

**Правила  
дистанционного банковского обслуживания физических лиц  
в Банке ВТБ (ПАО)**

## 1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила дистанционного банковского обслуживания физических лиц в Банке ВТБ (ПАО) определяют общие условия и порядок предоставления Клиенту дистанционного обслуживания в Банке.

1.2. Действие настоящих Правил распространяется на Клиентов, в том числе присоединившихся к:

– Правилам предоставления ВТБ24-Онлайн физическим лицам в ВТБ24 (ПАО) до 31 декабря 2017 года включительно;

– Правилам комплексного банковского обслуживания физических лиц в Банке ВТБ (ПАО) и Условиям предоставления услуг по системе «SMS-банкинг (Приложение 6 к Правилам комплексного банковского обслуживания физических лиц в Банке ВТБ (ПАО)) и/или Условиям обслуживания клиентов – физических лиц в системе «Мобильный банк» (Приложение 8 к Правилам комплексного банковского обслуживания физических лиц в Банке ВТБ (ПАО)) до 31 декабря 2017 года включительно;

– Правилам комплексного банковского обслуживания физических лиц в ОАО «Банк Москвы» на Условиях предоставления услуг по системе «SMS-банкинг» (Приложение 6 к Правилам комплексного банковского обслуживания физических лиц в ОАО «Банк Москвы») и/или Условиям обслуживания клиентов – физических лиц в системе «Мобильный банк» (Приложение 8 к Правилам комплексного банковского обслуживания физических лиц в ОАО «Банк Москвы») до 09 мая 2016.

Присоединение Клиентов к настоящей редакции Правил осуществляется в порядке, установленном пунктом 2.6 настоящих Правил.

1.3. В рамках настоящих Правил используются следующие термины и определения:

**Автоплатеж** – услуга по осуществлению Банком регулярного перевода денежных средств на основании Распоряжения Клиента в соответствии с указанными Клиентом периодичностью и условиями.

**Аутентификация** – процедура проверки соответствия указанных Клиентом данных, (в том числе, но не ограничиваясь: данных, предоставленных в целях Идентификации/установления личности, Средств подтверждения) предъявленному им Идентификатору при предоставлении Клиенту Дистанционного банковского обслуживания.

**Базовый пакет услуг** – набор Банковских продуктов (услуг), предоставляемых на основе соответствующих Договоров П/У Клиентам при заключении ДКО (если это предусмотрено в соответствующем заявлении Клиента на предоставление комплексного обслуживания в Банке) или на основании Заявления П/У без взимания вознаграждения за его предоставление.

**Банк** – Банк ВТБ (ПАО).

**Банковский продукт** – функционально упорядоченный набор услуг и вспомогательных действий с заранее определенными характеристиками (параметрами), направленных на удовлетворение определенных потребностей Клиента (например, Карта, Банковский счет, Система ДБО и т.д.).

**Генератор паролей** – беспроводное устройство, предназначенное для формирования Клиентом с использованием Карты Средства подтверждения – кода подтверждения, применяемого однократно в целях подтверждения (подписания) Распоряжений/Заявлений П/У в ВТБ-Онлайн.

**Голосовое меню** – система интерактивного взаимодействия Клиента с Банком, позволяющая Клиенту посредством нажатия в тоновом режиме клавиш телефонного аппарата получить доступ к информации по Банковским продуктам и услугам.

**Дистанционное банковское обслуживание (ДБО)** – технологические решения по взаимодействию Банка с Клиентами с использованием систем дистанционного

обслуживания [Систем ДБО, подключение к которым выполнено в порядке и на условиях Договора ДБО (ВТБ-Онлайн, Системы «Мобильный банк»/«SMS-банкинг»), УС (банкоматы, интерактивные зоны самообслуживания, инфокиоски и другие)], посредством которых Клиенты, не посещая Офиса Банка, пользуются банковскими услугами, предоставляемыми в рамках ДКО/Договора ДБО и Договоров П/У в установленном ими порядке.

**Доверенный номер телефона** – сообщенный Клиентом Банку на основании заявления, составленного по форме Банка, номер мобильного телефона Клиента, используемый в целях направления Банком Клиенту сообщений/уведомлений в рамках Договора ДБО, в том числе при использовании Технологии Безбумажный офис, а также для направления Банком Клиенту SMS/Push-кодов/Паролей/ОЦП и иных Средств подтверждения, установленных Договором ДБО.

**Договор ДБО** – договор дистанционного банковского обслуживания физических лиц в Банке ВТБ (ПАО), заключаемый Банком с Клиентом с целью предоставления дистанционного обслуживания в порядке, указанном в настоящих Правилах.

**Договор комплексного обслуживания (ДКО)** – договор комплексного обслуживания физических лиц в ВТБ (ПАО), заключенный между Банком и Клиентом. ДКО позволяет Клиенту пользоваться Банковскими продуктами, в том числе, дистанционно, без посещения Офисов Банка, и связан с техническими решениями и возможностями оказания банковских услуг. Клиент по своему усмотрению может пользоваться комплексным обслуживанием и предоставленными в соответствии с ДКО услугами Банка.

**Договор о предоставлении продукта/услуг (Договор П/У)** – один из договоров, заключенных между Банком и Клиентом для целей предоставления Клиенту

- Банковского продукта:
  - договор банковского счета физического лица в Банке ВТБ (ПАО);
  - договор банковского вклада физического лица в Банке ВТБ (ПАО);
  - договор о предоставлении и использовании банковских карт Банка ВТБ (ПАО) (далее – Договор карты)
- Услуг Банка:
  - соглашение о предоставлении услуг на финансовых рынках и/или соглашение на ведение индивидуального инвестиционного счета и/или договор об использовании системы удаленного доступа Онлайн-брокер;
  - депозитарный договор.

**Заявление** – подписанное Клиентом по форме Банка заявление о заключении Договора ДБО, содержащее согласие Клиента на присоединение к настоящим Правилам в целом. Заявление может быть в виде отдельного документа, так и в составе иных заявлений, оформленных Клиентом по форме, установленной Банком. Заявление может быть оформлено и передано в Банк Клиентом в виде Электронного документа в соответствии с настоящими Правилами.

**Заявление по продукту/услуге (Заявление П/У)** – сообщение или несколько связанных сообщений в виде Электронных документов, составленное (-ые) Клиентом по форме, установленной Банком, подписанное ПЭП в соответствии с Договором ДБО и содержащее (-ие) указание Клиента Банку о заключении, изменении, расторжении сделок/договоров, в том числе с использованием Технологии Безбумажный офис.

**Идентификатор** – число, слово, комбинация цифр и/или букв или другая информация, однозначно выделяющая (идентифицирующая) Клиента среди определенного множества Клиентов Банка (паспортные данные Клиента, Пароль, УНК, Личный код, Логин, номер Карты Клиента, номер Банковского счета, Счета вклада). Выбор Идентификатора зависит от Канала дистанционного доступа/Системы ДБО и указывается в соответствующих Условиях Системы ДБО.

**Идентификатор SIM-карты (IMSI)** – международный идентификатор абонента мобильной связи, представляющий собой уникальный код и содержащийся в памяти SIM-карты. При смене Клиентом номера мобильного телефона и/или замене SIM-карты в

мобильном телефоне код IMSI меняется.

**Интернет-банк** – Канал дистанционного доступа к ВТБ-Онлайн, позволяющий Клиентам через сеть Интернет получать информацию по Банковским продуктам и проводить Операции с использованием в качестве Средства доступа персонального компьютера или другого Средства доступа. Доступ к Интернет-банку осуществляется через интернет-сайт ВТБ-Онлайн, размещенный по адресу: <https://online.vtb.ru> в сети Интернет.

**Каналы дистанционного доступа** – каналы связи, посредством которых осуществляется дистанционное банковское обслуживание, в том числе для целей предоставления в Банк Распоряжений/Заявлений П/У .

**Карта** – расчетная (дебетовая) карта, оформленная Банком на имя физического лица, предназначенная для совершения Операций в соответствии с законодательством Российской Федерации и Договором карты, заключенным между Банком и Клиентом.

**Основная карта** – Карта, оформленная к Счету первой на имя владельца Мастер-счета/Карточного счета. Основной картой также является Карта, оформленная на имя Клиента при перевыпуске или замене предыдущей Основной карты.

**Дополнительная карта** – Карта, оформленная Банком к Мастер-счету/Карточному счету в дополнение к Основной карте по заявлению Клиента на имя самого Клиента или на имя третьего лица.

**Клиент** – физическое лицо (резидент или нерезидент в соответствии с законодательством Российской Федерации), заключившее с Банком Договор ДБО.

**Код 3-D Secure (Код 3DS)** – код для участия в программе безопасности, использующийся с целью дополнительной верификации Клиента Банком при совершении Операций с использованием Карты в Системе «Мобильный банк», а также для подтверждения (подписания) Распоряжений.

**Компрометация Логина/Пароля/Средства подтверждения/Доверенного номера телефона** – утрата доверия к тому, что Логин/Пароль/Средство подтверждения/Доверенный номер телефона не могут быть использованы посторонними лицами (установление факта, а также наличие оснований/информации полагать наличие обстоятельств, влекущих последствия по нарушению режима обеспечения безопасности информации).

**Контакт-центр** – Канал дистанционного доступа, используемый для обработки обращений Клиентов в Банк по телефону, в том числе в целях предоставления информации по Банковским продуктам, а также предоставления Онлайн-сервисов через Оператора и Телефонный банк.

**Личный код** – Идентификатор, служащий для Аутентификации Клиента при использовании Клиентом Голосового меню, который может быть указан Клиентом в Заявлении/заявлении о предоставлении/изменении Личного кода, оформленном Клиентом в Офисе Банка по форме, утвержденной Банком. Запрос, подтвержденный Личным кодом, признается совершенным Клиентом и оспариванию не подлежит.

Информация о перечне Офисов Банка, в которых Клиент может оформить заявление о предоставлении/изменении Личного кода, предоставляется Клиенту при обращении в Контакт-центр, а также путем размещения на сайте Банка.

**Логин** – Идентификатор Клиента в ВТБ-Онлайн в виде букв и/или натуральных чисел, созданный самостоятельно Клиентом с использованием технических возможностей Системы ДБО.

**Мобильное приложение** – Канал дистанционного доступа к ВТБ-Онлайн/Системе «Мобильный банк» – версия программного обеспечения, созданная для установки на Мобильных устройствах под управлением операционных систем Android, iOS и Windows Phone, позволяющая осуществлять доступ к ВТБ-Онлайн/Системе «Мобильный банк» через сеть Интернет с таких Мобильных устройств. Мобильное приложение размещается Банком только в интернет-магазинах GooglePlay Маркет, Apple AppStore и MicrosoftStore и

других источниках, перечень которых размещен на сайте Банка.

**Мобильное устройство** – смартфон, планшетный компьютер, мобильный телефон, карманный персональный компьютер и т.п.

**Одноразовый цифровой пароль (ОЦП)** – Средство подтверждения, направляемое Банком на Доверенный номер телефона Клиента и используемое для подтверждения (подписания) Распоряжений в Системе ДБО. ОЦП представляет собой последовательность символов, используемых однократно.

**Онлайн-сервисы** – технологические решения, реализованные Банком для целей предоставления Банковских продуктов, совершения Операций посредством Системы ДБО на основании Распоряжений/Заявлений П/У, переданных Клиентом по Системе ДБО.

**Оператор** – работник Банка, осуществляющий дистанционное обслуживание Клиентов.

**Операция** – любая осуществляемая Банком по Распоряжению/Заявлению П/У Клиента банковская операция, совершаемая Сторонами в соответствии с имеющимися лицензиями Банка, ДКО и/или иными заключенными между Банком и Клиентом договорами/соглашениями.

**Опубликование информации** – размещение Банком информации способами, установленными в пункте 1.7 Правил, обеспечивающими возможность ознакомления с этой информацией Клиентов. Опубликование информации не означает ее обязательного распространения через средства массовой информации.

**Офис Банка** – дополнительный офис филиала Банка, региональный операционный офис филиала Банка, операционный офис филиала Банка, операционная касса вне кассового узла филиала Банка, филиал Банка.

**Пакет банковских услуг (Пакет услуг)** – совокупность Банковских продуктов (услуг), в том числе отдельных банковских операций, предоставляемых в рамках ДКО в соответствии с Договорами П/У.

**Пароль** – Идентификатор, предоставляемый Банком Клиенту на Доверенный номер телефона при заключении Договора ДБО (временный Пароль) или назначенный Клиентом самостоятельно с использованием средств Системы ДБО в соответствии с Договором ДБО, используемый для Аутентификации Клиента в Системе ДБО/Канале дистанционного доступа. Пароль представляет собой последовательность символов и используется многократно.

**Персональный идентификационный номер (ПИН-код)** – Средство подтверждения в виде цифрового кода для совершения Операций с использованием Карт в УС, торгово-сервисных предприятиях, пунктах выдачи наличных денежных средств, предоставленный Банком лицу, которому в соответствии с Договором карты предоставлена в пользование Карта (держатель) или назначенный указанным лицом самостоятельно (при наличии технической возможности). Введение ПИН-кода признается аналогом собственноручной подписи держателя Карты при совершении Операции с использованием Карты. Стороны признают ПИН-код в качестве ПЭП при заключении, изменении, расторжении сделок/договоров, подтвержденных (подписанных) держателем путем ввода ПИН-кода Карты, посредством которой выполнен доступ к сервисам УС (далее – ввод ПИН-кода).

**Правила** – Правила дистанционного обслуживания физических лиц в Банке ВТБ (ПАО).

**Представитель** – доверенное лицо Клиента, на имя которого Клиентом оформлена доверенность, или лицо, действующее от имени/в интересах Клиента в силу закона, – законный представитель (родители, усыновители, опекуны, попечители).

**Простая электронная подпись (ПЭП)** – электронная подпись, сформированная Клиентом для подписания Электронного документа в Системе ДБО (как присоединенная, так и иным образом связанная с Электронным документом в случаях, предусмотренных ДКО и Договором ДБО), соответствующая признакам и требованиям, предъявляемым к простой электронной подписи Федеральным законом от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи», и используемая для определения лица, подписавшего

Электронный документ.

**Распоряжение** – поручение Клиента о совершении Операции по Счету (включая, периодичность и условия ее совершения) в виде Электронного документа, составленное по форме, установленной Банком, оформленное Клиентом самостоятельно с использованием Системы ДБО или по Технологии Безбумажный офис, подтвержденное (подписанное) Клиентом с использованием Средства подтверждения и направленное в Банк с использованием Системы ДБО в соответствии с Договором ДБО.

**Связка «Клиент+мобильное устройство» (Связка)** – уникальный идентификатор Мобильного устройства, позволяющий определить его принадлежность к конкретному Клиенту. В Системе «Мобильный банк» каждой Связке автоматически присваивается уникальное имя (мнемоническое имя).

**Система ДБО** – система дистанционного банковского обслуживания, обеспечивающая предоставление Онлайн-сервисов, формирование, прием к исполнению, обработку, исполнение Распоряжений/Заявлений П/У Клиентов в соответствии с Договором ДБО и Условиями Системы ДБО, а именно **Система «ВТБ-Онлайн» (ВТБ-Онлайн)/Система «Мобильный банк»** или **Система «SMS-банкинг»**.

**Система «TSC Paperless FrontOffice New Frontier Group»** – программное обеспечение, предназначенное для реализации Технологии Безбумажный офис, в том числе применяемое для целей доказательства целостности (неизменности) Распоряжения/Заявления П/У, направленного Клиентом в Банк по Технологии Безбумажный офис, путем сопоставления Хеш-суммы Распоряжения/Заявления П/У подтвержденного (подписанного) Клиентом Средством подтверждения с использованием Мобильного приложения ВТБ-Онлайн, зафиксированной в протоколе работы Системы «TSC Paperless FrontOffice New Frontier Group» и Хеш-суммы документа, загруженного в Систему «TSC Paperless FrontOffice New Frontier Group» для сравнения.

**Специальный порядок идентификации** – способ входа в Мобильное приложение ВТБ-Онлайн, посредством которого Пароль вводится с использованием отпечатка пальца Клиента, зарегистрированного в Мобильном устройстве, на котором установлено Мобильное приложение. Возможность использования для входа в Мобильное приложение Специального порядка идентификации обеспечивается программно-аппаратными средствами Мобильного устройства Клиента и активируется Клиентом в Мобильном приложении после успешной Аутентификации посредством введения корректных УНК (Логина), Пароля и SMS/Push-кода. Банк не получает, не анализирует и не хранит отпечаток пальца Клиента, используемый при Специальном порядке идентификации. Введением зарегистрированного отпечатка пальца при входе в Мобильное приложение Клиентом дается команда Мобильному устройству ввести Пароль, сохранившийся в памяти Мобильного устройства при предыдущем успешном входе в Мобильное приложение с использованием собственноручно введенного Пароля.

**Средство доступа** – персональный компьютер, Мобильное или другое устройство, с помощью которого Клиент осуществляет обмен данными с Системой ДБО при передаче Распоряжений/Заявлений П/У .

**Средство подтверждения** – электронное или иное средство, используемое для Аутентификации, подтверждения (подписания) Клиентом Распоряжений/Заявлений П/У, Шаблонов, переданных Клиентом в Банк с использованием Системы ДБО, в том числе по Технологии Безбумажный офис с использованием Мобильного приложения ВТБ-Онлайн. Средством подтверждения является: ПИН-код, ОЦП, SMS/Push-коды, Passcode, сформированные Токеном/ Генератором паролей коды подтверждения, ПЭП.

**Средство получения кодов** – Токен, Генератор паролей (в случае использования Клиентом указанных Средств получения кодов) или Мобильное устройство.

**Стороны** – совместно упоминаемые Банк и Клиент.

**Счет** – Банковский счет, Карточный счет, Счет по вкладу при совместном упоминании.

**Банковский счет** – банковский (текущий) счет физического лица, открытый Клиенту

на основании заключенного между Клиентом и Банком договора банковского счета физического лица в Банке ВТБ (ПАО).

**Карточный счет** – банковский (текущий) счет физического лица, открытый Клиенту для учета денежных средств по Операциям, совершаемым с использованием Карты или ее реквизитов, на основании заключенного между Клиентом и Банком Договора карты.

**Мастер-счет** – Банковский счет, открытый Банком Клиенту в рамках Базового пакета услуг на основании заключенного между Клиентом и Банком договора банковского счета физического лица в Банке ВТБ (ПАО).

**Счет по вкладу** – счет по учету вклада, открытый Клиенту на основании заключенного между Клиентом и Банком договора банковского вклада физического лица в Банке ВТБ (ПАО).

**Тарифы Банка** – сборники условий, тарифов и, если применимо, процентных ставок для физических лиц за услуги Банка, устанавливающие, в том числе, размер вознаграждения, взимаемого Банком с физических лиц в рамках ДКО и соответствующих Договоров П/У.

**Телефонный банк** – Канал дистанционного доступа к ВТБ-Онлайн, позволяющий Клиентам – владельцам Пакета услуг «Привилегия (NEW)» и «Прайм New» получать Онлайн-сервисы при обращении по телефону в Контакт-центр Банка.

**Технология Безбумажный офис** – технология проведения Операций в ВТБ-Онлайн, предусматривающая в качестве основания совершения Операции Распоряжение/Заявление П/У в виде Электронного документа, предварительно оформленное в Офисе Банка на основании информации, сообщенной Клиентом, направленное Банком Клиенту для подтверждения (подписания) с использованием Средства подтверждения в Мобильном приложении ВТБ-Онлайн в порядке, установленном настоящими Правилами. Технология Безбумажный офис предоставляется Банком при наличии технической возможности.

**Технология TouchID** – технология Аутентификации с использованием отпечатка пальца руки Клиента, используемая для запуска Мобильного приложения (технология **TouchID** для операционных систем iOS/Android соответственно) на Мобильном устройстве (авторизации в Системе «Мобильный банк»), а также технология, используемая для формирования ЭП, которой подтверждаются (подписываются) Распоряжения в Системе «Мобильный банк».

**Токен** – приложение для Мобильных устройств под управлением операционных систем Android, iOS и Windows Phone, предназначенное для формирования кодов подтверждения в целях совершения (подтверждения) в ВТБ-Онлайн Операций по Каналам дистанционного доступа. Токен размещается Банком только в интернет-магазинах GooglePlay Маркет, Apple AppStore, MicrosoftStore.

**Уникальный номер Клиента (УНК)** – Идентификатор Клиента в ВТБ-Онлайн, представляет собой целое число, установленное Банком для целей Аутентификации Клиента в ВТБ-Онлайн. Уникальность УНК обеспечивается программными средствами автоматизированной банковской системы Банка.

**Условия Системы ДБО** – особенности дистанционного обслуживания Клиентов в Системе ДБО, установленные Приложениями 1-3 к настоящим Правилам.

**Услуги Банка** – услуга, предоставляемая Банком, по заключению соглашений/договоров на предоставление брокерских/депозитарных и иных услуг.

**Устройство самообслуживания (УС)** – средство и/или способ, позволяющие Клиенту составлять, удостоверить и передавать в Банк Распоряжения/Заявлений П/У, в том числе в целях выдачи (приема) наличных денежных средств/осуществления перевода денежных средств в рамках применяемых форм безналичных расчетов с использованием информационно-коммуникационных технологий, электронных носителей информации и иных технических устройств: банкоматы, терминалы самообслуживания, инфо-киоски и

т.п.

**Хеш-сумма** – результат применения математического алгоритма SHA-256, используемого для преобразования массива данных в уникальную последовательность символов фиксированной длины, сохраняющую неизменность при условии неизменности массива данных. Для целей настоящих Правил под массивом данных понимается Распоряжение/Заявление П/У подтвержденное (подписанное) Клиентом с использованием Средства подтверждения в Мобильном приложении в ВТБ-Онлайн, а также протоколы работы ВТБ-Онлайн.

**Шаблон** – образец Распоряжения. Шаблон создается Клиентом посредством Системы ДБО (при наличии технической возможности) и представляет собой совокупность данных, определяющих содержание, параметры, порядок формирования, передачи и исполнения Распоряжения, позволяющий использовать его многократно.

**Электронный документ** – документ, информация в котором представлена в электронно-цифровой форме.

**Passcode** – уникальная цифровая последовательность, назначаемая Клиентом в целях авторизации в Системе «Мобильный банк»/Мобильном приложении ВТБ-Онлайн, а также в целях формирования ПЭП для подтверждения (подписания) Операций/заключения сделок/направления писем, запросов, и формирования уникальных кодов, обеспечивающих информационную безопасность в рамках аутентификационного обмена между Мобильным приложением и Системой «Мобильный банк»/ВТБ-Онлайн. Для каждого Мобильного устройства Клиентом назначается свой Passcode. Значение Passcode не хранится в памяти Мобильного устройства и известно только Клиенту. Passcode восстановлению не подлежит. В случае если Клиент забыл Passcode, потребуется новая регистрация в Мобильном приложении и установка нового Passcode.

**SMS/Push-сообщения** – текстовые сообщения, передающиеся Сторонами по каналам сотовой телефонной связи/по Каналам дистанционного доступа: Интернет-банк/Мобильное приложение.

**SMS/Push-код** – Средство подтверждения, используемое для Аутентификации и подтверждения (подписания) Распоряжений/Заявлений П/У в ВТБ-Онлайн/Системах «SMS-банкинг», «Мобильный банк» по Каналам доступа Интернет-банк/Мобильное приложение. SMS/Push-код представляет собой код (последовательность символов, используемых однократно), содержащийся в SMS/Push-сообщении. В SMS/Push-сообщении также содержится информация об Операции Клиента, дата и время проведения Операции.

Термины, используемые в Условиях Системы ДБО, употребляются в значении, установленном настоящим пунктом Правил, если Условиями Системы ДБО не предусмотрено иное.

1.4. Приложениями к настоящим Правилам являются:

- Приложение 1 «Условия обслуживания физических лиц в системе ВТБ-Онлайн»;
- Приложение 2 «Условия предоставления услуг по системе «SMS-банкинг»;
- Приложение 3 «Условия обслуживания клиентов – физических лиц в системе «Мобильный банк».

1.5. Договор ДБО заключается в целях осуществления дистанционного обслуживания Клиента в соответствии с законодательством Российской Федерации и Договором ДБО:

1.5.1. Путем подписания Клиентом в Офисе Банка на бумажном носителе в двух экземплярах, по одному для каждой из Сторон, Заявления по форме, установленной Банком. При подписании Заявления Клиент присоединяется к настоящим Правилам в целом в рамках ДКО. Договор ДБО считается заключенным с даты принятия Банком Заявления. Факт принятия Банком Заявления подтверждается отметкой Банка о его принятии от Клиента, которая проставляется в соответствующем разделе данного Заявления с указанием даты, подписи работника Банка.



1.5.2. Дистанционно (при наличии технической возможности) при наличии у Клиента Карты:

1.5.2.1. При наличии между Сторонами ДКО Заявление может быть оформлено и передано в Банк в форме Электронного документа в ВТБ-Онлайн через сайт <https://online.vtb.ru> с использованием номера Карты, временного Пароля и SMS-кода. Временный Пароль и SMS-код направляются Клиенту Банком на Доверенный номер телефона. Договор ДБО считается заключенным с даты предоставления Банком Клиенту доступа к ВТБ-Онлайн.

1.5.2.2. При наличии между Сторонами соглашения, предусматривающего электронный документооборот между Сторонами с использованием электронной подписи в соответствии с законодательством Российской Федерации, Заявление может быть оформлено и передано в Банк в форме Электронного документа в ВТБ-Онлайн через сайт <https://online.vtb.ru> с использованием УНК, временного Пароля и SMS-кода. Клиент с использованием Карты и УС получает УНК на чеке УС, регистрирует Доверенный номер телефона. Временный Пароль и SMS-код направляются Клиенту Банком на Доверенный номер телефона. Договор ДБО считается заключенным с даты предоставления Банком Клиенту доступа к ВТБ-Онлайн.

1.6. Предоставление Онлайн-сервисов в Системах ДБО осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации, Договором ДБО.

1.7. Банк с целью ознакомления Клиентов с Правилами и Тарифами Банка размещает их путем опубликования информации одним или несколькими из нижеперечисленных способов:

- размещение информации на стендах в Офисах Банка;
- размещение информации на официальном интернет-сайте Банка, размещенном по адресу: [www.vtb.ru](http://www.vtb.ru) (далее – сайт Банка);
- оповещение Клиентов через Системы ДБО;
- иными способами, позволяющими Клиенту получить информацию и установить, что она исходит от Банка.

Датой ознакомления Клиента с опубликованной информацией считается дата размещения Банком информации в соответствии с настоящим пунктом Правил.

1.8. Информация о порядке Аутентификации Клиента, Средствах доступа, Средствах подтверждения, лимитах Операций, рекомендации по безопасности использования Систем ДБО<sup>1</sup>, руководства по использованию Систем ДБО, а также другие сведения, касающиеся порядка предоставления Онлайн-сервисов, размещаются в порядке, предусмотренном для ознакомления Клиентов с Правилами и Тарифами Банка, указанном в пункте 1.7 настоящих Правил.

1.9. Перечень Банковских продуктов (услуг), по которым предоставляются Онлайн-сервисы в Системах ДБО, Операций, доступных для проведения в Системах ДБО, в том числе с использованием Технологии Безбумажный офис, лимитов Операций, способов и Средств подтверждения, а также перечень Офисов Банка, осуществляющих обслуживание Клиентов по Технологии Безбумажный офис, устанавливается Банком и доводится до сведения Клиента в порядке, аналогичном изложенному в пункте 1.7 настоящих Правил.

1.10. Электронные документы, подтвержденные (подписанные) Клиентом с помощью Средства подтверждения, а со стороны Банка с использованием простой электронной подписи уполномоченного лица Банка, переданные Сторонами с использованием Системы ДБО:

- удовлетворяют требованию совершения сделки в простой письменной форме в

<sup>1</sup> Рекомендации по безопасности использования Систем ДБО размещаются на сайте Банка/на сайтах Систем ДБО/в Каналах дистанционного доступа.

случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, и влекут юридические последствия, аналогичные последствиям совершения договоров (сделок), совершаемым с физическим присутствием лица (взаимном присутствии лиц), совершающего (совершающих) сделку;

- равнозначны, в том числе имеют равную юридическую и доказательственную силу аналогичным по содержанию и смыслу документам на бумажном носителе, составленным в соответствии с требованиями, предъявляемыми к документам такого рода, и подписанным собственноручной подписью Сторон, и порождают аналогичные им права и обязанности Сторон по сделкам/договорам и документам, подписанным во исполнение указанных сделок/договоров;
- не могут быть оспорены или отрицаться Сторонами и третьими лицами или быть признаны недействительными только на том основании, что они переданы в Банк с использованием Системы ДБО, Каналов дистанционного доступа или оформлены в электронном виде;
- могут быть представлены в качестве доказательств, равносильных письменным доказательствам, в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации, при этом допустимость таких доказательств не может отрицаться только на том основании, что они представлены в виде Электронных документов или распечаток их копий, заверенных в установленном порядке;
- признаются созданным и переданным Клиентом для исполнения Банку при наличии в них ПЭП Клиента и при положительном результате проверки ПЭП Банком.

1.11. Банк предоставляет Клиенту возможность дистанционно получать информацию:

1.11.1. По Системам ДБО о текущем состоянии своих Банковских продуктов, совершенных Операциях, переданных Распоряжениях/Заявлениях П/У и прочих данных в порядке, установленном Условиями Систем ДБО.

1.11.2. С помощью Голосового меню о текущем состоянии своих Банковских продуктов при условии положительной Аутентификации.

1.11.3. При обращении с соответствующим запросом в Контакт-центр при условии положительной Аутентификации Клиента. Клиенту предоставляется информация, в том числе о текущем состоянии его Банковских продуктов, совершенных Операциях, переданных Распоряжениях/Заявлениях П/У (за исключением финансовой информации).

Настоящим Клиент подтверждает свое согласие на проведение аудиозаписи телефонных переговоров между Банком и Клиентом, в том числе при проведении указанных в настоящем пункте переговоров. Настоящим стороны признают, что указанные в настоящем пункте аудиозаписи могут быть использованы в суде в качестве доказательств в соответствии со ст.ст. 55, 77 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации.

## **2. Стоимость обслуживания. Утверждение новых Правил и Тарифов Банка**

2.1. Подключение к Системам ДБО осуществляется без взимания комиссионного вознаграждения. За осуществление Операций в рамках Договора ДБО (с использованием Каналов дистанционного доступа/Систем ДБО) Банк взимает с Клиента вознаграждение в соответствии с Тарифами Банка. Оплата услуг, предоставленных Банком Клиенту с использованием Каналов дистанционного доступа/Систем ДБО, осуществляется в связи со спецификой обслуживания Клиента в рамках данного Договора ДБО без явки Клиента в Офис Банка в безналичном порядке путем перевода (по распоряжению Клиента) собственных денежных средств Клиента со Счета.

2.2. Вознаграждение за осуществление Операций, указанное в пункте 2.1 настоящих Правил, списывается Банком со Счета, по которому проводится Операция, в день совершения Операций на основании Распоряжения/Заявления П/У Клиента в размере, установленном Тарифами Банка, за счет собственных средств Клиента. Банк не

осуществляет Операции по Счету в случае отсутствия или недостатка денежных средств на Счете для проведения Операции и/или оплаты вознаграждения в соответствии с Тарифами Банка.

Настоящим Клиент дает Банку Распоряжение (поручение/заранее данный акцепт) в течение срока действия Договора ДБО без дополнительного Распоряжения производить перевод денежных средств путем оформления в установленном порядке расчетных документов на списание со Счета Клиента денежных средств в оплату вознаграждения в размере, установленном Тарифами Банка.

Перевод денежных средств в случаях, указанных в настоящем пункте Правил, производится без взимания вознаграждения.

2.3. В соответствии с п. 1 ст. 450 Гражданского кодекса Российской Федерации Стороны договорились, что Банк имеет право вносить изменения в Правила, включая приложения к Правилам, и Тарифы Банка.

2.4. Банк осуществляет Опубликование информации об утверждении новых Правил и Тарифов Банка не менее чем за 5 (пять) календарных дней до ввода их в действие.

2.5. Банк осуществляет информирование Клиента об утверждении новых Правил и/или Тарифов Банка как минимум одним из способов, указанных в пункте 1.7 настоящих Правил.

Клиент обязан не реже одного раза в 5 (пять) календарных дней самостоятельно или через Представителя обращаться в Банк/знакомиться с информацией, публикуемой Банком в порядке, установленном настоящими Правилами, для получения сведений о Правилах и/или Тарифах Банка.

2.6. Отсутствие отказа Клиента от Онлайн-сервисов (расторжение Договора ДБО), а также проведение Клиентом Операций с использованием Системы ДБО после опубликования новых Правил/Тарифов Банка или изменений к ним, являются согласием Клиента с новыми Правилами (с учетом приложений к ним) и с применением новых Тарифов Банка. В случае несогласия с утвержденными Тарифами Банка и/или Правилами Клиент имеет право до вступления в силу таких изменений расторгнуть Договор ДБО.

### **3. Обслуживание в Системе ДБО**

#### **3.1. Порядок доступа**

3.1.1. Доступ Клиента в Систему ДБО осуществляется при условии его успешной Аутентификации. Порядок Аутентификации определяется Условиями Системы ДБО, в которой она осуществляется.

3.1.2. Банк вправе ограничить перечень Банковских продуктов и/или видов Распоряжений/Заявлений П/У, оформление которых возможно с использованием Каналов дистанционного доступа и/или в Системах ДБО, в том числе с использованием Технологии Безбумажный офис.

При установлении ограничений, связанных с использованием Каналов дистанционного доступа/Систем ДБО, Банк осуществляет Опубликование информации за 5 (пять) календарных дней до их установления.

3.1.3. Банк вправе без предварительного уведомления Клиента временно приостановить или ограничить доступ Клиента к Системе ДБО/одному или нескольким Каналам дистанционного доступа:

- при наличии у Банка оснований полагать, что по Системе ДБО/Каналам дистанционного доступа возможна попытка несанкционированного доступа или совершения противоправных действий, нарушающих законодательство Российской Федерации, от имени Клиента;
- если в отношении Клиента введены процедуры, применяемые в деле о банкротстве гражданина в соответствии с Федеральным законом от 26.10.2002

№ 127-ФЗ «О несостоятельности (банкротстве)»;

- в случае неиспользования Системы ДБО более 6 (шести) месяцев.

3.1.4. Банк вправе применять меры в соответствии с нормативными требованиями, а также рекомендациями Банка России в сфере противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма:

- приостановить обслуживание Клиента с использованием Системы ДБО;
- отказать Клиенту в обслуживании с использованием Системы ДБО;
- отказать в исполнении Распоряжения/Заявления П/У.

Банк уведомляет Клиента о применении мер, указанных в настоящем подпункте Правил, любым способом, позволяющим Клиенту получить уведомление и установить, что оно исходит от Банка, в том числе с использованием Системы ДБО.

Распоряжения/Заявления П/У Клиента в этом случае могут приниматься Банком на бумажном носителе, оформленные надлежащим образом в рамках Договора П/У, в рамках которого дано Распоряжение/Заявление П/У.

3.1.5. Банк вправе отказать в снятии блокировки доступа к Системе ДБО, установленной по инициативе Банка при наличии установленных законом и Правилами оснований без объяснения причин, что не влечет за собой расторжения Договора ДБО.

3.1.6. Клиент вправе:

- заблокировать доступ к Системе ДБО (за исключением Системы «SMS-банкинг»<sup>2</sup>) подав в Банк соответствующее заявление, составленное по установленной Банком форме;
- разблокировать доступ к Системе ДБО, заблокированный по его заявлению. Для разблокировки доступа Клиент передает в Банк соответствующее заявление, составленное по установленной Банком форме, которое исполняется Банком не позднее следующего рабочего дня за днем получения указанного заявления Банком от Клиента;
- самостоятельно восстановить/заменить Логин/Пароль с использованием Системы ДБО (при наличии технических возможностей).

## **3.2. Средства подтверждения**

3.2.1. Средства подтверждения, применяемые в Системе ДБО, предусмотрены Условиями Системы ДБО.

3.2.2. Средство подтверждения считается действительным на дату поступления в Банк Распоряжения/Заявления П/У, подтвержденного (подписанного) с использованием указанного Средства подтверждения, если одновременно выполнены следующие условия:

- срок действия Средства подтверждения не истек;
- использование данного вида Средства подтверждения не было отменено (заблокировано) Клиентом;
- использование данного вида Средства подтверждения не ограничено со стороны Банка для подтверждения (подписания) Распоряжения/Заявления П/У.

3.2.3. Банк вправе:

- вводить ограничения на использование Клиентом Средств подтверждения по определенным видам Распоряжений/Заявлений П/У;

---

<sup>2</sup> Блокировка использования Системы «SMS-банкинг» не осуществляется. Прекращение использования Системы «SMS-банкинг» осуществляется в соответствии с Условиями предоставления услуг по системе «SMS-банкинг» (Приложение 2 к настоящим Правилам).

- отменить использование того или иного Средства подтверждения либо способа формирования Средства подтверждения, предоставив Клиенту возможность использовать другое (-ие) Средство (-а) подтверждения и/или другой способ формирования Средств подтверждения, уведомив об этом Клиента одним из способов, указанных в пункте 1.7 настоящих Правил, в срок не менее чем за 5 (пять) рабочих дней до отмены использования Средства подтверждения и/или способа формирования Средств подтверждения. Порядок предоставления Клиенту нового (-ых) Средств (-а) подтверждения и/или способа формирования Средств подтверждения определяется Банком с уведомлением о нем Клиента. За предоставление нового Средства подтверждения и/или способа формирования Средств подтверждения плата не взимается;
- заблокировать доступ в Систему ДБО в случае возникновения подозрений о возможной Компрометации Средства подтверждения и/или оснований считать, что возможно несанкционированное использование Системы ДБО от имени Клиента.

3.2.4. Клиент обязуется не передавать третьим лицам (в том числе, в постоянное или временное пользование) Средства получения кодов, не раскрывать третьим лицам информацию о Средствах подтверждения, находящихся в его распоряжении, хранить и использовать Средства подтверждения, а также Средства получения кодов способами, обеспечивающими невозможность их несанкционированного использования, а также немедленно уведомлять Банк обо всех случаях доступа или о предполагаемой возможности доступа третьих лиц к Средствам подтверждения/ Средствам получения кодов.

3.2.5. Клиент вправе заблокировать Средство подтверждения (если применимо), подав в Банк соответствующее заявление, составленное по установленной Банком форме.

### **3.3. Формирование, подтверждение, передача и прием к исполнению Распоряжений/Заявлений П/У**

3.3.1. Порядок формирования, подтверждения и передачи Клиентом Распоряжений/Заявлений П/У в виде Электронных документов в каждой из Систем ДБО определяется соответствующими Условиями Системы ДБО.

3.3.2. При поступлении в Банк Распоряжение/Заявление П/У регистрируется по часовому поясу г. Москвы.

3.3.3. Банк вправе отказать в приеме Распоряжения/Заявления П/У к исполнению в следующих случаях:

- при отрицательном результате процедуры приема к исполнению Распоряжения/Заявления П/У (проверки Банком подлинности ЭП, соответствия Распоряжения/Заявления П/У установленной форме, значений реквизитов, их допустимости и соответствия, достаточности денежных средств и иных проверок);
- Распоряжение/Заявление П/У противоречит законодательству Российской Федерации и/или Договору ДБО/Договору П/У, по которому дано Распоряжение/Заявление П/У;
- Банком выявлены признаки нарушения безопасности при использовании Системы ДБО/Канала дистанционного доступа, в том числе, если Банк имеет основания считать, что выполнение Распоряжения/Заявления П/У может повлечь убытки Клиента;
- порядок исполнения Распоряжения/Заявления П/У нарушит условия иных договоров и/или соглашений, заключенных между Банком и Клиентом.

3.3.4. В случае отрицательного результата проверки Распоряжения/Заявления П/У Банк уведомляет Клиента об отказе в приеме Распоряжения к исполнению средствами Системы ДБО.

3.3.5. Подтверждение приема Распоряжения/Заявления П/У к исполнению или

уведомление об отказе в приеме Распоряжения/Заявления П/У к исполнению может быть произведено путем уведомления Клиента с использованием Системы ДБО, а также посредством любого сообщения Банка, форма, содержание и способ передачи которого Клиенту устанавливаются Банком с учетом требований законодательства Российской Федерации, позволяющего достоверно установить факт его получения Клиентом.

3.3.6. Банк освобождается от ответственности за установление окончательного результата передачи Распоряжения/Заявления П/У посредством Системы ДБО в случае, если вследствие обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор), как то: отключения/повреждения электропитания и сетей связи, обслуживаемых или эксплуатируемых третьими лицами, сбоев программного обеспечения Банка, технических сбоев в работе платежных систем и т.п.) Клиент не получил подтверждение о приеме Распоряжения/Заявления П/У к исполнению либо уведомление об отказе в приеме Распоряжения/Заявления П/У к исполнению. Ответственность за установление окончательного результата передачи Распоряжения/Заявления П/У средствами Системы ДБО лежит на Клиенте.

3.3.7. Банк вправе вводить постоянные или временные ограничения на выполнение отдельных видов Операций посредством Системы ДБО, в частности ограничивать суммы, запрещать передачу определенных видов Распоряжений/Заявлений П/У по определенным Каналам дистанционного доступа и с использованием определенных Средств подтверждения, ограничивать совокупный размер (сумму) Распоряжений, неподтвержденных подписанными документами на бумажном носителе.

При введении указанных в настоящем пункте ограничений Распоряжения/Заявления П/У принимаются Банком на бумажном носителе, оформленные надлежащим образом в рамках Договора П/У, в рамках которого дано Распоряжение/Заявление П/У.

3.3.8. Клиент поручает Банку при проведении Операций на основании Распоряжений Клиента составлять от своего имени расчетные (платежные) документы, необходимые для проведения таких Операций в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.3.9. Протоколы работы Систем ДБО, в которых зафиксирована информация об успешной Аутентификации Клиента, о создании Распоряжения/Заявления П/У в виде Электронного документа, о подтверждении (подписании) Распоряжения/Заявления П/У Клиентом с использованием Средства подтверждения и о передаче их в Банк, а также результаты сравнения Хеш-сумм Распоряжений/Заявлений П/У, переданных Клиентом Банку по Технологии Безбумажный офис, зафиксированных в протоколах работы Системы «TSC Paperless FrontOffice New Frontier Group», и Хеш-сумм документов, загруженных для сравнения в Систему «TSC Paperless FrontOffice New Frontier Group», являются достаточным доказательством и могут использоваться Банком в качестве свидетельства факта подтверждения (подписания)/передачи Клиентом Распоряжения/Заявления П/У в соответствии с параметрами, содержащимися в протоколах работы Системы ДБО, а также целостности (неизменности) Распоряжения/Заявления П/У соответственно.

3.3.10. Распоряжения/Заявления П/У в виде Электронных документов, направленные Банком Клиенту с использованием Систем ДБО, подтверждаются (подписываются) простой электронной подписью уполномоченного лица Банка.

#### **3.4. Исполнение Распоряжений/Заявлений П/У**

3.4.1. Распоряжения/Заявления П/У Клиентов исполняются в соответствии со сроками выполнения Распоряжений/Заявлений П/У Клиентов, установленными для Распоряжений/Заявлений П/У такого рода законодательством Российской Федерации, договорами/соглашениями, заключенными между Банком и Клиентом, в том числе, Договорами П/У, при этом Банк вправе сократить сроки исполнения Распоряжений/Заявлений П/У.

3.4.2. Банк вправе отказаться от выполнения Распоряжения/Заявления П/У, если Банком установлено, что:

- проводимая Клиентом Операция противоречит законодательству Российской Федерации и/или не соответствует режиму Счета, установленному договором банковского счета;
- порядок исполнения Распоряжения/Заявления П/У нарушит условия иных договоров и/или соглашений, заключенных между Банком и Клиентом;
- в случае отсутствия или недостатка денежных средств на Счете Клиента для проведения Операции и/или оплаты вознаграждения согласно Тарифам Банка.

3.4.3. В случае отказа от исполнения Распоряжения/Заявления П/У Банк оповещает Клиента о сложившейся ситуации средствами Системы ДБО, а также иными способами при наличии необходимой информации для связи с Клиентом, не позднее следующего рабочего дня за днем поступления в Банк указанного Распоряжения/Заявления П/У.

3.4.4. Банк вправе в любой момент потребовать от Клиента подписания документов на бумажном носителе, эквивалентных по смыслу и содержанию переданным Клиентом по Системе ДБО и принятым Банком Распоряжениям/Заявлениям П/У, независимо от того, были ли исполнены эти Распоряжения/Заявления П/У Банком. Клиент обязан по требованию Банка предоставить указанные в настоящем пункте документы, а также подписать бумажные копии переданных им Распоряжений/Заявлений П/У в срок не позднее 1 (одного) рабочего дня с даты получения указанного требования Банка.

Банк вправе приостановить обслуживание Клиента в Системе ДБО в соответствии с Договором ДБО в случае неисполнения Клиентом обязательств, установленных в настоящем пункте Правил.

3.4.5. По требованию Клиента Банк выдает ему оформленный в соответствии с принятой технологией документ на бумажном носителе, подтверждающий принятие Банком отправленного Клиентом Распоряжения/Заявления П/У с указанием его статуса.

3.4.6. Перевод денежных средств на основании Распоряжения становится безотзывным и окончательным после исполнения Банком распоряжения Клиента в соответствии с Федеральным законом от 27.06.2011 № 161-ФЗ «О национальной платежной системе».

3.4.7. Электронный документ считается подлинным, если он был надлежащим образом оформлен и подтвержден (подписан) Клиентом ПЭП, установленной Договором ДБО, после чего проверен и принят Банком.

### **3.5. Отмена Распоряжений/Заявлений П/У**

3.5.1. Клиент может отменить свое Распоряжение, подав в Банк письменное уведомление до наступления безотзывности и окончательности перевода денежных средств в соответствии с Федеральным законом от 27.06.2011 № 161-ФЗ «О национальной платежной системе».

3.5.2. Банк вправе отказать в отмене ранее переданного Клиентом Распоряжения, если в ходе исполнения этого Распоряжения Банком были произведены действия, в результате которых отмена Распоряжения невозможна в связи с наступлением безотзывности перевода денежных средств.

3.5.3. Отмена Заявления П/У подписанного Клиентом Средством подтверждения и принятого Банком к исполнению не осуществляется.

3.5.4. Клиент вправе отказаться от подписания Распоряжения/Заявления П/У в виде Электронного документа в любой момент времени до его подтверждения (подписания) ПЭП с использованием Средства подтверждения.

### **3.6. Хранение Распоряжений/Заявлений П/У**

Банк хранит полученные от Клиента Распоряжения/Заявления П/У, переданные по Системам ДБО, и протоколы работы Систем ДБО, в которых зафиксирована информация о подтверждении (подписании)/передаче Клиентом Распоряжений/Заявлений П/У, Хеш-суммы Распоряжений/Заявлений П/У, переданных Клиентом Банку с использованием Мобильного приложения ВТБ-Онлайн в рамках Технологии Безбумажный офис, и иные

события в хронологическом порядке с установленной Банком степенью детализации, в течение предусмотренных законодательством Российской Федерации сроков хранения аналогичных по смыслу документов на бумажном носителе. Способ и формат хранения определяются Банком.

### **3.7. Использование Счетов Клиента**

3.7.1. Виды и перечень Счетов, доступных для совершения Операций в Системе ДБО, в том числе по Каналам дистанционного доступа, устанавливаются Банком и указываются в Системе ДБО.

3.7.2. Банк вправе вводить ограничения на использование Счетов при исполнении Распоряжений в рамках предоставления Онлайн-сервисов в Системе ДБО, а также дополнять виды и перечень Счетов, доступных для совершения Операций в Системе ДБО, уведомив об этом Клиента одним из способов, указанных в пункте 1.7 настоящих Правил, в срок не менее чем за 5 (пять) календарных дней до ограничения/дополнения возможности использования Счета в Системе ДБО.

### **3.8. Совершение действий по доверенности**

3.8.1. Клиент может путем составления доверенности предоставить Представителю право совершать в Офисах Банка действия, связанные с обеспечением/ограничением доступа Клиента к Системе ДБО/для проведения Клиентом Операций. Клиент не может предоставить доверенностью полномочия на получение нового Пароля в случае его утраты, а также на проведения Операций и направление Распоряжений/Заявлений П/У посредством Систем ДБО.

3.8.2. Доверенность может быть удостоверена нотариально или оформлена в Банке.

Доверенность Клиента, составленная на территории иностранного государства, должна быть надлежащим образом легализована или апостилирована, за исключением случаев, когда легализация и апостилирование не требуется в соответствии с законодательством РФ, в том числе в силу международных договоров Российской Федерации.

Доверенность Клиента, составленная на иностранном языке, предоставляется в Банк с переводом на русский язык, заверенным в установленном порядке.

3.8.3. Банк вправе осуществлять проверку доверенности, предъявленной Представителем, при возникновении у Банка сомнений в ее подлинности.

3.8.4. При обращении Представителя Банк имеет право требовать предъявления Представителем дополнительных документов в целях его идентификации.

3.8.5. В рамках обслуживания в Системе ВТБ-Онлайн реализация полномочий по оформленной до 15.02.2016 в Банке доверенности Клиента, Договор ДБО которого был заключен не в рамках ДКО, осуществляется Представителем при личном обращении в Офис Банка, где обслуживается Договор ДБО Клиента.

3.8.6. Полномочия Представителя, предоставленные доверенностью, могут быть реализованы только при личном обращении Представителя в Банк, реализация полномочий Представителя с использованием Систем ДБО не осуществляется.

## **4. Автоплатеж**

4.1. Клиент вправе подключить услугу Автоплатеж (при наличии технической возможности) в целях осуществления Банком регулярного перевода денежных средств на основании Распоряжения в соответствии с указанным Клиентом графиком и условиями:

4.1.1. с использованием Системы ДБО для регулярного перевода денежных средств со Счета по указанным Клиентом реквизитам;

4.1.2. с использованием Системы ДБО/УС для перевода денежных средств со Счета в оплату сотовой связи – при получении Банком от оператора связи информации об уменьшении баланса лицевого счета номера мобильного телефона указанного Клиентом в Распоряжении ниже установленного в Распоряжении минимального остатка. При подключении Автоплатежа Клиент устанавливает минимальный остаток на лицевом



счете номера мобильного телефона у оператора связи, разовую сумму Автоплатежа, максимальную сумму Автоплатежей в течение одних суток, при подтверждении (подписании) Распоряжения Средством подтверждения, применяемым для соответствующей Системы ДБО согласно Условиям Системы ДБО;

4.1.3. с использованием УС для перевода денежных средств с Карточного счета в оплату услуг ЖКХ<sup>3</sup> г. Москвы по Единому платежному документу, а также услуг сотовой связи, при подтверждении (подписании) Распоряжения путем ввода ПИН-кода.

4.2. Клиент поручает Банку:

4.2.1. Оформлять расчетные (платежные) документы для перевода денежных средств в рамках Автоплатежа в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и договорными отношениями с получателем денежных средств.

4.2.2. Направлять запрос и/или получать необходимую информацию и сведения о нем, включая его персональные данные от получателя денежных средств в целях исполнения Банком Распоряжений, в том числе сформированных и переданных в Банк с использованием УС/Системы ДБО.

4.3. Распоряжения на Автоплатеж в оплату услуг операторов сотовой связи прекращают свое действие в случае закрытия Счета и/или Карты, с которых осуществляются переводы в рамках Автоплатежа/лицевого счета номера мобильного телефона (при получении данной информации от Клиента или оператора сотовой связи).

В случае перевыпуска Карты вне зависимости от причины перевыпуска Распоряжение на Автоплатеж в оплату услуг операторов сотовой связи сохраняет свое действие, за исключением Распоряжения на Автоплатеж, оформленного к Карточному счету, в соответствии с подпунктом 4.1.1 настоящих Правил.

4.4. Банк не исполняет Распоряжение на Автоплатеж, если по каким-либо причинам Банк не получит от получателя денежных средств сведения, необходимые для осуществления Автоплатежа.

4.5. Если для исполнения Распоряжения на Автоплатеж и/или оплаты вознаграждения в соответствии с Тарифами Банка на Счете Клиента недостаточно средств, Распоряжение Банком не исполняется.

## **5. Порядок создания, использования и проверки ЭП. Порядок рассмотрения конфликтных ситуаций**

5.1. Стороны признают, что используемая в Системе ДБО для осуществления электронного документооборота ПЭП Клиента достаточна для подтверждения принадлежности Электронного документа конкретному Клиенту. Электронный документ признается Сторонами созданным и переданным Клиентом для исполнения в случае, если одновременно отвечает следующим требованиям:

- оформлен в порядке, установленном Договором ДБО;
- подтвержден (подписан) ПЭП Клиента;
- имеется положительный результат проверки ПЭП Банком.

5.2. При положительном результате проверки Банком ПЭП Клиента Распоряжение о проведении Операции/Заявление П/У, содержащееся в Электронном документе, исполняется Банком в порядке, установленном пунктом 3.4 настоящих Правил.

5.3. При отрицательном результате проверки ПЭП Клиента Распоряжение о проведении Операции/Заявление П/У, содержащееся в Электронном документе, Банком не исполняется.

5.4. Подтверждение (подписание) Электронного документа производится Клиентом с помощью Идентификатора, Пароля и Средства подтверждения (за исключением

---

<sup>3</sup> Без страховки.

использования Passcode), образующих в сочетании уникальную последовательность символов, предназначенную для создания ПЭП. Проверка ПЭП в Электронном документе осуществляется Банком в автоматическом режиме по Идентификатору, Паролю и Средству подтверждения (за исключением использования Passcode), указанным Клиентом в Системе ДБО для Аутентификации и подтверждения (подписания) Распоряжения/Заявления П/У, а также по зафиксированным в Системе ДБО дате, времени регистрации и иным реквизитам Электронного документа, подтвержденного (подписанного) Клиентом. Положительный результат проверки Банком указанных параметров подтверждает подлинность ПЭП Клиента в Электронном документе.

В случае использования в качестве Средства подтверждения Passcode, для создания ПЭП применяется сочетание следующих уникальных параметров:

- идентификатор клиента в мобильном приложении (соответствует Мобильному устройству, на котором установлено Мобильное приложение, и УНК), созданный при назначении Клиентом Passcode;
- одноразовый пароль (One Time Password), генерация которого выполняется в случае успешной проверки Банком идентификатора клиента в мобильном приложении;

ПЭП формируется программными средствами и проверяется Банком в автоматическом режиме. Положительный результат проверки Банком сочетания указанных уникальных параметров подтверждает подлинность ПЭП Клиента в Электронном документе.

5.5. Все разногласия и конфликтные ситуации, возникающие при предоставлении Банком Клиенту ДБО, разрешаются с учетом взаимных интересов Сторон путем переговоров в соответствии с порядком рассмотрения конфликтных ситуаций, установленным в настоящем пункте Правил.

5.5.1. Электронный документ считается подлинным при условии соблюдения требований, установленных подпунктом 3.4.7 настоящих Правил.

5.5.2. В случае несогласия Клиента с действиями Банка, связанными с исполнением/отказом в исполнении Банком Распоряжений/Заявлений П/У в виде Электронного документа, в том числе оспаривания Клиентом факта формирования Электронного документа, подтверждения (подписания) и направления в Банк Электронного документа, в том числе оформленного по Технологии Безбумажный офис, оспаривания Клиентом времени отправления и/или доставки Электронного документа, в иных случаях, связанных с функционированием Системы ДБО и обменом Сторонами Электронными документами, Клиент направляет в Банк письменное обращение (заявление) с изложением сути конфликтной ситуации.

5.5.3. До направления обращения (заявления) Клиент обязан убедиться, что:

- причиной возникновения конфликта не является нарушение целостности программного обеспечения, применяемого Клиентом. При этом наличие на компьютере Клиента вредоносного программного обеспечения (в т.ч. по причине ненадлежащего исполнения требований/рекомендаций Банка, указанных в Правилах/ опубликованных на сайте Банка соответственно), является безусловным основанием для признания претензий Клиента к Банку необоснованными;
- данные для доступа в Систему ДБО (Аутентификации)/Средства подтверждения не были скомпрометированы, Средства получения кодов не были утрачены и/или доступны для использования третьими лицами.

5.5.4. Обращение (заявление) оформляется и направляется Клиентом в Банк в письменной форме, при этом обращение (заявление) должно содержать (включая, но не ограничиваясь):

- информацию о существовании конфликтной ситуации и обстоятельствах, которые, по мнению Клиента, свидетельствуют о наличии конфликтной ситуации;
- реквизиты Электронного документа в отношении исполнения/неисполнения которого рассматривается конфликтная ситуация (включая, но не ограничиваясь): вид Распоряжения/Заявления П/У, дата предоставления в Банк Распоряжения/Заявления П/У,

в отношении перевода денежных средств – сведения о банковских реквизитах предоставленных/сообщенных Клиентом для перевода денежных средств, сумма Операции;

- фамилии, имена, отчества представителей Клиента, уполномоченных вести от его имени переговоры по урегулированию конфликтной ситуации, а также их контактные телефоны, факс, адрес электронной почты (при наличии таковых).

5.5.5. При получении Банком обращения (заявления), Банк рассматривает его и готовит мотивированный ответ на него – экспертное заключение в срок, установленный законодательством Российской Федерации.

В экспертном заключении Банк в рамках своих компетенций предоставляет информацию об использовании Идентификаторов/Паролей/Средств подтверждения Клиентом, о наличии/отсутствии в Банке сведений о компрометации Идентификаторов/Паролей/Средств подтверждения, иную информацию по существу обращения Клиента, а также решение, принятое Банком по существу рассмотренного обращения Клиента.

Для целей урегулирования конфликтных ситуаций по Операциям, выполненным с использованием Технологии Безбумажный офис, Банк в рамках своей компетенции вправе, в том числе на основании соответствующего запроса Клиента, предоставить информацию о результате проверки целостности (неизменности) Распоряжения/Заявления П/У в виде Электронного документа подтвержденного (подписанного) Клиентом Средством подтверждения с использованием Мобильного приложения в ВТБ-Онлайн.

5.5.6. Конфликтная ситуация признается разрешенной в случае, если Клиент удовлетворен информацией, полученной от Банка в экспертном заключении.

5.5.7. В случае невозможности урегулирования возникших разногласий путем переговоров, если Клиент не удовлетворен информацией, полученной от Банка в экспертном заключении, Стороны рассматривают споры в соответствии с законодательством Российской Федерации в суде.

## **6. Срок обслуживания**

6.1. Срок действия Договора ДБО не ограничен. При наличии ДКО срок Договора ДБО соответствует сроку действия ДКО.

6.2. Договор ДБО может быть расторгнут одной из Сторон на основании письменного уведомления другой Стороны. Если Договор ДБО оформлен в рамках ДКО, при расторжении ДКО Договор ДБО прекращает свое действие.

6.3. Клиент при желании расторгнуть Договор ДБО должен оформить в Офисе Банка соответствующее уведомление по форме, установленной Банком, а также оформить заявление на отключение от Систем ДБО по форме Банка, доступ к которым был предоставлен в рамках Договора ДБО. Договор ДБО считается расторгнутым по инициативе Клиента, а Банк прекращает прием и исполнение Распоряжений/Заявлений П/У Клиента с даты получения уведомления Банком.

6.4. Клиент вправе отказаться от использования Системы ДБО путем оформления соответствующего заявления по форме Банка в Офисе Банка или дистанционно с использованием Системы ДБО (при наличии технической возможности). Отказ от использования Системы ДБО на основании заявления Клиента не влечет за собой расторжения Договора ДБО.

6.5. В случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, Договор ДБО считается расторгнутым с даты, указанной в соответствующем уведомлении, направленном Банком Клиенту. Уведомление может быть направлено любым способом, позволяющим Клиенту получить уведомление и установить, что оно исходит от Банка.

6.6. Все Распоряжения/Заявления П/У Клиента, принятые Банком к исполнению до момента расторжения Договора ДБО/поступления в Банк заявления Клиента об отказе использования Системы ДБО, подлежат исполнению Банком в соответствии с пунктом 3.4

настоящих Правил.

## **7. Обязанности, ответственность сторон**

### **7.1. Клиент:**

#### **7.1.1. Несет ответственность:**

- за несвоевременное и/или неполное письменное уведомление Банка об обстоятельствах, предусмотренных Договором ДБО, в том числе о возникновении внештатных ситуаций, связанных с работой Систем ДБО, о компрометации/подозрении на компрометацию Логина/Пароля/Средства подтверждения и/или о несанкционированном доступе к Системе ДБО/подозрении на несанкционированный доступ к Системе ДБО, об изменении ранее сообщенных Банку сведений;
- за убытки, возникшие у Банка в результате исполнения Распоряжений/Заявлений П/У, переданных в Банк от имени Клиента неуполномоченным лицом, при условии, что это стало возможно по вине Клиента;
- за несанкционированный доступ третьих лиц к Мобильному устройству, на который Банк направляет Пароль, ОЦП, SMS/Push-коды и/или уведомления/ Генератору паролей и Карте, с использованием которых формируются Средства подтверждения – коды подтверждения;
- за правильность данных, указанных в Распоряжениях/Заявлениях П/У, оформляемых в рамках Договора ДБО. Недостоверность информации, указанной в соответствующих документах, может служить отказом Банка в их исполнении.

#### **7.1.2. Поставлен в известность, в полной мере осознает и соглашается, что:**

- сеть Интернет, канал связи, используемый Мобильным устройством, являются незащищенными каналами связи;
- передача конфиденциальной информации на указанные Клиентом почтовый адрес, номер мобильного телефона, адрес электронной почты, иная передача информации с использованием сети Интернет и/или каналов мобильной связи влечет риск несанкционированного доступа к такой информации третьих лиц;
- самостоятельно несет все риски, связанные с возможным нарушением конфиденциальности информации, переданной в сообщениях по незащищенным каналам связи;
- самостоятельно несет все риски, связанные с получением услуг по организации доступа к сети Интернет/мобильной связи и ее использованию, с получением банковских услуг посредством Мобильного устройства, с использованием Технологии Touch ID/Специального порядка идентификации.

#### **7.1.3. Обязуется:**

- не реже одного раза в 5 (пять) календарных дней знакомиться с информацией, публикуемой Банком в соответствии с пунктом 1.7 настоящих Правил, а также с рекомендациями по безопасности использования Системы ДБО;
- при возникновении внештатных ситуаций, связанных с работой Систем ДБО, незамедлительно известить об этом Банк и принять решение относительно дальнейшего исполнения Распоряжения (в этом случае Клиент должен предоставить в Банк документ, оформленный на бумажном носителе в установленном Банком порядке);
- самостоятельно за свой счет обеспечить подключение своего Средства доступа к сети Интернет и доступ в сеть Интернет. Обеспечивать безопасность и целостность программных средств на своем Средстве доступа, не допускать несанкционированного доступа третьих лиц к программным средствам, с помощью

которых осуществляется обмен Электронными документами с Банком в соответствии с Договором ДБО;

- соблюдать конфиденциальность Логина, Пароля и других Идентификаторов, Средств подтверждения, используемых в Системе ДБО;
- исключить доступ третьих лиц к Мобильному устройству, посредством которого передаются Распоряжения/Заявления П/У в Банк;
- в случае подозрения на компрометацию Логина/Пароля/Средства подтверждения и/или подозрения о несанкционированном доступе к Системе ДБО незамедлительно информировать об этом Банк в целях блокировки Системы ДБО;
- при использовании приложений, предлагаемых Банком и/или Токена для формирования кодов подтверждения осуществлять установку и обновление приложений/Токена только в интернет-магазинах GooglePlay Маркет, Apple AppStore и Microsoft Store, не устанавливать и не обновлять приложения на других интернет-сайтах, не переходить по ссылкам с других интернет-сайтов и т.п.;
- при утрате Мобильного устройства, номер которого подключен к Системе ДБО (Доверенный номер телефона), обратиться к своему сотовому оператору для блокировки номера мобильного телефона и замены SIM-карты, а также обратиться в Банк для выявления возможных несанкционированных Операций и приостановления оказания услуг по Системе ДБО;
- соблюдать рекомендации по безопасности использования Систем ДБО, рекомендации по безопасному использованию Мобильного приложения, размещенные в целях информирования Клиента путем Опубликования информации;
- при выполнении Операции/действия в Системе ДБО, в том числе с использованием Мобильного приложения, проконтролировать данные (параметры) совершаемой Операции/проводимого действия, зафиксированные в Распоряжении/Заявлении П/У в виде Электронного документа, сформированном Клиентом самостоятельно в Системе ДБО или направленного работником Банка в ВТБ-Онлайн в рамках Технологии Безбумажный офис, и при условии их корректности и согласия Клиента с указанными данными (параметрами) совершаемой Операции/проводимого действия подтвердить (подписать) соответствующее Распоряжение/Заявление П/У Средством подтверждения;
- знакомиться не реже одного раза в 5 (пять) календарных дней с информационными сообщениями о предоставлении по требованию Банка документов и сведений, требуемых в соответствии с законодательством Российской Федерации о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, о которых Банк уведомляет путем публичного оповещения: размещения информации в Офисах Банка и/или на сайте Банка, предоставлять Банку указанные в таких информационных сообщениях документы и сведения, предусмотренные законодательством Российской Федерации о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, и уведомлять Банк об изменениях указанных документов и сведений не позднее месяца с даты опубликования соответствующего информационного сообщения или с даты изменения соответствующих документов и сведений.

Непредставление Банку сведений о произошедших изменениях, равно как и непредставление подтверждения об отсутствии указанных изменений, свидетельствует об актуальности и достоверности представленных в целях идентификации документов и сведений, в связи с чем Банк не несет гражданско-правовой ответственности при совершении операций, направлении юридически значимой информации с использованием данных документов и сведений.

## 7.2. Банк:

7.2.1. Гарантирует тайну Счетов, тайну об Операциях своих Клиентов в соответствии с законодательством Российской Федерации. Банк предоставляет справки третьим лицам по Операциям и Банковским продуктам Клиента только в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

### 7.2.2. Обязуется:

- обеспечить невозможность несанкционированного доступа третьих лиц к конфиденциальной информации, связанной с использованием Клиентом Системы ДБО. Любая информация такого рода может быть предоставлена третьим лицам не иначе как в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- обеспечить невозможность доступа третьих лиц к конфиденциальной информации до передачи ее Клиенту, а также во время хранения Банком в случае, когда использование Паролей и/или Средств подтверждения предполагает передачу Клиенту либо хранение Банком какой-либо конфиденциальной информации;
- принимать к исполнению полученные от Клиента по Системе ДБО Распоряжения/Заявления П/У, оформленные в соответствии с настоящими Правилами и приложениями к ним, и обрабатывать их в строгом соответствии с установленными нормами, техническими требованиями, стандартами, инструкциями Банка России, Банка;
- вести архивы Электронных документов, осуществлять их хранение в течение срока, установленного для хранения эквивалентных документов на бумажных носителях. Хранить в журналах информационной безопасности Системы все значимые действия, совершаемые как со стороны Банка, так и со стороны Клиента;
- консультировать Клиента по вопросам правильной эксплуатации Системы ДБО;
- изменять тип доступа к отдельным Счетам Клиента в Системе ДБО на основании соответствующего заявления Клиента;
- блокировать Доверенный номер телефона и доступ в Систему ДБО при обращении Клиента с соответствующим заявлением.

### 7.2.3. Не несет ответственности:

- за ошибочную передачу Клиентом Распоряжений/Заявлений П/У;
- в случае если информация, связанная с использованием Клиентом Системы ДБО, станет известной третьим лицам во время использования Клиентом Системы ДБО в результате доступа к информации при ее передаче по каналам связи, находящимся вне зоны ответственности Банка;
- за невыполнение, несвоевременное или неправильное выполнение Распоряжений/Заявлений П/У Клиентов, если это было вызвано предоставлением Клиентом недостоверной информации, потерей актуальности информации, ранее предоставленной Клиентом и используемой при регистрации и исполнении Банком Распоряжения/Заявления П/У, или вводом Клиентом неверных данных;
- за ущерб, возникший вследствие несанкционированного доступа к Системе ДБО, несанкционированного использования третьими лицами Идентификаторов и/или Средств подтверждения Клиента, если такой доступ/использование стало возможным по вине Клиента;
- за неисполнение Распоряжения/Заявления П/У Клиента, если исполнение привело бы к нарушению требований настоящих Правил, соответствующих Договоров П/У, если Распоряжение/Заявление П/У не было подтверждено Клиентом, проверка подтверждения дала отрицательный результат, либо средства на Счете Клиента

недостаточны для исполнения Распоряжения/Заявления П/У и оплаты вознаграждения в соответствии с Тарифами Банка;

- за полное или частичное неисполнение, неправильное или несвоевременное исполнение своих обязательств, вытекающих из настоящих Правил, если такое неисполнение вызвано решениями высших органов законодательной и/или исполнительной власти Российской Федерации, а также Банка России, которые делают невозможным для Банка выполнение своих обязательств; задержками платежей по вине Банка России;
- за техническое состояние Средства доступа Клиента, за сбои в работе почты, интернета, сетей связи, возникшие по не зависящим от Банка причинам и повлекшие за собой несвоевременное получение или неполучение Клиентом уведомлений Банка.

7.2.4. Банк освобождается от имущественной ответственности если вследствие обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор), как то: отключение/повреждение электропитания и сетей связи, технические сбои в платежных системах, а также в иных ситуациях, находящихся вне сферы контроля Банка, это повлекло за собой невыполнение Банком условий Договора ДБО и/или Договоров П/У, оформленных Клиентом с использованием Системы ДБО.

7.2.5. Банк не несет ответственности по рискам Клиента, связанным с получением Клиентом услуг мобильной связи/по организации доступа к сети Интернет и ее использованию, в соответствии с договором между Клиентом и поставщиком услуг мобильной связи/Интернет (провайдером), в том числе Банк не отвечает за убытки Клиента, возникшие в результате обращения Клиента к Системе ДБО с использованием сети Интернет.

## **Условия обслуживания физических лиц в системе ВТБ-Онлайн**

1. Настоящие Условия обслуживания физических лиц в системе ВТБ-Онлайн (далее по тексту настоящего приложения к Правилам – Условия) являются неотъемлемой частью Договора ДБО и определяют порядок предоставления Онлайн-сервисов в ВТБ-Онлайн физическим лицам и распространяются, в том числе, на физических лиц, присоединившихся к Правилам предоставления ВТБ24-Онлайн физическим лицам в ВТБ 24 (ПАО) до 31 декабря 2017 включительно.

2. Доступ к ВТБ-Онлайн при первом входе в указанную Систему ДБО предоставляется в рамках Договора ДБО в порядке, установленном подпунктами 1.5.2.1-1.5.2.2 Правил для заключения Договора ДБО. Второй и последующие входы в ВТБ-Онлайн осуществляются Клиентом с использованием УНК/номера Карты/Логина, Пароля и SMS-кода/Push-кода, направленного Банком Клиенту на Доверенный номер телефона или с использованием назначенного Клиентом Passcode.

### **3. Каналы дистанционного доступа и Средства доступа**

3.1. Доступ к ВТБ-Онлайн осуществляется по следующим Каналам дистанционного доступа: Интернет-банк, Мобильное приложение, УС, Контакт-центр (через Оператора и Телефонный банк).

3.2. Доступ к ВТБ-Онлайн по Каналу дистанционного доступа производится Клиентом с использованием Средств доступа.

### **4. Идентификаторы**

4.1. Доступ Клиента к ВТБ-Онлайн осуществляется при условии успешной Аутентификации Клиента по указанному Клиентом Идентификатору, в том числе путем запроса и проверки Пароля Клиента.

4.2. Доступ Клиента в Мобильное приложение может быть осуществлен с использованием Специального порядка идентификации. Активируя возможность использования Специального порядка идентификации, Клиент подтверждает, что в Мобильном устройстве не зарегистрированы отпечатки пальцев третьих лиц (не Клиента). При регистрации в Мобильном устройстве отпечатков пальцев третьих лиц Клиент обязан отключить возможность использования Специального порядка идентификации. Риск наступления негативных последствий и возникновения убытков в результате предоставления/получения доступа к Мобильному приложению с использованием отпечатков пальцев третьих лиц полностью лежит на Клиенте.

4.3. Информация о порядке сообщения Клиентом Идентификатора зависит от используемого Канала дистанционного доступа к ВТБ-Онлайн и Средства доступа и размещается Банком на сайте Банка и в ВТБ-Онлайн.

4.4. Банк вправе устанавливать для отдельных Каналов дистанционного доступа и/или Средств доступа Специальный порядок идентификации, в том числе, вместо Пароля или дополнительно к Паролю производить Аутентификацию с применением иных Идентификаторов, в том числе с использованием Карты и ПИН-кода, а также путем использования Средств подтверждения.

4.5. При заключении Договора ДБО в Офисе Банка УНК и временный Пароль сообщаются Клиенту Банком в момент заключения Договора ДБО. Временный Пароль предоставляется Клиенту путем направления SMS-сообщения на Доверенный номер телефона.



Временный Пароль должен быть изменен Клиентом на постоянный Пароль самостоятельно при первом входе в ВТБ-Онлайн.

УНК может быть предоставлен Банком Клиенту посредством ВТБ-Онлайн, а также в УС с использованием Карты (при наличии технической возможности).

Клиент может изменить или восстановить Пароль самостоятельно в ВТБ-Онлайн.

4.6. Клиент обязуется обеспечить хранение информации о Пароле способом, делающим Пароль недоступным третьим лицам, а также немедленно уведомлять Банк в случае Компрометации Пароля.

В случае утраты Пароля Клиент должен лично обратиться в Офис Банка и оформить заявление о предоставлении нового Пароля либо Клиент должен направить запрос на смену Пароля в ВТБ-Онлайн, используя такие Каналы дистанционного доступа, как УС, Интернет-банк или Мобильное приложение. Сообщение Клиенту нового Пароля производится после Аутентификации Клиента с использованием SMS-кода, путем направления Пароля Банком в SMS-сообщении на Доверенный номер телефона. Новый Пароль является временным и подлежит замене Клиентом при первом входе в ВТБ-Онлайн.

4.7. Банк обязуется приостановить возможность выполнения Клиентом Операций/оформления и передачи Заявлений П/У в ВТБ-Онлайн по факту обращения Клиента в Офис Банка (на основании соответствующего заявления, составленного по установленной Банком форме) или в Контакт-центр (при условии успешной Аутентификации).

4.8. Банк вправе приостановить возможность выполнения Клиентом Операций/оформления и передачи Заявлений П/У в ВТБ-Онлайн в случае наличия у Банка оснований считать, что возможно несанкционированное использование ВТБ-Онлайн от имени Клиента.

4.9. Клиент вправе самостоятельно создать в ВТБ-Онлайн Логин и использовать его для Аутентификации при входе в ВТБ-Онлайн через Интернет-банк и Мобильное приложение. Клиент может изменить Логин самостоятельно в ВТБ-Онлайн.

4.10. Клиент не должен сообщать Логин, Пароль работникам Банка, в том числе по телефону, электронной почте или иным способом. Использование Логина, Пароля допускается только при работе с Каналами дистанционного доступа без участия работников Банка.

## **5. Средства подтверждения**

5.1. Подтверждение (подписание) Распоряжений в ВТБ-Онлайн производится Клиентом при помощи следующих Средств подтверждения: SMS/Push-кодов, сформированных Токеном/Генератором паролей кодов подтверждения, в случае использования Мобильного приложения ВТБ-Онлайн, в том числе при помощи Passcode.

Средства подтверждения, указанные в настоящем пункте Условий, также могут использоваться для Аутентификации Клиента и подтверждения Заявлений П/У и других действий (например, изменение номера телефона (за исключением Доверенного номера телефона) для направления информации в рамках Договора ДБО, ДКО, сохранение Шаблона и иное), совершенных Клиентом в ВТБ-Онлайн, в том числе с использованием Мобильного приложения ВТБ-Онлайн.

Порядок подтверждения Распоряжений/Заявлений П/У, формирования и использования Средств подтверждения при доступе к ВТБ-Онлайн по различным Каналам дистанционного доступа указан на сайте Банка и в ВТБ-Онлайн.

5.2. Клиент вправе в ВТБ-Онлайн использовать для подтверждения Распоряжений/Заявлений П/У несколько Средств подтверждения, указанных в пункте 5.1 настоящих Условий. Если Распоряжение/Заявление П/У Клиента в ВТБ-Онлайн может быть подтверждено SMS/Push-кодом, кодом подтверждения, сформированным находящимися в распоряжении Клиента Токеном/Генератором паролей, или Passcode – в

Мобильном приложении ВТБ-Онлайн, Клиент самостоятельно осуществляет выбор Средства подтверждения при передаче Распоряжения/Заявления П/У.

### **5.3. Коды подтверждения, сформированные Генератором паролей**

Для подтверждения Распоряжения или Заявления П/У в ВТБ-Онлайн Клиент может использовать код подтверждения, сформированный при помощи Карты Генератором паролей (при наличии) и визуализированный в диалоговом окне Генератора паролей, правильность которого проверяется Банком. Положительный результат проверки кода подтверждения Банком означает, что Распоряжение/Заявление П/У, иное действие Клиента в ВТБ-Онлайн подтверждено (подписано) Клиентом. Код подтверждения, сформированный при помощи Карты Генератором паролей, используется однократно.

### **5.4. SMS/Push-коды**

5.4.1. Банк предоставляет Клиенту SMS/Push-коды, формируемые и направляемые средствами ВТБ-Онлайн по запросу Клиента на Доверенный номер телефона/Мобильное устройство Клиента. Для Аутентификации, подтверждения (подписания) Распоряжения/Заявления П/У или других совершаемых действий в ВТБ-Онлайн, в том числе с использованием Мобильного приложения ВТБ-Онлайн. Клиент сообщает Банку код – SMS/Push-код, содержащийся в SMS/Push-сообщении, правильность которого проверяется Банком.

5.4.2. Получив по своему запросу сообщение с SMS/Push-кодом, Клиент обязан сверить данные совершаемой Операции/проводимого действия с информацией, содержащейся в сообщении, и вводить SMS/Push-код только при условии согласия Клиента с проводимой Операцией/действием. Положительный результат проверки SMS/Push-кода Банком означает, что Распоряжение/Заявление П/У или иное действие Клиента в ВТБ-Онлайн подтверждено, а соответствующий Электронный документ подписан ПЭП Клиента.

5.4.3. Срок действия SMS/Push-кода устанавливается Банком и не может превышать 15 (пятнадцати) минут с момента направления Клиентом в Банк запроса на предоставление SMS/Push-кода Банком. По истечении указанного времени для Аутентификации или подтверждения Распоряжения/Заявления П/У, иного действия Клиент должен получить новый SMS/Push-код, направив повторный запрос Банку.

5.4.4. В случае изменения номера и/или Идентификатора SIM-карты Мобильного устройства, на который Банк направляет SMS/Push-коды, Клиент должен лично обратиться в Офис Банка и оформить соответствующее заявление по форме, установленной Банком.

Банк вправе осуществлять проверку Доверенного номера телефона и Идентификатора SIM-карты Мобильного устройства Клиента, на который по указанию Клиента направляются SMS/Push-коды. Банк может отказать в проведении Операции, для подтверждения которой Клиент использует SMS/Push-код, если Идентификатор SIM-карты не прошел проверку Банком.

5.4.5. В случае утраты Мобильного устройства с Доверенным номером телефона, на который Банк направляет SMS/Push-коды, Клиент обязан в день утраты Мобильного устройства заблокировать доступ в ВТБ-Онлайн в соответствии с подпунктом 7.1.3 Правил.

### **5.5. Коды подтверждения, сформированные Токеном**

5.5.1. Банк предоставляет Клиенту услугу «Токен ВТБ-Онлайн» по формированию кодов подтверждения с помощью Токена. Для Аутентификации, подтверждения Распоряжения/Заявления П/У или других совершаемых действий в ВТБ-Онлайн Клиент посредством ВТБ-Онлайн передает в Банк сформированный Токеном код подтверждения (осуществляет ввод сформированного Токеном кода подтверждения в интерфейсе ВТБ-Онлайн), правильность которого проверяется Банком.

5.5.2. Для подтверждения (подписания) Распоряжения/Заявления П/У или другого действия в ВТБ-Онлайн Клиент вводит в интерфейс ВТБ-Онлайн код подтверждения, сформированный и визуализированный Токеном, правильность которого проверяется

Банком. Положительный результат проверки кода подтверждения Банком означает, что Распоряжение/Заявление П/У, иное действие Клиента в ВТБ-Онлайн подтверждено.

5.5.3. Клиент может установить и использовать Токен на нескольких Мобильных устройствах. В случае утери Мобильного устройства, на котором установлен Токен, Клиент должен в день утраты Мобильного устройства отменить регистрацию Токена в ВТБ-Онлайн через Интернет-банк или приостановить получение Онлайн-сервисов в соответствии с подпунктом 7.1.3 Правил.

## 5.6. Passcode

Passcode назначается Клиентом самостоятельно в рамках любого сеанса связи, при котором Аутентификация для работы в Мобильном приложении ВТБ-Онлайн была выполнена с использованием Идентификатора (УНК/номера карты), Пароля и SMS/Push-кода.

При назначении Passcode программными средствами формируется уникальный параметр – идентификатор клиента в мобильном приложении (соответствует Мобильному устройству, на котором установлено Мобильное приложение ВТБ-Онлайн, и УНК), созданный при назначении Клиентом Passcode, который используется в дальнейшем при Аутентификации для работы в Мобильном приложении ВТБ-Онлайн, а также создания ПЭП для подтверждения (подписания) Распоряжений/Заявлений П/У в виде Электронных документов.

В случае назначения Клиентом Passcode применение Идентификатора (УНК/номера карты), Пароля и SMS/Push-кода при Аутентификации для работы в Мобильном приложении ВТБ-Онлайн и/или при подтверждении (подписании) Распоряжений/Заявлений П/У в виде Электронных документов не требуется.

Для каждого Мобильного устройства Клиентом назначается свой Passcode. Значение Passcode не хранится в памяти Мобильного устройства и известно только Клиенту. Passcode восстановлению не подлежит. Банк самостоятельно устанавливает максимальное количество неверных попыток ввода Passcode, после которого доступ в Мобильное приложение ВТБ-Онлайн по Passcode временно блокируется и Аутентификация для работы в Мобильном приложении ВТБ-Онлайн или подтверждение (подписание) Распоряжений/Заявлений П/У в виде Электронных документов осуществляется с применением Идентификатора (УНК/номера карты), Пароля и SMS/Push-кода. Информирование Клиента о количестве неверных попыток ввода Passcode осуществляется посредством Мобильного приложения ВТБ-Онлайн. При этом в рамках любого сеанса связи, при котором Аутентификация для работы в Мобильном приложении ВТБ-Онлайн была выполнена с использованием Идентификатора (УНК/номера карты), Пароля и SMS/Push-кода Клиент может назначить новый Passcode.

В случае если Клиент забыл Passcode, потребуется новая регистрация в Мобильном приложении ВТБ-Онлайн и установка нового Passcode.

Клиент обязан соблюдать конфиденциальность Passcode, наряду с иными Средствами подтверждения.

## 6. Формирование Распоряжений/Заявлений П/У

6.1. Каждая Операция характеризуется набором параметров, которые могут включать в себя постоянные параметры (реквизиты), задаваемые Банком, специфичные для Клиента индивидуальные параметры (реквизиты) (далее – индивидуальные параметры) и переменные параметры (сумма Операции и временной период) (далее – переменные параметры), задаваемые Клиентом.

6.2. Для проведения определенной Операции Клиент может воспользоваться одним из следующих способов:

6.2.1. Выбрать из предлагаемого Банком списка Операций необходимую Операцию, после чего указать (ввести) индивидуальные и переменные параметры Операции, на основании чего ВТБ-Онлайн сформируется соответствующее Распоряжение/Заявление

ПУ.

6.2.2. Выбрать соответствующий Операции Шаблон из перечня созданных Клиентом Шаблонов, после чего указать (ввести) или подтвердить заданные при создании Шаблона индивидуальные и переменные параметры Операции, на основании чего ВТБ-Онлайн сформируется соответствующее Распоряжение.

6.2.3. Выполнить Операцию с использованием Технологии Безбумажный офис (применяется для лиц, достигших 18 лет, при наличии технической возможности в Офисе Банка).

Распоряжение/Заявление П/У формируется в виде Электронного документа работником Банка при личной явке Клиента в Офисе Банка при предъявлении документа, удостоверяющего личность Клиента, а также иных документов, установленных законодательством Российской Федерации для целей Идентификации, на основании сообщенных Клиентом параметров Операции. При наличии установленного на Мобильном устройстве Клиента Мобильного приложения ВТБ-Онлайн, Банк передает в Мобильное приложение ВТБ-Онлайн сформированное Распоряжение/Заявление П/У и направляет на Доверенный номер телефона SMS/Push-сообщение о подготовленном в ВТБ-Онлайн Распоряжении/Заявлении П/У для подписания Клиентом с использованием Мобильного приложения ВТБ-Онлайн. По факту успешной Аутентификации в Мобильном приложении ВТБ-Онлайн Клиенту доступен функционал по подтверждению (подписанию)/отмене направленного Банком Распоряжения/Заявления П/У. Подтверждение (подписание) Распоряжения/Заявления П/У осуществляется Клиентом в Мобильном приложении ВТБ-Онлайн с использованием Средства подтверждения.

6.3. Порядок формирования и передачи Распоряжений/Заявлений П/У в виде Электронных документов, форма ввода индивидуальных и переменных параметров Операции зависят от Канала дистанционного доступа и Средств доступа и могут различаться. Указанные параметры устанавливаются Банком с размещением в ВТБ-Онлайн информации и/или инструкций по формированию Распоряжений/Заявлений П/У.

#### **6.4. Использование Шаблонов**

6.4.1. Для исполнения Распоряжений Клиент может в ВТБ-Онлайн создавать и использовать Шаблоны, а также присваивать Шаблонам наименования.

6.4.2. Передавая в Банк поручение в ВТБ-Онлайн на создание или изменение Шаблона, Клиент поручает Банку при исполнении Распоряжений, переданных с использованием Шаблона, применять переменные и индивидуальные параметры, указанные в поручении, и несет ответственность за их правильность.

6.4.3. Клиент может изменить переменные и индивидуальные параметры своего Шаблона или удалить Шаблон путем подачи Заявления П/У в Банк об изменении или удалении Шаблона с использованием ВТБ-Онлайн. В случае изменения Клиентом переменных и индивидуальных параметров Шаблона ответственность за их правильность несет Клиент. Порядок изменения и удаления Шаблонов путем подачи Заявлений П/У устанавливается Банком с размещением в ВТБ-Онлайн соответствующей информации и/или инструкций.

6.4.4. Клиент может создать Шаблон, подтвердив создание Шаблона Средством подтверждения, и при передаче Банку Распоряжений по такому Шаблону не подтверждать их Средствами подтверждения. При изменении Клиентом индивидуальных параметров данного Шаблона Клиент обязан подтвердить изменения Средством подтверждения.

6.4.5. Банк вправе без согласования с Клиентом изменять постоянные параметры Шаблонов Клиента.

6.4.6. Банк вправе отказать в оформлении Шаблона или запретить использование ранее оформленного Шаблона, если предусмотренные им Операции противоречат законодательству Российской Федерации, нормативным актам Банка России, Правилам.

## 7. Прочие условия

7.1. Банк вправе предоставить возможность Клиенту:

- сформировать и передать Распоряжение/Заявление П/У, не подтвержденное с использованием Средства подтверждения, при условии успешной Аутентификации Клиента посредством SMS/Push-кода, или сформированного Токеном/Генератором паролей кода подтверждения. При этом Банк устанавливает перечень таких Распоряжений/Заявлений П/У и ограничения по сумме Операций, осуществляемых на их основе, информация об указанных Операциях доводится до сведения Клиента посредством ВТБ-Онлайн;
- при формировании Распоряжения создать на его основе Шаблон и/или поручение на проведение Автоплатежа, подтвердив данные действия одним Средством подтверждения. При этом Банк устанавливает перечень таких Распоряжений.

7.2. При наличии требования Банка к подтверждению Распоряжения/Заявления П/У Распоряжение/Заявление П/У должно быть подтверждено с помощью действительного Средства подтверждения. При отсутствии подтверждения такое Распоряжение/Заявление П/У не принимается к исполнению и считается, что Клиент отказался от передачи Распоряжения/Заявления П/У, даже если им были произведены все остальные действия, необходимые для его передачи.

**Условия  
предоставления услуг по системе «SMS-банкинг»**

1. Настоящие Условия предоставления услуг по системе «SMS-банкинг» (далее по тексту настоящего приложения к Правилам – Условия) являются неотъемлемой частью Договора ДБО и определяют порядок предоставления физическим лицам услуг по Системе «SMS-банкинг» (далее по тексту настоящего приложения к Правилам – Система). Условия распространяются, в том числе на физических лиц, присоединившихся к:

- Правилам комплексного банковского обслуживания физических лиц в Банке ВТБ (ПАО) и Условиям предоставления услуг по системе «SMS-банкинг» до 31 декабря 2017 включительно;
- Правилам комплексного банковского обслуживания физических лиц в ОАО «Банк Москвы» и Условиям предоставления услуг по системе «SMS-банкинг» (Приложение 6 к Правилам комплексного банковского обслуживания физических лиц в ОАО «Банк Москвы») до 09 мая 2016.

2. Подключение Банковского продукта Клиента к Системе «SMS-банкинг» осуществляется в рамках Договора ДБО следующими способами:

2.1. На основании соответствующего заявления Клиента на подключение Банковского продукта к Системе, иного заявления Клиента, содержащего волеизъявление Клиента на подключение Банковского продукта к Системе, составленных по форме Банка в Офисе Банка на бумажном носителе в двух экземплярах, по одному для каждой из Сторон.

2.2. На основании соответствующего заявления Клиента на подключение Банковского продукта к Системе, оформленного и предоставленного в Банк в электронном виде с использованием Карты посредством УС подтвержденного (подписанного) Клиентом путем ввода ПИН-кода Карты, с использованием которой выполнен доступ к сервисам УС.

Далее тексту настоящего приложения к Правилам заявления, указанные в пунктах 2.1-2.2 настоящих Условий, – Заявление на подключение к Системе.

3. Предоставление услуг (информирование о событиях, перечисленных в настоящем пункте Условий) по Системе осуществляется на номер (-а) мобильного (-ых) телефона (-ов), указанный (-ые) в Заявлении на подключение к Системе.

В соответствии с информацией, указанной Клиентом в Заявлении на подключение к Системе, в Системе регистрируются основные и дополнительные номера мобильных телефонов. Для Карты, уже подключенной к Системе, посредством УС Банка осуществляется регистрация дополнительного номера мобильного телефона для информирования. На дополнительные номера мобильных телефонов направляется информация в соответствии с пунктами 5-8 настоящих Условий, на основной номер мобильного телефона помимо информации, указанной в пунктах 5-8 настоящих Условий, направляется следующая информация:

- об исполнении заявлений Клиента, оформляемых в рамках предоставления Клиентам услуг по Системе (регистрации/отключении в/от Системы/изменении данных в рамках обслуживания по Системе),
- о возобновлении предоставления услуг по Системе для Карт, предоставление услуг по Системе для которых ранее было приостановлено в связи с невозможностью оплаты услуг по причине отсутствия на Карточном счете Клиента денежных средств, необходимых для оплаты вознаграждения в соответствии с

Тарифами Банка.

Предоставление услуг по Системе не осуществляется, если Клиентом в Заявлении на подключение к Системе не указан номер мобильного телефона либо проставлен отказ от предоставления услуг по Системе (независимо от указания/неуказания номера мобильного телефона).

4. Запрос, направленный с номера мобильного телефона, зарегистрированного в Системе, в формате SMS-сообщений, является согласием Клиента на формирование и отправку запрашиваемой информации на номер мобильного телефона, зарегистрированного в Системе, с которого поступил соответствующий запрос.

5. Предоставление Клиенту услуг в Системе при подключении Основной Карты осуществляется по всем Картам (в том числе и Дополнительным картам), оформленным к Карточному счету.

Предоставление услуг в Системе при подключении Дополнительной карты осуществляется только по Операциям с использованием соответствующей Дополнительной карты.

Клиенту – держателю Основной карты предоставляется информация:

- о подключении/отключении от Системы с указанием даты подключения услуги и срока действия льготного периода пользования услугой (при наличии);
- о проведенных Операциях (оплаты товаров/услуг и выдачи наличных денежных средств по факту совершения авторизации, внесения наличных денежных средств по факту увеличения доступного лимита по основной Карте, безналичных списаниях и зачислениях денежных средств), а также об отклоненных Банком Операциях (некорректный ввод ПИН-кода, недостаточность денежных средств для совершения Операции и прочее);
- об остатке на Карточном счете;
- о приеме/исполнении/отказе от исполнения Банком Распоряжения на перевод денежных средств, оформленного Клиентом с использованием Системы и подтвержденного им ОЦП;
- специальные уведомления, в том числе о принятом Банком решении о выдаче кредита.

В случае переоформления Карты, указанной Клиентом в Заявлении на подключение к Системе, в том числе в случае истечения срока действия либо порчи Карты, услуги по Системе предоставляются для Карты, переоформленной и предоставленной Клиенту к тому же Карточному счету взамен указанной в Заявлении на подключение к Системе Карты, при этом льготный период пользования услугой (при наличии) не прерывается, срок льготного периода продолжает исчисляться по переоформленной Карте. При этом в SMS-сообщении, содержащем информацию об Операции пополнения Карточного счета, может быть указан фрагмент номера Карты, утратившей действие (в случае если при пополнении Карточного счета был предоставлен номер указанной Карты), а также Карты, действующей на дату направления SMS-сообщения. Вознаграждение за обслуживание по Системе удерживается согласно Тарифам Банка только за подключенную действующую Карту.

Предоставление услуг по Системе по Картам, взамен которых были перевыпущены новые Карты, автоматически прекращается.

6. При предоставлении услуг по Системе по кредитным продуктам Клиенту предоставляется информация о сумме и дате погашения очередного платежа по кредитному продукту, фактическом погашении задолженности по кредитному продукту, а также о наличии просроченной задолженности по кредитному продукту.

7. При предоставлении услуг по Системе по Счетам Клиенту предоставляется информация об открытии/закрытии Счета, Операциях, совершаемых по Счету с

указанием суммы проведенной Операции, остатка на Счете.

8. В рамках Договора ДБО при использовании Системы допускается направление Клиентом Банку Распоряжений на перевод денежных средств с его Карточного счета в размере установленной им в Распоряжении суммы в пользу юридического лица (индивидуального предпринимателя). Перечень юридических лиц (индивидуальных предпринимателей), в пользу которых осуществляются переводы денежных средств посредством Системы, устанавливается Банком и доводится до сведения Клиента посредством Системы. Распоряжение направляется Клиентом Банку в виде Электронного документа с использованием средств мобильной связи на единый короткий номер 8000. Подтверждение (подписание) Клиентом Распоряжения осуществляется с использованием ОЦП, который направляется Банком на Доверенный номер телефона и является ЭП. Банк производит обработку полученного от Клиента Электронного документа, отправляет SMS-сообщение о приеме/исполнении/отказе от исполнения Банком Распоряжения.

9. Денежные средства в счет оплаты услуг, связанных с обработкой и исполнением Электронного документа Клиента, списываются Банком с Карточного счета, по которому проводится Операция, в день совершения Операций на основании Распоряжения Клиента в размере, установленном действующими Тарифами Банка.

10. Банк обязуется исполнять Заявление на подключение к Системе, Распоряжения, заявления об отказе от предоставления услуг по Системе, об изменении номеров мобильных телефонов, указанных Клиентов, в том числе Доверенного номера телефона для обслуживания в Системе в течение 3 (трех) рабочих дней со дня подачи в Банк подписанного Клиентом соответствующего документа установленной Банком формы.

11. Банк имеет право отключить предоставление Клиенту услуг в Системе, в случае отсутствия на Счете Клиента, номер которого указан в Заявлении на подключение к Системе, денежных средств, необходимых для оплаты услуг за предоставление услуг в Системе в соответствии с Тарифами Банка, а также в случае блокировки/ареста/закрытия соответствующего Счета. Оплата за предоставление услуг в Системе по Картам осуществляется с Карточного счета, к которому оформлена указанная в Заявлении на подключение к Системе Карта.

12. При отсутствии на Счете Клиента денежных средств, достаточных для оплаты услуг в случае, когда с одного Счета в одну дату Банк в соответствии с Заявлением (-ями) на подключение к Системе обязан удержать вознаграждение за предоставление услуг в Системе по нескольким Банковским продуктам и/или нескольким телефонным номерам (если такое подключение предусмотрено условиями предоставления услуги), Банк по своему усмотрению определяет продукты, оплата которых производится за счет остатка денежных средств на Счете.

13. Банк извещает Клиента об отказе в приеме Распоряжения путем направления SMS-сообщения с использованием технических возможностей Системы.

14. Клиент обязуется:

- самостоятельно обеспечить поддержку функции SMS на своем мобильном телефоне, а также подписку на предоставление услуг по Системе у своего оператора мобильной связи;
- читать и проверять все поступающие от Банка SMS-сообщения;
- обеспечить наличие на Счетах, с которых в соответствии с пунктом 12 настоящих Условий осуществляется оплата вознаграждения Банка за предоставление услуг по Системе, денежных средств, достаточных для оплаты вознаграждения в соответствии с Тарифами Банка;
- самостоятельно отслеживать исполнение Банком Распоряжений, оформленных Клиентом надлежащим образом;
- самостоятельно осуществлять расчеты с оператором мобильной связи в части оплаты за передачу сообщений в формате SMS.



15. Клиент поручает Банку исполнять запросы, направляемые в виде SMS-сообщений с номера мобильного телефона Клиента, зарегистрированного в Системе.

16. Клиент вправе изменить номер мобильного телефона для предоставления услуг в Системе, подав в Офисе Банка соответствующее заявление установленной Банком формы. Заявление на изменение номера мобильного телефона для предоставления услуг в Системе по Картам может быть оформлено Клиентом дистанционно (без явки в Офис Банка) аналогично порядку, установленному пунктом 2.2 настоящих Условий<sup>4</sup>.

Номер мобильного телефона для предоставления услуг в Системе по Картам изменяется при подключении/изменении Клиентом Доверенного номера телефона с использованием технических возможностей УС<sup>5</sup>. При этом производится изменение номера мобильного телефона для предоставления услуг по Системе на Доверенный номер телефона по той Карте, посредством которой Клиент авторизовался при совершении Операции посредством УС.

17. При отключении Банком Банковского продукта от Системы на основании соответствующего заявления Клиента, оформленного в Офисе Банка, или предоставленного в Банк дистанционно – путем обращения Клиента в Контакт-центр (при условии успешной Аутентификации), а также в иных случаях отключения Банковского продукта от Системы, установленных Договором ДБО (включая настоящие Условия), повторное подключение Банковского продукта к Системе осуществляется аналогично порядку, установленному пунктом 2 настоящих Условий.

Возобновление предоставления услуг в Системе для Карт, если предоставление услуг по Системе для указанных Карт было приостановлено в связи с отсутствием на Карточном счете денежных средств, необходимых для оплаты вознаграждения в соответствии с Тарифами Банка, осуществляется автоматически при наличии на Карточном счете денежных средств, необходимых для оплаты вознаграждения в соответствии с Тарифами Банка, если Клиентом не было предоставлено в Банк заявление на отключение указанных Карт от Системы.

18. Вознаграждение за предоставление услуг в Системе взимается в соответствии с Тарифами Банка ежемесячно в дату подключения Банковского продукта к Системе (далее – Календарная дата). При наличии задолженности по оплате вознаграждения за предоставление услуги по Системе по Карте, по которой установлен лимит овердрафта, непоплаченная сумма выставляется к оплате в дату обязательного платежа, определенную соответствующим Договором карты.

При предоставлении услуг в Системе взимание вознаграждения производится, начиная с Календарной даты подключения Банковского продукта к Системе за последующий период.

При возобновлении предоставления услуг в Системе по Карте, ранее отключенной по причине отсутствия на Карточном счете Клиента денежных средств, необходимых для оплаты вознаграждения за предоставление услуг в Системе в соответствии с Тарифами Банка, удержание вознаграждения производится ежемесячно в Календарную дату возобновления предоставления услуг по Системе.

Вознаграждение за предоставление услуги по Карте взимается с Карточного счета, к которому оформлена Карта указанная Клиентом в Заявлении на подключение к Системе.

Вознаграждение за предоставление услуги по кредитному договору (при наличии платы за предоставление услуги по кредитам)/Счетам (кроме Карточного счета) взимается со Счета, открытого в соответствии с договором банковского вклада «До востребования»/договором банковского счета или с Карточного счета, указанного в Заявлении на подключение к Системе.

При недостаточности в Календарную дату на соответствующем Счете, в том числе Карточном счете, денежных средств, достаточных для оплаты услуг, производится

<sup>4</sup> При наличии технической возможности.

<sup>5</sup> При наличии технической возможности совершения указанной операции на конкретном устройстве.

отключение Банковского продукта от Системы (за исключением Карт для которых предоставление услуг в Системе приостанавливается и возобновляется в соответствии с настоящими Условиями).

Вознаграждение за фактически предоставленные услуги в Системе за месяц, в который произошло отключение от Системы (как по инициативе Банка, так и по инициативе Клиента, в том числе, в случае перевыпуска Карт, указанном в настоящих Условиях), взимается в размере вознаграждения за полный месяц предоставления услуг по Системе.

**Условия  
обслуживания клиентов – физических лиц в системе «Мобильный банк»**

1. Настоящие Условия обслуживания клиентов – физических лиц в системе «Мобильный банк» (далее по тексту настоящего приложения к Правилам – Условия) являются неотъемлемой частью Договора ДБО и определяют порядок предоставления банковских услуг с использованием Системы «Мобильный банк» (далее по тексту настоящего приложения к Правилам – Система) физическим лицам, присоединившимся к:

- Правилам комплексного банковского обслуживания физических лиц в Банке ВТБ (ПАО) и Условиям обслуживания клиентов – физических лиц в системе «Мобильный банк» до 31 декабря 2017 (включительно);
- Правилам комплексного банковского обслуживания физических лиц в ОАО «Банк Москвы» и Условиям обслуживания клиентов – физических лиц в системе «Мобильный банк» (Приложение 8 к Правилам комплексного банковского обслуживания физических лиц в ОАО «Банк Москвы») до 09 мая 2016.

2. Аутентификация для работы в Системе и доступ Клиента к Системе осуществляется:

- с использованием Passcode, назначенного Клиентом по Мобильному устройству при установке Мобильного приложения на Мобильное устройство, или при создании новой Связки. Для каждого Мобильного устройства Клиентом назначается свой Passcode. Значение Passcode не хранится в памяти Мобильного устройства и известно только Клиенту. Passcode восстановлению не подлежит. В случае если Клиент забыл Passcode, потребуется новая регистрация в Мобильном приложении и установка нового Passcode;
- с использованием Технологии TouchID, путем сканирования отпечатка пальца руки Клиента (при наличии соответствующей возможности Мобильного устройства).

3. Перечень доступных по Системе Онлайн-сервисов, а также лимиты Операций зависят от способа подтверждения (подписания) соответствующего Распоряжения на совершение Операции и устанавливаются Банком, информация о них доводится до сведения Клиента посредством Системы.

В рамках использования Системы Банк предоставляет Клиенту возможность:

- проведения расчетных операций по Счетам Клиента, открытым в Банке;
- осуществления переводов со Счетов Клиента, открытых в Банке;
- осуществления расчетных операций и переводов с использованием реквизитов карт сторонних российских эмитентов международных и российских платежных систем в соответствии с условиями и требованиями данных платежных систем;
- получения информационных услуг по продуктам и Счетам Клиента в Банке;
- получения рекламно-информационных сервисов по Банковским продуктам (услугам), предоставляемым Банком клиентам – физическим лицам.

4. Подтверждение (подписание) Распоряжений в зависимости от вида Операции осуществляется с использованием ПЭП Клиента с применением SMS-кода, Кода 3DS, Passcode, Технологии TouchID.

5. В рамках работы с Системой возможны следующие виды блокировок доступа к Системе:

5.1. В случае утраты Мобильного устройства с Доверенным номером телефона, на

который Банк направляет SMS/Push-коды, Клиент обязан заблокировать доступ в Систему путем блокировки Доверенного номера телефона в Банке. Доверенный номер телефона подлежит блокировке на основании заявления Клиента при его обращении в Офис Банка или Контакт-центр.

Блокировка Доверенного номера телефона ведет к блокировке Системы. Для возобновления работы с использованием Системы Клиенту необходимо обратиться в Офис Банка для разблокировки или предоставления в Банк нового Доверенного номера телефона.

5.2. В случае:

- любого подозрения на совершение мошеннических действий в отношении Клиента со стороны третьих лиц;
- любого подозрения в компрометации Passcode;
- утраты Passcode (в т. ч. если Клиент забыл Passcode);
- утери/кражи Мобильного устройства с установленным и активированным Мобильным приложением (при условии, что это не Мобильное устройство с Доверенным номером),

Связка (Связки) подлежит (-ат) блокировке. Идентификатором связки для ее блокировки служит мнемоническое имя Связки.

Связка может быть заблокирована:

- при обращении Клиента в Офис Банка;
- при обращении Клиента в Контакт-центр;
- посредством использования технических возможностей Мобильного приложения (при наличии у Клиента нескольких Мобильных устройств с установленным Мобильным приложением); посредством Мобильного приложения не может быть заблокирована Связка, по которой прошла текущая авторизация Клиента в Системе.

Заблокированные Связки разблокировке не подлежат. Они могут быть созданы заново. Для создания новой Связки Клиенту необходимо пройти повторную Аутентификацию для работы в Системе с Мобильного устройства, Связка по которому была заблокирована (при этом Аутентификация Клиента для работы в Системе осуществляется по номеру Карты (основной или дополнительной), оформленной на имя Клиента, или 20-значного номера Счета Клиента, открытого в Банке, или номера кредитного договора/договора банковского вклада/договора банковского счета, заключенного между Клиентом и Банком) с подтверждением Аутентификации для работы в Системе SMS-кодом, полученным на Доверенный номер Клиента, и создать новый Passcode для Мобильного устройства.

5.3. В случае отказа Клиента от обслуживания в Системе доступ в Систему подлежит блокировке при обращении Клиента в Офис Банка на основании соответствующего заявления Клиента, составленного по установленной Банком форме.

Разблокировка доступа в Систему не производится.

6. Клиент понимает и соглашается с тем, что доступ в Систему осуществляется посредством Мобильного устройства Клиента с использованием сети Интернет любым доступным для конкретного Мобильного устройства Клиента способом.

7. Банк обязуется:

7.1. Предоставлять Клиенту информацию по его Счетам через Систему по запросу Клиента, оформленного с использованием функционала Системы.

7.2. Осуществить блокировку Доверенного номера телефона, Связки (Связок), доступа в Систему при обращении Клиента с соответствующим заявлением в соответствии с пунктом 5 настоящих Условий.

7.3. Принимать к исполнению полученные от Клиента по Системе «Мобильный банк» Распоряжения в виде Электронных документов, оформленных и подтвержденных (подписанных) в соответствии с условиями Договора ДБО и настоящими Условиями. Исполнение Распоряжения Клиента осуществляется в сроки, установленные действующим законодательством Российской Федерации.

7.4. Уведомлять Клиента об отказе в приеме к исполнению Распоряжения или в исполнении Распоряжения, принятого от Клиента по Системе, способом, позволяющим Клиенту получить уведомление и установить, что оно исходит от Банка, в том числе посредством Системы.

8. Банк имеет право:

8.1. Осуществлять блокировку доступа Клиента в Систему в случае возникновения подозрений в компрометации Passcode, SMS-кода и/или Средств подтверждения/Доверенного номера телефона.

8.2. Временно заблокировать Связку на 1 (один) час по факту выполнения 3 (трех) неправильных попыток ввода Passcode.

9. Клиент имеет право:

9.1. Изменить наименование Связки в интерфейсе Мобильного приложения при регистрации указанной Связки.

9.2. В случае:

- любого подозрения на совершение мошеннических действий в отношении Клиента со стороны третьих лиц,
- любого подозрения в компрометации Passcode,
- утраты Passcode (в т. ч. если Клиент забыл Passcode),
- утери/кражи Мобильного устройства с установленным и активированным Мобильным приложением (при условии, что это не Мобильное устройство с Доверенным номером),

самостоятельно заблокировать Связку с использованием технических возможностей Мобильного устройства в соответствии с пунктом 5.2 настоящих Условий.

9.3. С использованием технических возможностей Мобильного приложения создавать новые Связки (взамен ранее заблокированных) в соответствии с настоящими Условиями.