента в SMS-сообщении. При этом Клиент может самостоятельно отключить получение Push-уведомлений в МП и получать только SMS-сообщения.
- Банк предоставляет Клиенту бесплатный доступ к сервису «Помощник 2121» с момента заключения Договора комплексного обслуживания.
- 5.4. Для формирования запроса или проведения платежа в рамках сервиса «Помощник 2121» Клиенту необходимо направить SMS-сообщение с Основного номера мобильного телефона на бесплатные Номера сервиса «Помощник 2121» в формате, предложенном Банком. Форматы SMS-сообщений (далее — Команды) представлены в п. 5.11 настоящих Условий. Команды следует набирать в верхнем регистре.
- 5.5. Подключение и отключение Пакетов услуг производится на основании заявлений Клиентов, поданных в системе «Интернет-Банк», системе «Мобильный банк», офисе Банка, банкоматах и терминалах, с использованием сервиса «Помощник 2121», а также при обращении в ЦТО, если вышеуказанные способы подключения/отключения пакета предусмотрены соответствующим пакетом услуг согласно Тарифам. Процедура изменения ранее подключенного пакета осуществляется путем подачи заявления на подключение нового пакета, при этом ранее подключенный пакет отключается без возврата комиссии, оформление заявления на отключение в данном случае не требуется. При изменении пакета или его отключении ранее подключенный пакет услуг по карте (картам) отключается на следующих условиях: в случае если счёт банковской карты, указанной клиентом, является источником списания комиссии для оплаты пакета услуг, подключенного к карте до 12.10.2015 г., предоставление услуги прекращается по всем банковским картам, ранее подключенным к данному пакету услуг, списание комиссии по которому производится со счёта банковской карты, указанной клиентом, для изменения/отключения.
- 5.6. Порядок и периодичность списания комиссии за предоставление Пакетов услуг устанавливается Тарифами Банка. В случае неуплаты Клиентом комиссии, Банк имеет право приостановить/отключить предоставление услуги до поступления оплаты. Клиент поручает Банку осуществлять списание комиссии с текущих счетов Клиента, реквизиты которых указаны в заявлениях о предоставлении банковских продуктов, предоставляемых в рамках ДКО в размере и порядке, установленном Тарифами, без дополнительного распоряжения Клиента, в том числе за счёт кредитных средств, предоставленных Банком.
- 5.7. В случае изменения Основного номера мобильного телефона Клиент обязан в максимально короткие сроки уведомить об этом Банк и сообщить новый Основной номер мобильного телефона. Изменение Основного номера мобильного телефона производится (при условии наличия технической возможности):
- В офисах Банка на основании заявления Клиента.
 - С использованием специального сервиса в банкоматах и терминалах Банка.
 - При обращении Клиента в ЦТО.
- 5.8. Клиент подтверждает, что SMS-сообщение, отправленное с Основного номера мобильного телефона Клиента, рассматривается Банком как распоряжение на проведение операции и/или предоставление информации по Банковским картам и счетам Клиента.
- 5.9. Банк не несёт ответственность:
- В случае неполучения Клиентом SMS-сообщений / Push-уведомлений в связи с техническими проблемами, в том числе по вине Оператора сотовой связи, а также в случае если это обусловлено причинами, не зависящими от Банка.
 - В случае неполучения Банком SMS-сообщений, отправленных с Основного номера мобильного телефона Клиента, в связи с техническими проблемами, в том числе по вине Оператора сотовой связи, а также в случае если это обусловлено причинами, не зависящими от Банка.
 - В случае возникновения спорных ситуаций вследствие невыполнения Клиентом условий Договора, а также во всех случаях, когда такие ситуации находятся вне сферы контроля Банка.
 - По претензиям лиц — владельцев номеров мобильных телефонов, зарегистрированных Клиентом при подключении SMS-Банк-Инфо.
- 5.10. Клиент несёт полную ответственность:
- За все операции, совершённые с использованием сервиса «Помощник 2121», а также за убытки, которые могут возникнуть в результате использования системы SMS-Банк-Инфо до момента самостоятельной блокировки услуги Клиентом.
 - За правильность реквизитов операции, указанных им при её проведении, а также при регистрации шаблонов.
 - За убытки и факт разглашения банковской тайны, возникшие вследствие допуска Клиентом третьих лиц к использованию мобильного телефона Клиента, по номеру которого предоставляются услуги SMS-Банк-Инфо.
- 5.11. Команды, доступные Клиенту в рамках сервиса «Помощник 2121» (при наличии технической возможности):

| Описание команды | Команды | Примечание |
|--|--|---|
| Справка о доступных командах | СПРАВКА HELP 0 ? | — |
| Предоставление справки о доступном платёжном лимите | БАЛАНС BALANCE ОСТАТОК OSTATOK 1 | Если у клиента более 1 карты, необходимо ввести последние 4 цифры номера карты, т.е. сформировать команду вида: БАЛАНС ****, где **** — последние 4 цифры номера карты |
| Предоставление мини-выписки по карте | ВЫПИСКА VIPISKA VYPISKA 2 WIPISKA WYPISKA | Если у клиента более 1 карты, необходимо ввести последние 4 цифры номера карты, т.е. сформировать команду вида: ВЫПИСКА ****, где **** — последние 4 цифры номера карты |
| Приостановление расчётов по карте | СТОП STOP БЛОКИРОВКА BLOK 3 ЗАБЛОКИРОВАТЬ | Если у клиента более 1 карты, необходимо ввести последние 4 цифры номера карты, т.е. сформировать команду вида: СТОП ****, где **** — последние 4 цифры номера карты |
| Отмена приостановления расчётов по карте | СТАРТ START РАЗБЛОКИРОВКА 4 РАЗБЛОКИРОВАТЬ | Если у клиента более 1 карты, необходимо ввести последние 4 цифры номера карты, т.е. сформировать команду вида: СТАРТ ****, где **** — последние 4 цифры номера карты |
| Предоставление информации о картах, по которым оказываются услуги | КАРТЫ CARDS 5 | — |
| Предоставление справки о статусе карты | СТАТУС STATUS 6 | Если у клиента более 1 карты, необходимо ввести последние 4 цифры номера карты, т.е. сформировать команду вида: СТАТУС ****, где **** — последние 4 цифры номера карты |
| Предоставление информации о покупках по карте (последние 3 платежа за прошедшие 30 дней) | ПОКУПКИ BUYING 7 SHOPING ШОПИНГ | Если у клиента более 1 карты, необходимо ввести последние 4 цифры номера карты, т.е. сформировать команду вида: ПОКУПКИ ****, где **** — последние 4 цифры номера карты |
| Предоставление информации об операциях получения наличных по карте (последние 3 операции за прошедшие 30 дней) | НАЛИЧНЫЕ CASH 8 | Если у клиента более 1 карты, необходимо ввести последние 4 цифры номера карты, т.е. сформировать команду вида: НАЛИЧНЫЕ ****, где **** — последние 4 цифры номера карты |
| Предоставление справки о текущем курсе ЦБ (EUR и USD) | КУРС RATE 9 КУРС RATE | — |
| Предоставление справки о текущем курсе авторизации Банка | КУРС БАНКА RATE BANK 9 БАНКА 9 BANK | — |
| Предоставление информации по кредиту | КРЕДИТ CREDIT 10 | Если у клиента более 1 карты, необходимо ввести последние 4 цифры номера карты, т.е. сформировать команду вида: КРЕДИТ ****, где **** — последние 4 цифры номера карты |
| Инициация платежа в адрес сотовых операторов | 14 **** n YYY 1234567890 PAY **** n YYY 1234567890 ОПЛАТА **** n YYY 234567890 ТЕЛЕФОН **** n YYY 123456789 | n — сумма в валюте счёта карты 1234567890 — номер мобильного телефона в 10-значном (федеральном) формате YYY — наименование Оператора сотовой связи **** — последние 4 цифры номера карты 123 — код, полученный в сообщении |

| Описание команды | Команды | Примечание |
|--|---|--|
| Инициация платежа в адрес сотовых операторов (упрощённая команда) | 1234567890 n | 1234567890 — номер мобильного телефона в 10-значном (федеральном) формате n — сумма в валюте счёта карты. Если у клиента более 1 карты, необходимо ввести последние 4 цифры номера карты, т.е. сформировать команду вида: 1234567890 n ****, где **** — последние 4 цифры номера карты |
| Инициация платежа в адрес Интернет-провайдеров | 14 **** n PPP 1234567890 PAY **** n PPP 1234567890 ОПЛАТА **** n PPP 1234567890 INTERNET **** n PPP 1234567890 ИНТЕРНЕТ **** n PPP 1234567890 | **** — последние 4 цифры номера карты n — сумма в валюте счёта карты 1234567890 — номер лицевого счёта PPP — наименование Интернет-провайдера 123 — код, полученный в сообщении |
| Подключение Автоплатежа Оператору связи | АВТОПЛАТЁЖ **** n 1234567890 АВТОПЛАТЕЖ **** n 1234567890 16 **** n 1234567890 | **** — последние 4 цифры номера карты n — сумма в валюте счёта карты 1234567890 — номер мобильного телефона в 10-значном (федеральном) формате 123 — код, полученный в сообщении |
| Изменение суммы Автоплатежа | 17 **** n 1234567890 | **** — последние 4 цифры номера карты n — сумма в валюте счёта карты 1234567890 — номер мобильного телефона в 10-значном (федеральном) формате 123 — код, полученный в сообщении |
| Остановка сервиса автоплатежей | 18 **** 1234567890 | **** — последние 4 цифры номера карты 1234567890 — номер мобильного телефона в 10-значном (федеральном) формате 123 — код, полученный в сообщении |
| Подтверждение платежа | # 123 ПОДТВЕРДИТЬ 123 CONFIRM 123 ок 123 | 123 — код, полученный в сообщении |
| Заявление на перевод со счёта карты на счёт «Накопительный» (применимо только для карт с накопительной опцией) | ПОПОЛНИТЬ n POPOLNIT n | **** — последние 4 цифры номера карты n — сумма перевода. Если у клиента более 1 карты, необходимо ввести последние 4 цифры номера карты, т.е. сформировать команду вида: ПОПОЛНИТЬ n ****, где **** — последние 4 цифры номера карты |
| Заявление на перевод со счёта «Накопительный» на счёт карты (применимо только для карт с накопительной опцией) | ВЫВЕСТИ n VYVOD n | **** — последние 4 цифры номера карты n — сумма перевода. Если у клиента более 1 карты, необходимо ввести последние 4 цифры номера карты, т.е. сформировать команду вида: ВЫВЕСТИ n ****, где **** — последние 4 цифры номера карты |
| Подтверждение перевода со счёта карты на счёт «Накопительный» (применимо только для карт с накопительной опцией) | ДА уууу DA уууу YES уууу | уууу — полученный код подтверждения |
| Подтверждение перевода со счёта «Накопительный» на счёт карты (применимо только для карт с накопительной опцией) | ДА уууу DA уууу YES уууу | уууу — полученный код подтверждения |
| Отключение Страхования Жизни по карте | НЕТСТРАХ1 NETSTRAN1 | Если у клиента более 1 карты, необходимо ввести последние 4 цифры номера карты, т.е. сформировать команду вида: НЕТСТРАХ1 ****, где **** — последние 4 цифры номера карты |
| Отключение Страхования от потери работы по карте | НЕТСТРАХ2 NETSTRAN2 | Если у клиента более 1 карты, необходимо ввести последние 4 цифры номера карты, т.е. сформировать команду вида: НЕТСТРАХ2 ****, где **** — последние 4 цифры номера карты |

| Описание команды | Команды | Примечание |
|---|--|---|
| Отключения всех программ страхования по карте | НЕТСТРАХЗ NETSTRANЗ | Если у клиента более 1 карты, необходимо ввести последние 4 цифры номера карты, т.е. сформировать команду вида: НЕТСТРАХЗ ****, где **** — последние 4 цифры номера карты |
| Отключения всех программ страхования по карте | НЕТСТРАХЗ NETSTRANЗ | Если у клиента более 1 карты, необходимо ввести последние 4 цифры номера карты, т.е. сформировать команду вида: НЕТСТРАХЗ ****, где **** — последние 4 цифры номера карты |
| Отключение услуги СМС-Банк-Инфо | СТОПСМС STOPSMS | Если у клиента более 1 карты, необходимо ввести последние 4 цифры номера карты, т.е. сформировать команду вида: СТОПСМС ****, где **** — последние 4 цифры номера карты |
| Отключение кредитного лимита | НЕТКРЕДИТ | Если у клиента более 1 карты, необходимо ввести последние 4 цифры номера карты, т.е. сформировать команду вида: НЕТКРЕДИТ ****, где **** — последние 4 цифры номера карты |
| Заявление о закрытии карты, карточного счёта, накопительного счёта, кредитного договора, а также заявление о переводе остатка д/с со счёта карты в доход Банка. Команда для подтверждения вышеуказанных распоряжений | ЗАКРЫТЬ ZAKRIT ДА ЗАКРЫТЬ DA ZAKRIT | Если у клиента более 1 карты, необходимо ввести последние 4 цифры номера карты, т.е. сформировать команду вида: ЗАКРЫТЬ ****, где **** — последние 4 цифры номера карты. Заявление о закрытии накопительного счёта принимается в работу только при условии нулевого остатка на накопительном счёте |
| Подключение СМС-Банк-Инфо Пакет «Моя карта» | СМС SMS | Если у клиента более 1 карты, необходимо ввести последние 4 цифры номера карты, т.е. сформировать команду вида: СМС ****, где **** — последние 4 цифры номера карты. Комиссия за подключенный пакет «Моя карта» взимается в соответствии с тарифом № 5 Каталога услуг и тарифов по банковским картам клиентов — физических и юридических лиц (по которому производится выпуск новых карт) |
| Подтверждение подключения СМС-Банк-Инфо Пакет «Моя карта» | ДА СМС | — |
| Подключение/изменение услуги «Копилка» с округлением суммы покупки до 10 рублей | КОПИЛКА KOPILKA | Если у клиента более 1 карты с накопительным счётом, необходимо ввести последние 4 цифры номера карты, т.е. сформировать команду вида: КОПИЛКА ****, где **** — последние 4 цифры номера карты |
| Подключение/изменение услуги «Копилка» с округлением суммы покупки до 100 рублей | КОПИЛКА+ KOPILKA+ | Если у клиента более 1 карты с накопительным счётом, необходимо ввести последние 4 цифры номера карты, т.е. сформировать команду вида: КОПИЛКА+ ****, где **** — последние 4 цифры номера карты |
| Отключение услуги «Копилка» | СТОПКОПИЛКА STOPKOPILKA | Если у клиента более 1 карты с накопительным счётом, необходимо ввести последние 4 цифры номера карты, т.е. сформировать команду вида: СТОПКОПИЛКА ****, где **** — последние 4 цифры номера карты |

5.12. Банк вправе в любое время по собственному усмотрению изменять перечень Команд, доступных в рамках сервиса «Помощник 2121».

5.13. Список команд, доступных Клиенту в рамках сервиса «Помощник 2121», может изменяться в зависимости от типа карты Клиента.

5.14. SMS — сообщение с подтверждением платежа/операции необходимо направлять с Основного номера мобильного телефона на Номера сервиса «Помощник 2121».