

**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))» 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») 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.

Авторизация – предоставление Клиенту прав (доступа) на использование Онлайн-сервисов в Системе ДБО.

Аутентификация – процедура проверки принадлежности физическому лицу предъявленного им Идентификатора (подтверждение подлинности).

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.).

Биометрические персональные данные (БПД) – сведения, которые характеризуют физиологические и биологические особенности человека, на основании которых можно установить его личность и которые используются оператором для установления личности субъекта персональных данных.

Генератор паролей – беспроводное устройство, предназначенное для формирования Клиентом с использованием Карты Средства подтверждения – кода подтверждения, применяемого однократно в целях 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 (VTB-Онлайн, Системы «SMS-банкинг»), УС (банкоматы, терминалы самообслуживания 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-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);
 - Кредитный договор, заключаемый в целях, не связанных с осуществлением Клиентом предпринимательской деятельности;
- 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.

Документ, удостоверяющий личность (ДУЛ) – паспорт или иной документ, удостоверяющий личность Клиента, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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, УНК, Логин, номер Карты Клиента, номер Банковского счета, Счета вклада, Специального счета, Доверенный номер телефона). Выбор Идентификатора зависит от Канала дистанционного доступа/Системы ДБО и указывается в соответствующих Условиях Системы ДБО.

Идентификатор получателя средств – номер мобильного телефона получателя денежных средств, позволяющий однозначно установить получателя денежных средств среди определенного множества клиентов в банке и определить реквизиты для осуществления перевода денежных средств получателю как с использованием Сервиса МПС/СБП, так и для осуществления Банком внутрибанковского перевода денежных средств. Для целей осуществления Банком внутрибанковского перевода денежных средств, а также назначения Связки «ДНТ+Карта»/ «ДНТ+Мастер-счет» в качестве Идентификатора получателя средств применяется Доверенный номер телефона.

Идентификатор QR-кода – уникальное значение, присваиваемое СБП QR-коду/Ссылке «Мгновенный счет» по запросу ТСП – Участника СБП, позволяющее однозначно установить ТСП среди всех зарегистрированных в СБП ТСП и назначение платежа.

Идентификатор SIM-карты (IMSI) – международный идентификатор абонента мобильной связи, представляющий собой уникальный код и содержащийся в памяти SIM-карты. Каждая SIM-карта имеет уникальный номер, который называется IMSI. При замене (получении дубликата) SIM-карты у оператора сотовой связи Клиент получает новую SIM-карту с новым уникальным номером IMSI. При обслуживании Клиентов Банк может проверить номер IMSI активной в момент обслуживания SIM-карты и сравнить его с ранее зафиксированным и подтвержденным номером.

Идентификация – процедура распознавания физического лица в информационной системе Банка/Системе ДБО по предъявленному им Идентификатору

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

Индивидуальные условия – условия Кредитного договора, которые согласовываются Банком и Клиентом индивидуально и включают в себя в том числе следующие условия: сумма Кредита, валюта Кредита, процентная ставка по Кредиту, размер/ дата ежемесячного платежа, дата возврата Кредита, размер неустойки за неисполнение обязательств, способы исполнения обязательств и другие условия, предусмотренные законодательством.

Интернет-банк – Канал дистанционного доступа к ВТБ-Онлайн, позволяющий Клиентам через сеть Интернет в том числе 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/ заключения Кредитного договора.

Карта – 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 (за исключением Специального счета) 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.

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, в том числе с использованием Технологии Безбумажный офис (при наличии технической возможности).

Кредит – денежные средства, предоставляемые Банком Клиенту на основании Кредитного договора в соответствии с Федеральным законом от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)».

Кредитный договор – договор, состоящий из Индивидуальных условий и Правил кредитования (Общих условий)/ Правил предоставления и использования банковских карт Банка ВТБ (ПАО), в соответствии с которыми Банк обязуется предоставить Клиенту Кредит, а Клиент обязуется возвратить полученный Кредит и уплатить проценты за пользование им в порядке и на условиях, установленных Индивидуальными условиями и Правилами кредитования (Общими условиями)/ Правилами предоставления и использования банковских карт Банка ВТБ (ПАО). Кредитный договор может быть заключен в форме Электронного документа, подписанного в порядке, установленном настоящими Правилами.

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

Мобильное приложение – Канал дистанционного доступа к ВТБ-Онлайн – версия программного обеспечения, созданная для установки на Мобильных устройствах под управлением операционных систем Android, iOS, позволяющая осуществлять доступ к ВТБ-Онлайн через сеть Интернет с таких Мобильных устройств. Мобильное приложение размещается Банком только в интернет-магазинах GooglePlay Маркет, Apple AppStore и других источниках, перечень которых размещен на сайте Банка.

Мобильное устройство – портативное (переносное) электронное устройство, позволяющее осуществлять телефонные звонки посредством сотовой связи и/или обладающее функцией доступа в сеть Интернет (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 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.

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 – последовательность цифровых/буквенно-цифровых символов, предоставляемая Банком Клиенту на Доверенный номер телефона при заключении Договора ДБО (временный Пароль) или назначенная Клиентом самостоятельно с использованием средств Системы ДБО в соответствии с Договором ДБО, используемая для Аутентификации Клиента в Системе ДБО/Канале дистанционного доступа.

Персональный идентификационный номер (ПИН-код) – Средство подтверждения в виде цифрового кода для совершения Операций с использованием Карт в УС, торговых-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, 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, подписанное Клиентом с использованием Средства подтверждения и направленное в Банк с использованием Системы ДБО в соответствии с Договором ДБО.

Связка «Доверенный номер телефона + Карта» (далее – Связка «ДНТ+Карта») – назначенное в соответствии с настоящими Правилами сочетание Доверенного номера телефона и номера дебетовой Карты Клиента. Связка «ДНТ+Карта» назначается для целей осуществления перевода денежных средств при использовании Сервиса МПС. МПС осуществляет регистрацию и хранение данных Связки «ДНТ+Карта» и передает их в режиме реального времени между Участниками Сервиса МПС программными средствами Сервиса МПС при оформлении поручения физического лица об осуществлении перевода денежных средств с использованием Идентификатора получателя средств.

Связка «Доверенный номер телефона + Мастер-счет» (далее – Связка «ДНТ+Мастер-счет») – назначенное в соответствии с настоящими Правилами сочетание Доверенного номера телефона и номера открытого на имя Клиента в рублях Российской Федерации Мастер-счета. Связка «ДНТ+Мастер-счет» назначается для целей осуществления перевода денежных средств при использовании СБП. АО «НСПК» не хранит данные, предоставленные физическими лицами при назначении Связки «ДНТ+Мастер-счет», а получает и передает их в режиме реального времени, между Участниками СБП программными средствами СБП при оформлении поручения физического лица об осуществлении перевода денежных средств с использованием Идентификатора получателя средств.

Система быстрых платежей (далее – СБП) – цифровой сервис платежной системы Банка России, предоставляющий при участии Акционерного общества «Национальная система платежных карт» (далее – АО «НСПК»), являющегося операционным и платежным клиринговым центром СБП, Участникам СБП возможность осуществления переводов денежных средств в валюте Российской Федерации:

- между счетами физических лиц по распоряжениям физических лиц с использованием Идентификатора получателя средств;

- со счета физического лица в пользу юридического лица или индивидуального предпринимателя в оплату товаров и услуг с применением QR-кода/Ссылки «Мгновенный счет».

В целях формирования Участниками СБП распоряжений используются сведения в объеме, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации, предоставляемые АО «НСПК» и Участниками СБП посредством СБП.

Сервис для переводов по номеру мобильного телефона платежных систем (далее – Сервис МПС) – цифровой сервис Alias Directory Service и Mastercard Transfer Hub, платежных систем Visa International Service Association, или MasterCard WorldWide соответственно (далее при совместном упоминании – МПС), предоставляемый Участникам Сервиса МПС для целей осуществления переводов денежных средств в валюте Российской Федерации с использованием реквизитов платежных карт по поручениям физических лиц. Участниками Сервиса МПС в целях формирования расчетных документов используются сведения, в объеме, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации, предоставленные МПС посредством Сервиса МПС.

Система ДБО – система дистанционного банковского обслуживания, обеспечивающая

предоставление Онлайн-сервисов, формирование, прием к исполнению, обработку, исполнение Электронных документов в соответствии с Договором ДБО и Условиями Системы ДБО, а именно Система «**VTB-Онлайн**» (**VTB-Онлайн**) 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) Электронного документа, сформированного по Технологии Безбумажный офис, путем сопоставления Хеш-суммы Электронного документа, подписанного Клиентом ПЭП с использованием Средства подтверждения в Мобильном приложении, 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 аутентификации¹ – способ входа в Мобильное приложение, основанный на использовании встроенных в операционную систему Мобильного устройства программно-аппаратных средств контроля Биометрических персональных данных (отпечатка папиллярного узора пальца (далее – отпечаток пальца) или сканированного изображения лица (далее – изображение лица)) путем сравнения предъявленных для сличения отпечатка пальца/изображения лица с зафиксированными Клиентом ранее программно-аппаратными средствами Мобильного устройства эталонными значениями отпечатка пальца/изображения лица соответственно. В случае соответствия предъявленного для сличения отпечатка пальца/изображения лица эталонному значению автоматически дается команда Мобильному устройству ввести Passcode, сохранившийся в памяти Мобильного устройства при последней успешной Авторизации в Мобильном приложении с использованием собственноручно введенного Клиентом Passcode. Идентификация Клиента в Мобильном приложении в таком случае осуществляется на основании идентификатора Клиента в Мобильном приложении, созданного и сохраненного в Мобильном устройстве в момент назначения Passcode. Банк не получает, не анализирует и не хранит отпечаток пальца/изображение лица Клиента, которые используются при Специальном порядке аутентификации.

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 Клиента, подписания Клиентом ПЭП Электронных документов, сформированных с использованием Системы ДБО, в том числе по Технологии Безбумажный офис с использованием Мобильного приложения. Средством подтверждения является: ПИН-код, ОЦП, SMS/Push-коды, Passcode, сформированные Генератором паролей коды подтверждения.

Средство получения кодов – Генератор паролей (в случае использования Клиентом указанного Средства получения кодов) или Мобильное устройство.

Ссылка «Мгновенный счет» – универсальная платежная ссылка, размещаемая в интернет-магазине торгово-сервисного предприятия (далее – ТСП), в которой в закодированном виде содержатся сведения для осуществления перевода с использованием СБП. Порядок визуального отображения универсальной платежной

¹ В Заявлении вместо термина «Специальный порядок аутентификации» может быть применен термин «Специальный порядок идентификации», определение которого аналогично установленному для термина «Специальный порядок аутентификации».

ссылки в интернет-магазине ТСП определяется ТСП.

Стороны – совместно упоминаемые Банк и Клиент.

Счет – Банковский счет, Карточный счет, Счет по вкладу, Специальный счет 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 Пакета услуг «Мультикарта» в рамках ДКО 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);

Специальный счет – специальный банковский счет в валюте Российской Федерации, открытый Клиенту для учета денежных средств, предназначенных для обеспечения заявок участников закупок, на основании договора специального банковского счета физического лица-участника закупок в соответствии с требованиями Федерального закона от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» и принятыми в соответствии с ним нормативными правовыми актами Российской Федерации.

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)»/«Привилегия-Мультикарта» и «Прайм New»/ «Прайм+» получать Онлайн-сервисы при обращении по телефону в Контакт-центр Банка, в том числе с использованием Технологии Безбумажный офис (при наличии технической возможности).

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 работником Банка на основании информации, сообщенной Клиентом, направленное Банком Клиенту для подписания с использованием Средства подтверждения в Мобильном приложении в порядке, установленном настоящими Правилами.

Уникальный номер Клиента (УНК) – Идентификатор Клиента в ВТБ-Онлайн, присваиваемый Банком при регистрации Клиента в ВТБ-Онлайн для целей Идентификации в ВТБ-Онлайн Клиента. Уникальность УНК обеспечивается

программными средствами автоматизированной банковской системы Банка.

Условия Системы ДБО – особенности дистанционного обслуживания Клиентов в Системе ДБО, установленные Приложениями 1-2 к настоящим Правилам.

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

Устройство самообслуживания (УС) – электронный программно-технический комплекс Банка (банкомат, терминал самообслуживания и другие), позволяющий Клиенту составлять, удостоверить и передавать в Банк Распоряжения/Заявлений П/У, в том числе предназначенный для выдачи (приема) наличных денежных средств с использованием банковских Карт/осуществления перевода денежных средств в рамках применяемых форм безналичных расчетов и т.п.

Участники СБП – присоединившиеся к СБП:

- участники платежной системы Банка России и платежной системы «Мир» – кредитные организации, зарегистрированные в соответствии с законодательством Российской Федерации,

- ТСП (юридические лица и индивидуальные предприниматели).

Участники Сервиса МПС – кредитные организации, аккредитованные в МПС в качестве пользователей Сервиса МПС.

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 Электронный документ, подписанный Клиентом с использованием Средства подтверждения в Мобильном приложении, 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 электронной форме: Распоряжение/Заявление П/У/Кредитный договор и иные документы, оформляемые при заключении Кредитного договора в соответствии с пунктом 6.4 приложения 1 к настоящим Правилам.

Passcode – код в виде цифровой последовательности, назначаемый Клиентом в целях применения для последующей Аутентификации в Мобильном приложении и подтверждения Операций. Для каждого Мобильного устройства Клиентом назначается свой Passcode. Passcode невозможно восстановить. В случае если Клиент забыл Passcode, требуется новая Авторизация в Мобильном приложении и назначение Клиентом нового Passcode.

Push-сообщение – сообщение, направляемое Банком по технологии «Push-notifications» на конкретное, ранее зарегистрированное в Банке Мобильное устройство Клиента и состоящее из буквенно-цифровых символов. Для передачи Push-сообщений необходимо наличие подключения к сети Интернет Мобильного устройства Клиента. Регистрация Мобильного устройства в целях получения Push-сообщений осуществляется в Банке по факту успешной Аутентификации Клиента в Мобильном приложении, установленном на Мобильном устройстве Клиента, и выбора Клиентом в настройках Мобильного приложения данного Мобильного устройства для целей получения Push-сообщений.

Push-сообщение отображается на экране Мобильного устройства в виде всплывающего сообщения и может быть впоследствии просмотрено Клиентом в Мобильном приложении.

QR/Штрих-код - код в виде графического изображения, в котором в закодированном виде содержатся сведения для осуществления перевода денежных средств.

SMS-сообщение – сообщение, направляемое Банком по технологии сотовой связи «Short Message Service» на Мобильное устройство Клиента и состоящее из буквенно-цифровых символов.

SMS/Push-код – Средство подтверждения, используемое для Аутентификации и подписания Электронных документов в ВТБ-Онлайн 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».

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.

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

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 (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 Идентификации и Аутентификации Клиента, Средствах доступа, Средствах подтверждения, лимитах Операций, рекомендации по безопасности использования Систем ДБО², руководства по использованию Систем ДБО, а также другие сведения, касающиеся порядка предоставления Онлайн-сервисов/подписания Распоряжений/Заявлений П/У в виде Электронного документа, 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, устанавливается Банком и доводится до сведения Клиента в порядке, аналогичном изложенному в пункте 1.7 настоящих Правил.

1.10. Электронные документы, подписанные Клиентом ПЭП с использованием Средства подтверждения, а со стороны Банка с использованием простой электронной подписи уполномоченного лица Банка, либо подписанные в рамках Технологии Безбумажный офис, либо - при заключении Кредитного договора в ВТБ-Онлайн (с учетом особенностей, указанных в пункте 3.3.11 Правил), переданные/сформированные Сторонами с использованием Системы ДБО:

- удовлетворяют требованию совершения сделки в простой письменной форме в 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

² Рекомендации по безопасности использования Систем ДБО размещаются на сайте Банка/на сайтах Систем ДБО/в Каналах дистанционного доступа.

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;
- составляются Клиентом/предлагаются Банком Клиенту для подписания и признаются созданными и переданными Клиентом/Банком 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 Идентификации и Аутентификации в порядке, установленном пунктом 1.13.1 Правил.

1.11.3. При обращении с соответствующим запросом в Контакт-центр при условии положительной Идентификации и Аутентификации Клиента в порядке, установленном пунктом 1.13.2 Правил. 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.

1.12. В рамках ДБО в качестве Доверенного номера телефона и Идентификатора получателя средств применяются исключительно номера российских операторов подвижной радиотелефонной связи (далее – номер мобильного телефона).

(Пункты 1.13. и 1.14. изложены в редакции п. 10 приложения к приказу Банка ВТБ (ПАО) от 21.07.2020 № 1318)

1.13. При дистанционном обслуживании Клиента в рамках Договора ДБО Идентификация и Аутентификация осуществляются Банком в следующем порядке.

1.13.1. При звонке Клиента на Голосовое меню порядок Идентификации и Аутентификации может отличаться в зависимости от:

- номера телефона, с которого позвонил Клиент (с Доверенного номера телефона или с номера телефона, отличного от Доверенного номера телефона);
- вида операции, которую Клиент осуществляет с использованием Голосового меню.

1.13.1.1. Идентификация при звонке на Голосовое меню осуществляется на основании Доверенного номера телефона (если звонок поступил с Доверенного номера телефона) либо на основании серии и номера ДУЛ / УНК, указанных Клиентом (если звонок поступил с номера телефона, отличного от Доверенного номера телефона).

1.13.1.2. Аутентификация при звонке на Голосовое меню осуществляется на основании указанной Клиентом информации: номера Карты/ части номера Карты/ серии и номера ДУЛ / даты рождения / SMS-кода, направленного Банком на Доверенный номер телефона Клиента.

1.13.1.3. Идентификация и Аутентификация на основании одинаковой информации (параметра) не допускается. Идентификация и Аутентификация в Голосовом меню считаются положительными, если указанная Клиентом информация соответствует информации, содержащейся в информационной системе Банка.

1.13.2. При обращении в Контакт-центр порядок Идентификации, Аутентификации Клиента может отличаться в зависимости от:

- номера телефона, с которого Клиент позвонил в Контакт-центр (с Доверенного номера телефона или с номера телефона, отличного от Доверенного номера телефона);
- вида операции, которую Клиент осуществляет через Контакт-центр.

1.13.2.1. Идентификация в Контакт-центре осуществляется на основании Доверенного номера телефона (если звонок поступил с Доверенного номера телефона) либо указанной Клиентом информации: фамилии, имени, отчеству (при наличии) и дате рождения Клиента/номеру Карты /части номера Карты (если звонок поступил с номера телефона, отличного от Доверенного номера телефона).

1.13.2.2. Аутентификация Клиента в Контакт-центре осуществляется на основании ответов Клиента на вопросы о персональных данных Клиента, содержащихся в информационной системе Банка, и/или Идентификатора SIM-карты Мобильного устройства (IMSI) Клиента и/или ответов на вопросы финансового/нефинансового характера по операциям, совершенным Клиентом по Карте/Счету.

1.13.2.3. В случаях, установленных Банком, при наличии соответствующего согласия Клиента, Идентификация и/или Аутентификация Клиента в Контакт-центре может осуществляться с использованием (помимо параметров, указанных в пунктах 1.13.2.1, 1.13.2.2 настоящих Правил) Биометрических персональных данных Клиента (голоса) посредством сравнения голоса Клиента, обратившегося в Контакт-центр, с эталонным образцом голоса Клиента, ранее предоставленным Клиентом и зафиксированным Банком с помощью звукозаписывающих устройств.

1.13.2.4. Идентификация и Аутентификация на основании одинаковой информации (параметра) не допускается. Информация/данные, полученные при Идентификации, Аутентификации в Контакт-центре, должны соответствовать информации/данным, содержащимся в информационной системе Банка.

1.13.3. Идентификация, Аутентификация в Системах ДБО осуществляется в соответствии с Приложениями 1, 2 к настоящим Правилам.

1.14. Обслуживание Клиента в Офисе Банка в рамках Договора ДБО осуществляется при предъявлении Клиентом Документа, удостоверяющего личность, а также иных документов, установленных законодательством Российской Федерации для целей Идентификации ПОД/ФТ и ФРОМУ.

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/знакомится 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 Идентификации, Аутентификации в порядке, установленном Условиями Системы ДБО.

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.

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;
- при наличии у Банка достоверной информации об отсутствии у Клиента прав на самостоятельное совершение сделок/распоряжение денежными средствами на Счетах либо о наличии ограничений Клиента в указанных правах в случаях, установленных законодательством Российской Федерации.

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.

3.1.4.1 Банк в безуведомительном порядке блокирует доступ к Системе ДБО в случае применения Банком мер по замораживанию (блокированию) в отношении денежных средств или иного имущества Клиента в соответствии с законодательством Российской Федерации о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма.

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»³) подав в Банк соответствующее заявление, составленное по установленной Банком форме;

³ 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).

- 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, изменить Passcode 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 Электронного документа, подписанного Клиентом ПЭП 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 подписания Электронного документа.

3.2.3. Банк вправе:

- вводить ограничения на использование Клиентом Средств подтверждения по определенным видам Электронных документов;
- 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, подписание, передача и прием к исполнению Электронных документов

3.3.1. Порядок формирования, подписания и передачи Клиентом 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 ПЭП, 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 Идентификации, Аутентификации Клиента, о создании Электронного документа, о подписании Электронного документа Клиентом с использованием Средства подтверждения и о передаче их в Банк, а также результаты сравнения Хеш-сумм Электронных документов, 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 подписания/передачи Электронного документа в соответствии с параметрами, содержащимися в протоколах работы Системы ДБО, а также целостности (неизменности) Электронного документа соответственно.

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

3.3.11. На подписанных и переданных Клиентом в Банк Электронных документах, сформированных по Технологии Безбумажный офис либо при заключении Кредитного договора в ВТБ-Онлайн, допускается отсутствие подписи со стороны 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.

Подтверждение исполнения Распоряжения/Заявления П/У 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.

3.4.2. 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/Заявления 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 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 ПЭП с использованием Средства 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 подписания ПЭП с использованием Средства подтверждения.

3.6. Хранение Электронных документов

Банк хранит полученные от Клиента, переданные по Системам ДБО/сформированные в ВТБ-Онлайн Электронные документы, и протоколы работы Систем ДБО, в которых зафиксирована информация о подписании/передаче Клиентом Электронного документа, Хеш-суммы Электронного документа, переданных Клиентом Банку с использованием Мобильного приложения в рамках Технологии Безбумажный офис/сформированного в ВТБ-Онлайн, 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 для его Идентификации ПОД/ФТ и ФРОМУ.

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

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

⁴ Услуга не подключается для перевода денежных средств со Специального счета.

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 подписании Распоряжения с использованием Средства 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 ЖКХ⁴ г. Москвы по Единому платежному документу, а также услуг сотовой связи, при подписании Распоряжения с использованием 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, оформленный с использованием ВТБ-Онлайн, и оплаты вознаграждения в соответствии с Тарифами Банка на Счете Клиента недостаточно денежных средств, Банк осуществляет мониторинг остатка денежных средств на Счете Клиента в течение 30 (тридцати) календарных дней. При условии достаточности денежных средств на Счете Клиента для исполнения Распоряжения на Автоплатеж и оплаты вознаграждения в соответствии с Тарифами Банка, Банк исполняет указанное Распоряжение.

При этом для Автоплатежей, оформленных с использованием Систем ДБО отличных от ВТБ-Онлайн, применяется следующий порядок. Если для исполнения Распоряжения на Автоплатеж и оплаты вознаграждения в соответствии с Тарифами Банка на Счете Клиента недостаточно денежных средств, Распоряжение Банком не исполняется.

5. Порядок создания, использования и проверки ПЭП. 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 ⁵ для исполнения в случае, если одновременно отвечает следующим требованиям:

- оформлен в порядке, установленном Договором ДБО;
- 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. Подписание Электронного документа производится Клиентом с помощью Идентификатора, Пароля и Средства подтверждения (за исключением 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 подписания Электронного документа, а также по зафиксированным в Системе ДБО дате, времени регистрации и иным реквизитам Электронного документа, 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, 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,

⁵ Форма Кредитного договора создается Банком в соответствии с нормативными требованиями Банка России.

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 доступа/ 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 подписанного Клиентом с использованием Средства подтверждения в Мобильном приложении.

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;

- за поддержание актуальной информации о Доверенном номере телефона и номере Карты/номере Мастер-счета, составляющих «Связку «ДНТ+Карта»/«ДНТ+Мастер-счет»;
- за наступление негативных последствий и возникновение убытков в результате предоставления/получения доступа к Мобильному приложению с использованием изображения лиц/отпечатков пальцев третьих лиц.

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 Специального порядка аутентификации;
- в случае использования Специального порядка аутентификации контроль предъявленных для сличения Биометрических персональных данных (посредством сравнения предъявленного отпечатка пальца/изображения лица с зафиксированными программно-аппаратными средствами Мобильного устройства эталонными значениями отпечатка пальца/изображения лица соответственно) осуществляется на уровне программно-аппаратных средств Мобильного устройства и самостоятельно несет все риски, связанные с наступлением негативных последствий и возникновением убытков в результате такого контроля;
- самостоятельно несет все риски, связанные с наступлением негативных последствий и возникновением убытков в результате предоставления/получения доступа к Мобильному приложению с использованием изображения лиц/отпечатков пальцев третьих лиц;
- предоставляя третьим лицам сведения о номере мобильного телефона, определенном Клиентом в Банке в качестве Доверенного номера телефона, для целей осуществления перевода денежных средств с использованием Сервиса МПС/СБП по факту исполнения соответствующего поручения третьего лица о переводе денежных средств, денежные средства будут зачислены Банком на Карточный счет, к которому выпущена Карта, указанная в Связке «ДНТ+Карта»/на Мастер-счет, открытый в рублях Российской Федерации, указанный в Связке «ДНТ+Мастер-счет».

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, по которому в ходе его исполнения Банком не наступила безотзывность (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 Средств подтверждения, Пароля, Passcode, 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, осуществлять установку и обновление приложений только в интернет-магазинах GooglePlay Маркет, Apple AppStore, не устанавливая и не обновляя приложения на других интернет-сайтах, не переходить по ссылкам с других интернет-сайтов и т.п.;
 - не вносить изменений в программное обеспечение, предоставленное Банком. Использовать предоставленное Банком программное обеспечение только для целей, определенных настоящими Правилами;
 - не подвергать программное обеспечение и/или Мобильное устройство, посредством которого осуществляется доступ в Мобильное приложение, модификациям, нарушающим пользовательское соглашение, заключенное между Клиентом и производителем программного обеспечения и/или Мобильного устройства;
 - при активировании и использовании Специального порядка аутентификации проверять наличие в Мобильном устройстве зарегистрированных изображений лиц/отпечатков пальцев третьих лиц. При установлении данного факта незамедлительно отключить в Мобильном приложении возможность использования Специального порядка аутентификации либо удалить в Мобильном устройстве изображения лиц/отпечатки пальцев третьих лиц;
 - 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 подписать соответствующее Распоряжение/Заявление П/У ПЭП с использованием Средства 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 (если иной срок не установлен самим информационным сообщением) 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 для Идентификации ПОД/ФТ и ФРОМУ 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;
- блокировать 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, Пароля, Passcode 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 подписано 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;
- за ошибки Клиента, совершенные им при указании реквизитов для осуществления перевода денежных средств, в частности, но не исключительно, при указании неправильного номера банковской платежной карты или Идентификатора получателя средств или некорректной суммы перевода денежных средств. В указанных случаях поручение Банку о переводе денежных средств считается исполненным Банком надлежащим образом, а Клиент самостоятельно урегулирует все возможные дальнейшие претензии и/или взаиморасчеты с получателем

перевода денежных средств, в том числе физическим лицом, на счет которого поступили денежные средства в результате исполнения Банком Распоряжения Клиента;

- за непредставление/представление не в полном объеме Сервисом МПС/СБП сведений, необходимых для формирования и исполнения Распоряжения Клиента и расчетного документа в соответствии законодательством Российской Федерации и правилами МПС, а также корректность предоставленных Сервисом МПС/СБП сведений;
- за бесперебойность функционирования Сервисов МПС/СБП, работоспособность которых обеспечивается и контролируется МПС/Банком России соответственно;
- за корректность сведений, содержащихся в QR/Штрих-коде/Ссылке «Мгновенный счет», а также предоставленных АО «НСПК», в целях составления Клиентом Распоряжения и осуществления перевода через СБП, в том числе реквизитов получателя.

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.

8. Прочие условия

8.1. В целях проверки сведений, предоставленных Клиентом Банку при приеме на банковское обслуживание и в процессе оказания банковских услуг, а также формирования Банком для Клиента предложений по кредитным и иным Банковским продуктам Клиент может предоставить Банку согласие на получение о нем информации из любых бюро кредитных историй (одного или нескольких, право выбора бюро кредитных историй предоставлено Клиентом Банку и не требует дополнительного согласования с Клиентом), содержащейся в основной части кредитной истории Клиента, в объеме и порядке, предусмотренном Федеральным законом от 30.12.2004 № 218-ФЗ «О кредитных историях», в форме Электронного документа, подписанного ПЭП (далее – Согласие).

8.2. Согласие может быть предоставлено Клиентом через ВТБ-Онлайн/УС в следующем порядке.

По факту успешной Идентификации, Аутентификации и предоставления доступа Клиенту к ВТБ-Онлайн по Каналам дистанционного доступа Интернет-банк или Мобильное приложение Клиент знакомится с текстом Согласия, после чего подписывает его в виде Электронного документа ПЭП, формируемой с использованием Средств подтверждения аналогично порядку, установленному для подписания Распоряжений/Заявлений П/У в ВТБ-Онлайн.

По факту успешной Идентификации, Аутентификации с использованием Карты и ПИН-кода посредством УС Клиент знакомится с текстом Согласия, после чего подписывает его

в виде Электронного документа ПЭП, формируемой с использованием Средств подтверждения (путем ввода ПИН-кода Карты, с использованием которой выполнен доступ к сервисам УС).

Датой подписания Согласия Стороны признают дату положительной проверки Банком ПЭП.

8.3. Клиент, присоединившийся к Правилам ДБО, имеет возможность оформить кредитный продукт в ВТБ-Онлайн.

При заключении Кредитного договора/оформлении иных необходимых для заключения Кредитного договора документов (в том числе заявления на получение Кредита, согласий Клиента, заявления о заранее данном акцепте (по желанию Клиента) и иных), указанные в настоящем пункте Электронные документы подписываются ПЭП с использованием Средства подтверждения, при этом Средством подтверждения является:

- SMS-код (в случае заключения Кредитного договора с использованием Канала дистанционного доступа Интернет-банк);
- SMS-код/Passcode (в случае заключения Кредитного договора с использованием Канала дистанционного доступа Мобильное приложение в зависимости от выбранного Клиентом Средства подтверждения).

8.4. В целях распознавания/ Идентификации и Аутентификации физического лица с использованием информационных технологий как Клиента (за исключением Идентификации/ Аутентификации в Системе ДБО), Клиент может предоставить Банку Согласие на обработку биометрических персональных данных в форме Электронного документа, подписанного ПЭП (далее – Согласие на обработку БПД).

8.5. Согласие на обработку БПД может быть предоставлено Клиентом в следующем порядке.

По факту успешной Идентификации, Аутентификации и предоставления доступа Клиенту к ВТБ-Онлайн по Каналу дистанционного доступа Мобильное приложение Клиент знакомится с текстом Согласия на обработку БПД, после чего подписывает его ПЭП в виде Электронного документа в порядке, аналогичном установленному в пункте 8.2 настоящих Правил.

Приложение 1
к Правилам предоставления
дистанционного банковского
обслуживания физических лиц в
Банке ВТБ (ПАО)

**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 предоставляется в рамках Договора ДБО, заключенного в порядке, установленном пунктом 1.5 Правил.

3. Каналы дистанционного доступа и Средства доступа

3.1. Предоставление Онлайн-сервисов в ВТБ-Онлайн осуществляется по следующим Каналам дистанционного доступа: Интернет-банк, Мобильное приложение, УС, Телефонный банк.

Банк вправе по своему усмотрению запросить у Клиента подтверждение его волеизъявления на получение Онлайн-сервисов посредством Телефонного банка и с использованием Технологии Безбумажный офис при дистанционном обращении Клиента в Банк в соответствии с пунктом 6.2.3 Правил. Подтверждение волеизъявления осуществляется Клиентом путем оформления в Офисе Банка письменного заявления на бумажном носителе по форме, установленной Банком. В случае если Клиентом по запросу Банка не представлено в Банк письменное подтверждение его волеизъявления на получение Онлайн-сервисов посредством Телефонного банка и с использованием Технологии Безбумажный офис при дистанционном обращении Клиента Банк вправе отказать Клиенту в предоставлении Онлайн-сервисов.

3.2. Доступ к ВТБ-Онлайн по Каналу дистанционного доступа производится Клиентом с использованием Средств доступа при условии успешной Идентификации и Аутентификации.

4. Идентификация, Аутентификация

(Пункты 4.1. – 4.10. изложены в редакции п. 29.4. приложения к приказу от 21.07.2020 № 1318)

4.1. Идентификация и Аутентификация в Интернет-банке.

4.1.1. Первая Авторизация в Интернет-банке осуществляется при условии успешной Идентификации Клиента на основании УНК/номера Карты и Аутентификации на основании временного Пароля и SMS/Push-кода, направленного Банком на Доверенный номер телефона/ранее зарегистрированное в Банке Мобильное устройство Клиента.

При первой Авторизации в Интернет-Банке Клиент должен самостоятельно изменить временный Пароль на постоянный Пароль.

4.1.2. Вторая и последующие Авторизации в Интернет-банке осуществляются при условии успешной Идентификации на основании УНК/Логина/номера Карты и Аутентификации на основании постоянного Пароля и SMS/Push-кода, направленного

Банком на Доверенный номер телефона/ранее зарегистрированное в Банке Мобильное устройство Клиента.

4.2. УНК предоставляется Банком Клиенту следующими способами:

- при заключении Договора ДБО – в порядке, установленном пунктом 1.5 Правил;
- при наличии заключенного Договора ДБО – посредством Голосового меню, Интернет-банка, Мобильного банка, а также в УС с использованием Карты (при наличии технической возможности).

4.3. Клиент вправе самостоятельно:

- создать/изменить Логин в Интернет-Банке, Мобильном банке.
- изменить/восстановить Пароль посредством Интернет-Банка, Мобильного банка, а также УС с использованием Карты (при наличии технической возможности).

4.4. Идентификация и Аутентификация в Мобильном приложении.

4.4.1. Первая Авторизация в Мобильном приложении осуществляется при условии успешной Идентификации Клиента на основании УНК/Логина/номера Карты и Аутентификации на основании SMS/Push-кода, направленного Банком на Доверенный номер телефона/ранее зарегистрированное в Банке Мобильное устройство Клиента.

При первой Авторизации в Мобильном приложении Клиент назначает Passcode в порядке, установленном пунктом 5.5 настоящих Условий, и может активировать в Мобильном приложении Специальный порядок аутентификации в порядке, установленном пунктом 4.5 настоящих Условий. Специальный порядок аутентификации может быть активирован как при первой успешной Авторизации в Мобильном приложении так и после любой последующей Авторизации в Мобильном приложении с использованием Passcode.

4.4.2. Вторая и последующая Авторизации в Мобильном приложении осуществляются:

- с использованием Passcode путем его непосредственного ввода Клиентом в интерфейсе Мобильного приложения либо посредством применения Специального порядка аутентификации (если Специальный порядок аутентификации был активирован Клиентом в порядке, установленном пунктом 4.5 настоящих Условий).
- при условии успешной Идентификации на основании идентификатора Клиента в Мобильном приложении, созданного при назначении Клиентом Passcode в порядке, установленном пунктом 5.5 настоящих Условий, и Аутентификации на основании одноразового пароля (One Time Password), генерация которого выполняется средствами Мобильного приложения в случае успешной проверки Банком идентификатора Клиента в Мобильном приложении.

4.5. Активация/отключение Специального порядка аутентификации осуществляется Клиентом самостоятельно (по желанию) после Авторизации в Мобильном приложении путем выполнения соответствующей настройки Мобильного приложения.

Активация и использование Специального порядка аутентификации допускается при соблюдении следующих условий:

- операционная система Мобильного устройства, посредством которого осуществляется доступ в Мобильное приложение, содержит встроенные программно-аппаратные средства контроля Биометрических персональных данных (отпечатка пальца/изображения лица);
- в Мобильном устройстве, посредством которого осуществляется доступ в Мобильное приложение, не зарегистрированы изображения лиц/отпечатки пальцев

третьих лиц;

- Мобильное устройство, посредством которого осуществляется доступ в Мобильное приложение, и/или программное обеспечение на данном Мобильном устройстве не подвергались модификациям, нарушающим пользовательское соглашение, заключенное между Клиентом и производителем Мобильного устройства и/или программного обеспечения.

Банк вправе осуществлять проверку программного обеспечения и/или Мобильного устройства, с использованием которого осуществляется доступ в Мобильное приложение, на предмет модификаций. При наличии у Банка оснований полагать, что программное обеспечение и/или Мобильное устройство было подвержено модификации, нарушающей пользовательское соглашение, заключенное между Клиентом и производителем программного обеспечения и/или Мобильного устройства Банк вправе отказать в предоставлении доступа к ВТБ-Онлайн посредством Мобильного приложения с уведомлением Клиента о причине отказа средствами Мобильного приложения.

4.6. Предоставление Онлайн-сервисов через УС осуществляется при условии успешной Идентификации Клиента на основании номера Карты и Аутентификации на основании ПИН-кода.

4.7. Предоставление Онлайн-сервисов через Телефонный банк осуществляется при условии успешной Идентификации и Аутентификации в порядке, установленном пунктом 1.13.2 Правил.

4.8. 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 успешной Идентификации и Аутентификации Клиента. При направлении Клиентом запроса на смену Пароля с использованием Интернет-банка Идентификация осуществляется на основании УНК/Логина/Номера карты, Аутентификация – на основании SMS/Push-кода, направленного Банком на Доверенный номер телефона/ранее зарегистрированное в Банке Мобильное устройство Клиента. Направление Клиентом запроса на смену Пароля доступно в Мобильном приложении/УС при условии успешной Идентификации и Аутентификации Клиента в порядке, установленном пунктами 4.4/4.6 настоящих Условий.

Новый Пароль является временным и подлежит замене Клиентом при первой Авторизации в Интернет-Банке.

4.9. В случае утраты Passcode требуется новая Авторизация в Мобильном приложении и назначение Клиентом нового Passcode в порядке, установленном пунктом 5.5 настоящих Условий.

4.10. В случае утраты Логина Клиент должен создать новый Логин в Интернет-Банке или Мобильном банке.

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

4.12. Банк обязуется приостановить возможность выполнения Клиентом

Операций/оформления и передачи Электронных документов 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 Идентификации и Аутентификации).

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

5. Средства подтверждения

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

Средства подтверждения, указанные в настоящем пункте Условий, также могут использоваться для Аутентификации Клиента и подписания Заявлений П/У и подтверждения 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.

Порядок подписания Распоряжений/Заявлений П/У, формирования и использования Средств подписания 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 подписания 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 подписано с использованием SMS/Push-кода, кода подтверждения, сформированного находящимися в распоряжении Клиента Генератором паролей, или Passcode – в Мобильном приложении, Клиент самостоятельно осуществляет выбор Средства подтверждения при передаче Распоряжения/Заявления П/У.

5.3. Коды подтверждения, сформированные Генератором паролей

Для подписания 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/ранее зарегистрированное в Банке Мобильное устройство Клиента. Для Аутентификации, подписания Распоряжения/Заявления П/У или подтверждения других совершаемых действий в ВТБ-Онлайн, в том числе с использованием Мобильного приложения. 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 подписания Распоряжения/Заявления П/У, подтверждения 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 Идентификатора SIM-карты Мобильного устройства Клиента, на который по указанию Клиента направляются SMS/Push-коды. Банк может отказать в проведении Операции, для подписания 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. Passcode

Passcode назначается Клиентом самостоятельно после успешной Авторизации в Мобильном приложении в порядке, установленном пунктом 4.4 настоящих Условий. Для каждого Мобильного устройства Клиентом назначается свой Passcode.

При назначении Клиентом Passcode программными средствами в автоматизированном режиме формируется уникальный параметр – идентификатор Клиента в Мобильном приложении (соответствует Мобильному устройству, на котором установлено Мобильное приложение, и УНК), который не сообщается Клиенту, а программными средствами в автоматическом режиме в случае корректного ввода Клиентом Passcode используется в дальнейшем при Идентификации для работы в Мобильном приложении, а также создания ПЭП для подписания Распоряжений/Заявлений П/У в виде Электронных документов с использованием Passcode.

В случае ввода в интерфейсе Мобильного приложения Клиентом Passcode, применение (ввод) Идентификатора (УНК/Логина/номера Карты) и SMS/Push-кода при Идентификации и Аутентификации в Мобильном приложении и/или при подписании Распоряжений/Заявлений П/У/Кредитного договора в виде Электронных документов не требуется. Применение Passcode в целях формирования ПЭП при подписании Распоряжений/Заявлений П/У возможно исключительно в рамках сеанса связи в Мобильном приложении, Идентификация и Аутентификация для работы в котором выполнена также с применением Passcode.

Банк самостоятельно устанавливает максимальное количество неверных попыток ввода Passcode, после которого доступ в Мобильное приложение по Passcode временно блокируется. Информирование Клиента о количестве неверных попыток ввода Passcode осуществляется посредством Мобильного приложения.

Passcode восстановлению не подлежит. В случае если Клиент забыл Passcode, требуется новая Авторизация в Мобильном приложении и назначение нового Passcode. Новая Авторизация осуществляется при условии успешной Идентификации на основании УНК/Логина/номера Карты и Аутентификации на основании SMS/Push-кода,

направленного Банком на Доверенный номер телефона/ранее зарегистрированное в Банке Мобильное устройство Клиента, и Пароля (необходимость применения Пароля для Аутентификации определяется Банком по своему усмотрению).

При условии успешной Идентификации и Аутентификации Клиент в Мобильном приложении может назначить новый Passcode.

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

6. Формирование Распоряжений/Заявлений П/У, заключение Кредитного договора в ВТБ-Онлайн»

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.

Клиент по своему усмотрению (желанию) может использовать предоставленные Банком возможности ВТБ-Онлайн по:

- назначению/актуализации Связки «ДНТ+Карта»/ «ДНТ+Мастер-счет» – в соответствии с пунктом 7.3 настоящих Условий;
- формированию, подписанию и передаче в Банк Распоряжения, составленного с использованием номера мобильного телефона, предоставленного Клиенту получателем перевода денежных средств, в качестве Идентификатора получателя средств, в целях осуществления Банком внутрибанковских переводов денежных средств – в соответствии с подпунктом 6.2.4.1 настоящих Условий, а также переводов денежных средств с применением Сервиса МПС/СБП – в соответствии с подпунктами 6.2.4.2-6.2.4.3 настоящих Условий;
- формированию, подписанию и передаче в Банк Распоряжения, составленного с использованием QR/Штрих-кода/Ссылки «Мгновенный счет» – в соответствии с подпунктами 6.2.5, 6.2.6 настоящих Условий.

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 сформирует соответствующее Распоряжение/Заявление П/У.

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 сформирует соответствующее Распоряжение.

6.2.3. Выполнить Операцию с использованием Технологии Безбумажный офис (применяется для лиц, достигших 18 лет).

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 ПОД/ФТ и ФРОМУ, на основании сообщенных Клиентом параметров Операции.

Следующие Распоряжения/Заявления П/У могут быть сформированы работником Банка с использованием Технологии Безбумажный офис в виде Электронных документов без личной явки Клиента в Офис Банка:

- Заявление П/У на подключение Пакета услуг «Привилегия-Мультикарта» - формируется на основании соответствующего волеизъявления Клиента при звонке персонального менеджера Офиса Банка на Доверенный номер телефона Клиента либо (при наличии технической возможности) при обращении Клиента в Контакт-центр/при звонке Оператора Контакт-центра на Доверенный номер телефона Клиента;
- Заявление П/У на подключение Пакета услуг «Прайм+» - формируется на основании соответствующего волеизъявления Клиента при звонке персонального финансового менеджера Офиса Банка на Доверенный номер телефона Клиента;
- Распоряжение/Заявление П/У Клиента-владельца Пакета услуг «Привилегия (NEW)»/«Привилегия-Мультикарта»/«Прайм New»/«Прайм+» - формируется на основании дистанционного обращения к персональному менеджеру/персональному финансовому менеджеру Офиса Банка с подтверждением Клиентом волеизъявления на формирование Распоряжения/Заявления П/У при звонке персонального менеджера/персонального финансового менеджера на Доверенный номер телефона Клиента либо (при наличии технической возможности) при обращении Клиента в Телефонный Банк

При наличии установленного на Мобильном устройстве Клиента Мобильного приложения, Банк передает в Мобильное приложение 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. По факту успешной Идентификации и Аутентификации в Мобильном приложении Клиенту доступен функционал по подписанию/отмене направленного Банком Распоряжения/Заявления П/У. Подписание Распоряжения/Заявления П/У осуществляется Клиентом в Мобильном приложении с использованием Средства подтверждения.

6.2.4. При осуществлении перевода денежных средств Банк (при наличии технической возможности) предоставляет Клиенту возможность использовать Идентификатор получателя средств для целей формирования Распоряжения и дальнейшего исполнения Банком поручения по оформлению расчетного (платежного) документа для перевода денежных средств в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Идентификатор получателя средств вводится Клиентом в интерфейсе ВТБ-Онлайн для осуществления перевода денежных средств «по номеру телефона»:

6.2.4.1. Условия осуществления Банком внутрибанковского перевода денежных средств с использованием Идентификатора получателя средств:

- при осуществлении внутрибанковского перевода в порядке, указанном в настоящем подпункте Условий, Сервис МПС/СБП не используется;
- перевод денежных средств осуществляется в рублях Российской Федерации между Счетами, открытыми в рублях Российской Федерации;
- Банк вправе ограничить перечень Счетов, открытых на имя Клиента, с которых Клиенту предоставляется возможность осуществить перевод денежных средств с использованием Идентификатора получателя средств. Перечень указанных Счетов Банк предоставляет Клиенту в виде списка для выбора Счета непосредственно при иницировании Операции средствами ВТБ-Онлайн;
- в качестве Идентификатора получателя средств Клиент указывает Доверенный

номер телефона получателя денежных средств;

- при указании Доверенного номера телефона для составления Распоряжения Банк по умолчанию использует реквизиты Мастер-счета получателя денежных средств, открытого в рублях Российской Федерации. При этом предполагается, что Клиент-получатель денежных средств, предоставил Клиенту-плательщику сведения о Доверенном номере телефона и выразил согласие на использование его в качестве Идентификатора получателя средств и получение перевода денежных средств путем зачисления их на его Мастер-счет, открытый в рублях Российской Федерации. Отказ Клиента-получателя денежных средств от приема перевода денежных средств, инициированного с использованием Идентификатора получателя денежных средств не предусмотрен;

- по факту проверки Банком данных Доверенного номера телефона, указанного в качестве Идентификатора получателя средств, Банк предоставляет Клиенту-плательщику сведения для проверки (включая, но не ограничиваясь): Идентификатор получателя средств и Фамилия, имя, отчество (при наличии) получателя денежных средств (сведения могут предоставляться в маскированном виде);

- в случае успешной проверки предоставленных сведений, Клиент подписывает Распоряжение ПЭП с использованием Средства подтверждения, в автоматическом режиме программными средствами выполняется передача Распоряжения в Банк. Проверка Банком Распоряжения, его регистрация и прием к исполнению осуществляется в порядке, установленном пунктом 3.3 Правил. ПЭП формируется аналогично порядку установленному пунктом 5.4 Правил

6.2.4.2. Условия осуществления Банком перевода денежных средств со Счета (за исключением Специального счета) на счет, открытый в стороннем банке, с использованием Сервиса МПС:

- перевод денежных средств осуществляется в рублях Российской Федерации;

- перевод денежных средств осуществляется с использованием реквизитов банковских платежных карт между Карточным счетом Клиента, при условии, что к Карточному счету имеется хотя бы одна Карта (действующая, не заблокированная) и счетом, открытым в стороннем банке для учета денежных средств по операциям с банковскими платежными картами при наличии к нему выпущенной действующей банковской платежной карты. Карточный счет Клиента-плательщика и счет получателя денежных средств могут быть открыты в разных валютах. Конвертация валюты Карточного счета Клиента-плательщика в валюту Операции (рубли Российской Федерации) осуществляется Банком по курсу, установленному Банком на дату списания денежных средств с Карточного счета Клиента-плательщика;

- при указании Клиентом Идентификатора получателя средств для целей составления Распоряжения используются данные, предоставленные Сервисом МПС;

- по факту получения Банком сведений от Сервиса МПС, Банк предоставляет Клиенту-плательщику сведения для проверки (включая, но не ограничиваясь): номер банковской платежной карты и имя и фамилия лица, на чье имя выпущена банковская платежная карта (сведения могут предоставляться в маскированном виде);

- в случае успешной проверки Клиентом предоставленных сведений, Клиент подписывает Распоряжение ПЭП с использованием Средства подтверждения, в автоматическом режиме программными средствами выполняется передача Распоряжения в Банк. Проверка Банком Распоряжения, его регистрация и прием к исполнению осуществляется в порядке, установленном пунктом 3.3 Правил. ПЭП формируется аналогично порядку установленному пунктом 5.4 Правил.

6.2.4.3. Условия осуществления Банком перевода денежных средств со Счета (за исключением Счета по вкладу, Специального счета) на счет, открытый в стороннем банке, с использованием СБП:

- перевод денежных средств осуществляется в рублях Российской Федерации;
- перевод денежных средств осуществляется между Счетом (за исключением Счета по вкладу, Специального счета) Клиента-плательщика, открытым в рублях Российской Федерации в рамках ДКО, и счетом, открытым в стороннем банке и назначенным для целей использования СБП получателем денежных средств для зачисления денежных по умолчанию при указании Идентификатора получателя средств;
- при указании Клиентом Идентификатора получателя средств для целей составления Распоряжения используются данные, предоставленные СБП по факту их передачи в СБП банком-получателем – Участником СБП. Наличие/отсутствие согласия получателя денежных средств на зачисление денежных средств на его счет с использованием Идентификатора получателя средств устанавливается банком-получателем, при не подтверждении банком-получателем наличия указанного согласия, а также в случае наличия иных ограничений, установленных банком-получателем по счету получателя денежных средств СБП информирует Банк об отсутствии возможности проведения Операции, Банк отказывает Клиенту в приеме Распоряжения;
- по факту получения Банком сведений от СБП, Банк предоставляет Клиенту-плательщику сведения для проверки (включая, но не ограничиваясь): номер банковского счета получателя денежных средств, наименование банка-получателя, фамилия, имя, отчество (при наличии) получателя денежных средств (сведения могут предоставляться в маскированном виде);
- в случае успешной проверки Клиентом предоставленных сведений, Клиент подписывает Распоряжение ПЭП с использованием Средства подтверждения, в автоматическом режиме программными средствами выполняется передача Распоряжения в Банк. Проверка Банком Распоряжения, его регистрация и прием к исполнению осуществляется в порядке, установленном пунктом 3.3 Правил. ПЭП формируется аналогично порядку установленному пунктом 5.4 Правил.

6.2.4.4. При использовании Идентификатора получателя платежа предполагается, что получатель денежных средств, предоставил плательщику сведения о номере своего мобильного телефона для использования Сервиса МПС/СБП и выразил согласие на получение перевода денежных.

6.2.4.5. Банк отказывает Клиенту в предоставлении возможности формирования Распоряжения с использованием Идентификатора получателя средств в случае непредставления Сервисом МПС/СБП сведений, необходимых для формирования расчетных документов в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

6.2.5. При осуществлении перевода денежных средств Банк (при наличии технической возможности) предоставляет Клиенту возможность использовать QR-код/Ссылку «Мгновенный счет» для целей формирования Распоряжения и дальнейшего исполнения Банком поручения по оформлению расчетного (платежного) документа для перевода денежных средств в рамках СБП в пользу ТСП в оплату товаров и/или услуг.

6.2.5.1. Условия осуществления перевода денежных средств с использованием СБП по QR-коду/Ссылке «Мгновенный счет»:

- перевод денежных средств осуществляется только с Мастер-счета Клиента-

плательщика, открытого в рублях Российской Федерации;

- перевод денежных средств может быть осуществлен только в адрес ТСП - Участника СБП;
- перевод денежных средств осуществляется в валюте Российской Федерации в пределах лимитов, установленных Тарифами Банка, но не более максимальной суммы перевода с использованием СБП, определенной законодательством РФ;
- перевод денежных средств инициируется Клиентом в Мобильном приложении по факту его успешной Идентификации и Аутентификации;
- Распоряжение на оплату товаров и/или услуг может быть сформировано Клиентом путем считывания и распознавания QR-кода, предоставленного Клиенту ТСП, либо посредством использования Ссылки «Мгновенный счет», для этого выполняются следующие действия:
 - при предоставлении ТСП Клиенту для оплаты товаров и/или услуг QR-кода Клиент проходит Идентификацию и Аутентификацию в Мобильном приложении и с помощью Мобильного устройства (с возможностью фиксирования изображения) с использованием интерфейса Мобильного приложения сканирует QR-код либо на странице для Авторизации в Мобильном приложении с помощью Мобильного устройства (с возможностью фиксирования изображения) сканирует QR-код, после чего проходит Идентификацию и Аутентификацию;
 - для оплаты товаров и/или услуг с использованием Ссылки «Мгновенный счет» Клиент в интернет-магазине ТСП выбирает СБП, как способ оплаты товаров и/или услуг, СБП по запросу ТСП формирует Ссылку «Мгновенный счет», которая автоматически отображается в интернет-магазине ТСП. Клиент переходит по Ссылке «Мгновенный счет», выбирает Банк из доступного перечня банков-участников СБП и проходит Идентификацию и Аутентификацию в Мобильном приложении;
 - при сканировании Клиентом QR-кода/переходе Клиентом по Ссылке «Мгновенный счет» Банк получает информацию об Идентификаторе QR-кода, коде банка-получателя в СБП, валюте и сумме перевода (при наличии) и иные сведения, указанные в закодированном виде в QR-коде/Ссылке «Мгновенный счет», а также получает на основании Идентификатора QR-кода от СБП информацию о торговом наименовании ТСП и назначении платежа;
 - в результате в Мобильном приложении автоматически формируется Распоряжение на перевод денежных средств с Мастера-счета Клиента-плательщика, открытого в рублях Российской Федерации. Распоряжение содержит информацию о том, что перевод осуществляется в рамках СБП, а также номер Мастер-счета Клиента, торговое наименование ТСП, назначение платежа, валюту перевода - рубли Российской Федерации, сумму перевода (при ее наличии в QR-коде/Ссылке «Мгновенный счет»). В случае если информация о сумме перевода не содержится в QR-коде/Ссылке «Мгновенный счет», Клиент самостоятельно указывает в сформированном Распоряжении сумму перевода;
 - до подписания Распоряжения ПЭП с использованием Средства подтверждения Клиент должен ознакомиться и согласиться с условиями оплаты с использованием QR-кода/Ссылки «Мгновенный счет», проверить сведения в сформированном Распоряжении. В случае несогласия с условиями оплаты с использованием QR-кода/Ссылки «Мгновенный счет»/ сведениями, указанными в Распоряжении, Клиент не осуществляет подписание Распоряжения;

- подписывая Распоряжение ПЭП с использованием Средства подтверждения, Клиент соглашается с условиями осуществления данного перевода;
 - на основании подписанного Клиентом Распоряжения Банк средствами СБП в автоматическом режиме получает реквизиты ТСП в объеме, необходимом в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации для оформления расчетного (платежного) документа для перевода денежных средств в рамках СБП в пользу ТСП в оплату товаров и/или услуг;
- прием Банком к исполнению Распоряжения и его регистрация осуществляются в порядке, установленном пунктом 3.3 Правил. ПЭП формируется аналогично порядку, установленному пунктом 5.4 Правил.

(Пункт 6.2.6. изложен в редакции п. 29.16. приложения к приказу Банка ВТБ (ПАО) от 21.07.2020 № 1318)

6.2.6. При осуществлении перевода денежных средств Банк (при наличии технической возможности) предоставляет Клиенту возможность использовать QR/Штрих-код для целей формирования Распоряжения и дальнейшего исполнения Банком поручения по оформлению расчетного (платежного) документа для перевода денежных средств в пользу организаций/государственных органов при оплате товаров/услуг, штрафов, налогов, госпошлин и иных платежей.

6.2.6.1. Условия осуществления перевода денежных средств по QR/Штрих-коду:

- перевод денежных средств осуществляется с Мастер-счета Клиента-плательщика, открытого в рублях Российской Федерации;
- оплата с использованием QR/Штрих-кода может быть осуществлена только в пользу организаций/государственных органов, поддерживающих данную технологию;
- Распоряжение на оплату товаров/услуг, штрафов, налогов, госпошлин и иных платежей может быть сформировано Клиентом путем считывания и распознавания QR/Штрих-кода, предоставленного Клиенту организацией/государственным органом *(например, посредством визуального отображения QR-кода и/или штрих-кода на платежном документе или иным способом, определенным организацией/государственным органом)*, для этого выполняются следующие действия:
 - Клиент сканирует QR/Штрих-код с помощью Мобильного устройства (с возможностью фиксации изображения) с использованием интерфейса страницы Авторизации в Мобильном приложении (с последующей Идентификацией, Аутентификацией в Мобильном приложении) либо с использованием интерфейса Мобильного приложения (поле успешной Идентификации, Аутентификации в Мобильном приложении);
 - в результате в Мобильном приложении автоматически формируется соответствующее Распоряжение с заполненными параметрами, полученными в результате считывания QR/Штрих-кода, а также с указанием номера Мастер-счета Клиента-плательщика, открытого в рублях Российской Федерации, с которого будут списаны денежные средства в рамках перевода;
 - в зависимости от вида перевода в дополнение к автоматически указанным в Распоряжении параметрам, которые были закодированы в QR/Штрих-коде, Клиенту может быть предоставлена возможность вручную указать дополнительные реквизиты в объеме, необходимом в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации для осуществления перевода денежных средств;
 - при необходимости Клиент может вручную изменить автоматически указанные в Распоряжении параметры, полученные в результате считывания QR/Штрих-кода

(включая, но не ограничиваясь: сумму перевода);

- до подписания Распоряжения ПЭП с использованием Средства подтверждения, Клиент должен проверить сведения в сформированном Распоряжении. В случае несогласия с условиями оплаты с использованием QR/Штрих-кода /сведениями, указанными в Распоряжении, Клиент не осуществляет подписание Распоряжения;
- подписывая Распоряжения ПЭП с использованием Средства подтверждения, Клиент соглашается с условиями осуществления данного перевода;

- прием Банком к исполнению Распоряжения и его регистрация осуществляются в порядке, установленном пунктом 3.3 Правил. ПЭП формируется аналогично порядку, установленному пунктом 5.4 Правил.

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. Заключение Кредитного договора в ВТБ-Онлайн

6.4.1. Клиент может оформить заявление на получение Кредита в ВТБ-Онлайн (при наличии такой возможности в соответствующем Канале дистанционного доступа).

Заявление на получение Кредита/иные Электронные документы Клиент подписывает ПЭП способом, определенным в пункте 8.3 настоящих Правил.

Банк информирует Клиента о принятом решении посредством направления SMS/Push-сообщения. В случае принятия Банком решения о предоставлении Кредита Клиенту предоставляются для ознакомления Индивидуальные условия/иные Электронные документы, которые Клиент может сохранить на своем Мобильном устройстве.

В случае согласия с Индивидуальными условиями/иными Электронными документами Клиент подписывает их ПЭП способом, определенным в пункте 8.3 настоящих Правил. До подписания Электронных документов Клиент должен предварительно ознакомиться с их содержанием. Для получения копии Кредитного договора/иных Электронных документов на бумажном носителе Клиент может обратиться в Офис Банка.

Технология подписания Клиентом в ВТБ-Онлайн Кредитного договора обеспечивает его неизменность в процессе хранения, достоверность и неизменность информации, хранящейся в ВТБ - Онлайн и иных информационных системах Банка.

6.4.2. В случае размещения Банком в ВТБ-Онлайн предварительно одобренного предложения о предоставлении Кредита Клиент может ознакомиться с условиями кредитования, предложенными Банком, при необходимости изменить сумму и срок Кредита в предлагаемых Банком пределах, и при желании получить Кредит на предложенных Банком условиях, подтвердив свое волеизъявление способом, определенным в пункте 8.3 настоящих Правил.

6.4.3. При оформлении заявления на получение Кредита/ознакомлении с предварительно одобренным предложением о предоставлении Кредита Клиенту может быть предоставлена возможность сформировать Распоряжение на перевод денежных средств в оплату страховой премии (в случае если Клиент выразит добровольное волеизъявление на приобретение страховой услуги).

6.5. Использование Шаблонов

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

6.5.2. 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.

6.5.3. 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.

6.5.4. Клиент может создать Шаблон, подтвердив создание Шаблона путем ввода Средства 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 путем ввода Средства подтверждения.

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

6.5.6. 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 подписанное с использованием Средства подтверждения, при условии успешной Идентификации и Аутентификации Клиента. 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 подписанию Распоряжения/Заявления П/У Распоряжение/Заявление П/У должно быть подписано с использованием действительного Средства подтверждения. При отсутствии подписания 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.

7.3. Банк (при наличии технической возможности) предоставляет Клиенту возможность назначить/актуализировать в ВТБ-Онлайн, в том числе с использованием Мобильного приложения, Связку «ДНТ+Карта» и/или Связку «ДНТ+Мастер-счет», а также отказаться от Связки «ДНТ+Карта» и/или Связки «ДНТ+Мастер-счет».

7.3.1. Клиент, назначая самостоятельно в ВТБ-Онлайн Связку «ДНТ+Карта»/«ДНТ+Мастер-счет»:

- поручает Банку предоставить МПС данные Связки «ДНТ+Карта»/ АО «НСПК»

данные Связки «ДНТ+Мастер-счет» путем передачи сведений о Доверенном номере телефона и Карте/банковском идентификационном коде Банка для целей реализации Сервиса МПС/СБП соответственно;

- предоставляет Банку согласие на зачисление денежных средств на его Карточный счет или Мастер-счет, открытые в рублях Российской Федерации, установленные им в Связке «ДНТ+Карта»/ «ДНТ+Мастер-счет» соответственно при использовании плательщиком Идентификатора получателя средств – Доверенного номера телефона.

7.3.2. Связка «ДНТ+Карта» назначается путем подтверждения Клиентом соответствия его Доверенного номера телефона и любой действующей дебетовой, не заблокированной Карты, выпущенной к Карточному счету Клиента, открытому в рублях Российской Федерации. Подтверждение выполняется в ВТБ-Онлайн с использованием Средства подтверждения. Банк информирует Клиента об успешном назначении Связки «ДНТ+Карта» или о невозможности выполнить операцию по результатам проверочных процедур посредством ВТБ-Онлайн Клиента.

Для Карт платежной системы Visa International Service Association и MasterCard WorldWide назначаются по одной отдельной Связке «ДНТ+Карта».

С использованием ВТБ-Онлайн (при наличии технической возможности) Клиент может актуализировать данные Связки «ДНТ+Карта». Актуализация Доверенного номера телефона выполняется в соответствии с подпунктом 7.3.4 настоящих Условий. Актуализация номера Карты выполняется аналогично процедуре назначения Связки «ДНТ+Карта», установленной настоящим подпунктом Условий. С момента предоставления Клиенту средствами ВТБ-Онлайн сведений о регистрации новой Связки «ДНТ+Карта» предыдущая не применяется.

7.3.3. Связка «ДНТ+Мастер-счет» назначается путем подтверждения Клиентом соответствия его Доверенного номера телефона и Мастер-счета, открытого на его имя в рублях Российской Федерации. Подтверждение выполняется в интерфейсе ВТБ-Онлайн путем ввода одноразового пароля направленного средствами СБП Клиенту в sms-сообщении на Доверенный номер телефона. Банк программными средствами передает СБП для проверки данные введенного Клиентом одноразового пароля. Банк информирует Клиента об успешном назначении Связки «ДНТ+Мастер-счет» или о невозможности выполнить операцию посредством ВТБ-Онлайн на основании данных о проверке одноразового пароля, предоставленных СБП.

С использованием ВТБ-Онлайн (при наличии технической возможности) Клиент может актуализировать данные Связки «ДНТ+Мастер-счет». Актуализация Доверенного номера телефона выполняется в соответствии с подпунктом 7.3.4 настоящих Условий. Актуализация номера Мастер-счета в Связке «ДНТ+Мастер-счет» не выполняется, поскольку в Банке на имя Клиента может быть открыт только один Мастер-счет в рублях Российской Федерации.

7.3.4. В случае изменения Доверенного номера телефона в целях его актуализации в Связках «ДНТ+Карта»/ «ДНТ+Мастер-счет» Клиент обязан самостоятельно обратиться в Офис Банка для предоставления сведений о новом Доверенном номере телефона в порядке, установленном ДКО, заключенным между Банком и Клиентом, а также выполнить следующие действия, соответственно:

- с использованием сервиса Mastercard Transfer Hub актуализировать информацию о Доверенном номере телефона в Связке «ДНТ+Карта»;

- с использованием ВТБ-Онлайн, в том числе с использованием Мобильного приложения (при наличии технической возможности), актуализировать информацию о Доверенном номере телефона в Связке «ДНТ+Мастер-счет».

7.4. В случае если Клиент не назначил Связку «ДНТ+Карта» самостоятельно, Банк вправе назначить Связку «ДНТ+Карта» по любой действующей дебетовой, не заблокированной Карте, выпущенной к Карточному счету Клиента, открытому в рублях Российской Федерации.

Клиент поручает Банку при назначении Банком Связки «ДНТ+Карта» в соответствии с настоящим пунктом Условий предоставить МПС данные Связки «ДНТ+Карта» путем передачи сведений о Доверенном номере телефона и Карте.

Клиент предоставляет Банку согласие на зачисление денежных средств на его Карточный счет, открытый в рублях Российской Федерации, установленный Банком в Связке «ДНТ+Карта» в соответствии с настоящим пунктом Условий, при использовании плательщиком Идентификатора получателя средств – Доверенного номера телефона.

7.5. Клиент вправе самостоятельно изменить назначенную Банком Связку «ДНТ+Карта» либо отказаться от Связки «ДНТ+Карта» в порядке, установленном пунктом 7.3 Условий.

7.6. Информация о действующей Связке «ДНТ+Карта», а также Связке «ДНТ+Мастер-счет» доступна Клиенту в Интернет-банке и Мобильном приложении.

Приложение 2
к Правилам предоставления
дистанционного банковского
обслуживания физических лиц в
Банке ВТБ (ПАО)

**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 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 подписанного им с использованием 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. Подписание Клиентом Распоряжения осуществляется с использованием ОЦП, который направляется Банком на Доверенный номер телефона и является ПЭП. 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 Условий⁶.

Номер мобильного телефона для предоставления услуг в Системе по Картам изменяется при подключении/изменении Клиентом Доверенного номера телефона с использованием технических возможностей УС⁷. При этом производится изменение номера мобильного телефона для предоставления услуг по Системе на Доверенный номер телефона по той Карте, посредством которой Клиент прошел авторизацию 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 Идентификации и 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, неоплаченная сумма выставляется к оплате в дату обязательного платежа,

⁶ При наличии технической возможности.

⁷ При наличии технической возможности совершения указанной операции на конкретном устройстве.

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 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.