

**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.

Алиса – сервис Общества с ограниченной ответственностью «Яндекс» (далее – Яндекс), предоставляемый на условиях, установленных Яндексом, размещенных на официальном сайте Яндекса: <https://yandex.ru>, позволяющий осуществлять поисковые запросы путем голосового набора, получать краткую информацию (быстрый ответ) по определенным запросам и информацию из сервисов Яндекса, направлять команды Устройству Яндекса, а также подключать внешние программы, реализующие диалог, который запускается заданной командой активации в Алисе (навыки).

Аутентификация – процедура проверки принадлежности Клиенту предъявленного им Идентификатора (проверка подлинности Идентификатора).

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.

Бюджетная выплата – безналичное поступление денежных средств Клиенту за счет средств бюджетов бюджетной системы Российской Федерации, предусмотренное частями 5.5 и 5.6 статьи 30.5 Федерального закона от 27.06.2011 № 161-ФЗ «О национальной платежной системе», при котором в поступившем в Банк расчетном документе содержится соответствующий код выплаты, установленный Банком России.

Вход через Bluetooth-устройство – предварительный фактор/способ входа в Мобильное приложение, предусматривающий Bluetooth-соединение Доверенного

Bluetooth-устройства и Мобильного устройства в пределах установленного Клиентом в настройках Мобильного приложения расстояния перед Специальным порядком аутентификации/вводом Клиентом Passcode либо в качестве альтернативы Специальному порядку аутентификации/вводу Клиентом Passcode.

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.

Голосовой ассистент в ВТБ-Онлайн – средство обмена сообщениями между Клиентом и Банком, позволяющее Клиенту (при наличии технической возможности) в ВТБ-Онлайн (Интернет-банке/ Мобильном приложении) путем голосового набора (голосового интерфейса) с помощью микрофона Средства доступа взаимодействовать с Банком в порядке, установленном настоящими Правилами. Сообщения Банка формируются автоматически в формате голоса и/или текста и/или голоса и/или графики.

Голосовой ассистент в Алисе (Помощник ВТБ) – навык ВТБ в Алисе для обмена сообщениями между Клиентом и Банком, позволяющий Клиенту (при наличии технической возможности) с использованием Устройства Яндекса путем голосового набора (голосового интерфейса) через интерфейс Алисы с помощью микрофона Устройства Яндекса/Мобильного устройства/персонального компьютера или иного аналогичного устройства взаимодействовать с Банком в порядке, установленном настоящими Правилами. Сообщения формируются автоматически в формате голоса и/или текста и/или голоса и/или графики.

Дистанционное банковское обслуживание (ДБО) – технологические решения по взаимодействию Банка с Клиентами, посредством которых Клиенты, не посещая Офиса Банка получают информацию/пользуются банковскими продуктами и услугами, предоставляемыми в рамках ДКО/Договора ДБО и Договоров П/У в установленном ими порядке, и Партнерскими сервисами.

Дистанционное отождествление личности – процедура дистанционного отождествления личности путем установления соответствия сведений, предоставляемых физическим лицом при обращении в Контакт-центр, с имеющейся в Банке информацией об обратившемся.

Доверенное Bluetooth-устройство – носимое на руке электронное устройство (умные часы или фитнес-браслет), поддерживающее технологию Bluetooth, сопряженное (синхронизированное) с Мобильным устройством посредством системной процедуры операционной системы Мобильного устройства, назначенное Клиентом в настройках Мобильного приложения для целей применения для Входа через Bluetooth-устройство.

Доверенный номер телефона (ДНТ) – 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 «Цифровое подписание», а также для направления Банком Клиенту SMS-кодов/Паролей/ОЦП и иных Средств подтверждения, установленных Договором ДБО. Доверенный номер телефона может быть изменен Клиентом путем подписания в Офисе Банка заявления по установленной Банком форме либо путем извещения Банка об изменении Доверенного номера телефона посредством ВТБ-Онлайн в порядке, установленном пунктом 9.7.3 Приложения 1 к Правилам.

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 ДБО составляют Заявление, настоящие Правила и Тарифы

Договор залога - договор, состоящий из Индивидуальных условий и Правил автокредитования (Общих условий), в соответствии с которыми Клиент, являющийся залогодателем, передает в залог Банку транспортное средство, приобретаемое за счет Кредита, в порядке и на условиях, установленных Правилами автокредитования (Общими

условиями) и Индивидуальными условиями, в обеспечение своих обязательств по Кредитному договору. Договор залога может быть заключен в форме Электронного документа, подписанного в порядке, установленном настоящими Правилами.

Договор комплексного обслуживания (ДКО) – договор комплексного обслуживания физических лиц в Банке 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) (далее – Договор счета);
 - 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;
 - договор об инвестиционном консультировании.

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

Единая система идентификации и аутентификации (ЕСИА) – Федеральная государственная информационная система, порядок использования которой устанавливается Правительством Российской Федерации, и которая обеспечивает в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, санкционированный доступ к информации, содержащейся в информационных системах.

Единый портал государственных и муниципальных услуг (портал Госуслуг) – федеральная государственная информационная система, интегрированная с ЕСИА и обеспечивающая предоставление государственных и муниципальных услуг, а также иных услуг в электронной форме с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет (www.gosuslugi.ru).

Заявление – заявление, поданное Клиентом в Банк с целью заключения Договора ДБО, составленное по форме Банка и поданное в соответствии с процедурами, установленными Банком.

Заявление по продукту/услуге (Заявление П/У) – сообщение или несколько связанных сообщений в виде Электронных документов, составленное (-ые) Клиентом/работником Банка по форме, установленной Банком, подписанное Клиентом ПЭП в соответствии с Договором ДБО, в том числе с использованием Технологии «Цифровое подписание», и содержащее (-ие) указание Клиента Банку о заключении, изменении, расторжении сделок/договоров, в том числе о предоставлении услуг/отказе от получения услуг, и/или заявление об оформлении новой Карты взамен ранее предоставленной в рамках заключенного между Банком и Клиентом Договора карты.

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,

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 с использованием Сервиса МПС/СБП, для осуществления Банком внутрибанковского перевода денежных средств, или позволяющий выполнить запрос для получения реквизитов получателя денежных средств с использованием Сервиса «Переводы по ссылке». 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 Клиента 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.

Индивидуальный лимит – ограничения (лимиты) на общую сумму Операций определенного вида, которые Клиент-владелец Пакета услуг «Привилегия-Мультикарта»/«Прайм+» может провести в ВТБ-Онлайн, установленные Банком на основании Заявления П/У такого Клиента в пределах максимальных размеров лимитов Операций, предусмотренных для Клиентов-владельцев Пакета услуг «Привилегия-Мультикарта»/«Прайм+» Тарифами Банка.

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, использовать Партнерские сервисы и проводить Операции с использованием в качестве Средства доступа персонального компьютера или другого Средства доступа. Доступ к Интернет-банку осуществляется через Сайт ВТБ-Онлайн/с использованием страницы интернет-сайта Банка, указанной в разделе 8 Приложения 1 к Правилам и с учетом особенностей, установленных в данном разделе/с использованием Чата в приложениях для обмена мгновенными сообщениями/социальных сетей в порядке, установленном в разделе 4 Приложения 1 к Правилам.

Каналы дистанционного доступа – каналы связи, посредством которых осуществляется дистанционное банковское обслуживание, в том числе для целей предоставления в Банк Распоряжений/ Заявлений П/У/согласий/поручений/ заключения Кредитного договора/Договора залога, и предоставления Клиентам Партнерских сервисов.

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.

Карта с NFC – выпущенная Банком на физическом носителе Карта на имя Клиента к Банковскому счету Клиента со встроенным NFC-чипом (за исключением Карты в виде платежного стикера).

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/Passcode – утрата доверия к тому, что Логин/Пароль/Средство подтверждения/Доверенный номер телефона/Passcode 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 – дистанционный канал обслуживания, используемый для обработки обращений Клиентов в Банк по телефону; посредством видеозвонка (инструмент дистанционного взаимодействия с Клиентом, включающий аудио-, видео-, компьютерные и коммуникационные технологии для осуществления связи в реальном времени, доступный (при наличии технической возможности) на Сайте Банка, в ВТБ-Онлайн); через Чат; по электронной почте на адреса, указанные на Сайте Банка.

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) / Правил автокредитования (Общих условий), 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)/ Правилами автокредитования (Общими условиями). Кредитный договор может быть заключен в форме Электронного документа, подписанного в порядке, установленном настоящими Правилами.

Лицевой счет – счет, открытый Банком для учета денежных средств Клиента, предназначенных для расчетов по сделкам с ценными бумагами, иностранной валютой и срочными инструментами в рамках заключенного Банком с Клиентом соглашения о предоставлении услуг на финансовых рынках /соглашения о предоставлении услуг на финансовых рынках с ведением индивидуального инвестиционного счета.

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

Мобильное приложение – версия программного обеспечения, являющаяся Каналом дистанционного доступа к ВТБ-Онлайн, 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 устанавливается/обновляется по ссылкам для скачивания, размещенным на Сайте Банка / Сайте ВТБ-Онлайн / в ВТБ-Онлайн/ по QR-коду, размещенному в Офисах Банка в местах, исключающих несанкционированный доступ Клиентов и третьих лиц, либо через официальный магазин приложений Apple AppStore по ссылке, направленной Банком в SMS-сообщении на Доверенный номер телефона/Push-уведомлении на ранее зарегистрированное в Банке Мобильное устройство Клиента.

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.).

Обращение – заявление Клиента, содержащее недовольство организацией работы Банка, качеством предоставляемых услуг, негативные факты действий работников Банка в процессе обслуживания Клиента, факты нарушения Банком и его работниками договорных обязательств, законов и иных нормативных правовых актов (претензия, жалоба).

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, предоставления Партнерских сервисов.

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.

Памятка по использованию ВТБ-Онлайн – информационный документ Банка для Клиентов, размещенный на Сайте Банка по адресу <https://www.vtb.ru/personal/online-servisy> с целью ознакомления Клиентов с отдельным функционалом ВТБ-Онлайн, доступным Клиентам в рамках Договора ДБО, адресами страниц Сайта Банка, на которых размещены порядок установки Мобильного приложения, рекомендации по безопасности использования ВТБ-Онлайн.

ПАО Банк «ФК Открытие» – Публичное акционерное общество Банк «Финансовая Корпорация Открытие», место нахождения: 115114, г. Москва, улица Летниковская, дом 2, строение 4, Генеральная лицензия Банка России № 2209.

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 (постоянный Пароль), используемая для Аутентификации Клиента в Системе ДБО/Канале дистанционного доступа.

Партнер – организация/индивидуальный предприниматель, потенциальным клиентам/клиентам которой Банк на основании заключенного с организацией договора предоставляет возможность в рамках Партнерского сервиса дистанционно подключать/использовать Партнерские продукты.

Партнерский продукт – набор услуг и/или вспомогательных действий с заранее определенными характеристиками (параметрами), предоставляемых Клиенту Партнером на основании договора, заключенного между Клиентом и Партнером.

Партнерский сервис – предоставление Банком Клиенту посредством Системы «ВТБ-Онлайн»:

- информации о Партнерских продуктах, предоставляемых Партнером физическим лицам;
- информации о Партнерских продуктах, предоставленных Партнером Клиенту;
- доступа к информационным ресурсам Партнера;
- возможности обмена с Партнером информацией, оформления документов, необходимых для заключения Клиентом договора с Партнером (далее – подключение Партнерского продукта);
- возможности использования Клиентом подключенных Партнерских продуктов (в том числе на информационных ресурсах Партнера).

Предоставление Клиенту Партнерского сервиса осуществляется Банком в рамках договора, заключенного между Банком и Партнером.

Персональный идентификационный номер (ПИН-код) – Средство подтверждения в виде цифрового кода для Аутентификации и подписания Электронных документов с использованием Карт в УС, совершения операций с использованием Карт в торгово-сервисных предприятиях, пунктах выдачи наличных денежных средств, предоставленный Банком лицу, которому в соответствии с Договором карты предоставлена в пользование Карта (держатель) или назначенный указанным лицом самостоятельно (при наличии технической возможности). Введение ПИН-кода признается аналогом собственноручной подписи держателя Карты при совершении Операции с использованием Карты.

Платеж(и) через СБП – перевод денежных средств в валюте Российской Федерации со Счета Клиента (за исключением Счета по вкладу, Специального счета) через СБП в пользу ТСП, которое является Участником СБП, включая:

- платеж по Платежной ссылке СБП. **Платежная ссылка СБП** – URL (указатель интернет-ресурса), формируемый ОПКЦ СБП по запросу ТСП, содержащий в параметрах информацию, необходимую для осуществления Платежа через СБП. Порядок визуального отображения Платежной ссылки СБП определяется ТСП:
 - а) платеж по QR-коду (по одноразовому QR-коду, формируемому ТСП для конкретного платежа, или по многократному QR-коду (в том числе по кассовой платежной ссылке), который может быть использован для оплаты неоднократно различными плательщиками);
 - б) платеж по универсальной (с переходом к выбору из перечня мобильных приложений различных банков) или прямой (с переходом к Мобильному приложению Банка) платежной ссылке;

- платеж по Подписке СБП. **Подписка СБП** – заранее данный акцепт Клиента на перевод денежных средств через СБП по распоряжению ТСП (получателя);
- платеж через Мобильное приложение СБПэй. **Мобильное приложение СБПэй** – мобильное приложение СБПэй, выпущенное АО «НСПК» для осуществления платежей в пользу ТСП с использованием поддерживаемых в СБП способов оплаты (платеж по QR-коду, платеж по универсальной или прямой платежной ссылке). Порядок регистрации Клиента в Мобильном приложении СБПэй и его использование устанавливается и контролируется АО «НСПК».

Подтвержденная учетная запись – Учетная запись в ЕСИА, содержащая проверенные и верифицированные базовыми государственными информационными ресурсами данные о физическом лице (фамилию, имя, отчество (при наличии), реквизиты документа, удостоверяющего личность физического лица, СНИЛС), при этом личность физического лица подтверждена одним из предусмотренных ЕСИА способов подтверждения.

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).

Проект заявления на получение государственных/муниципальных услуг – предварительно заполненный и направляемый Банком на портал Госуслуг посредством СМЭВ электронный запрос на получение государственной или муниципальной услуги для указанного пользователя.

Простая электронная подпись (ПЭП) – электронная подпись, сформированная Клиентом для подписания Электронного документа в соответствии с Договором 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 Клиентом/работником Банка по форме, установленной Банком, подписанное Клиентом ПЭП в соответствии с Договором ДБО, в том числе с использованием Технологии «Цифровое подписание»/оформленное Клиентом при использовании Голосового ассистента в Алисе и направленное в Банк в соответствии с Договором ДБО.

Сайт Банка – официальный интернет-сайт Банка, размещенный по адресу www.vtb.ru.

Сайт ВТБ-Онлайн – официальный интернет-сайт Банка, размещенный по адресу <https://online.vtb.ru>.

Сброс данных для доступа Клиента в Систему ДБО – прекращение возможности использования ранее установленных/настроенных Passcode, Специального порядка аутентификации, Упрощенного способа входа на всех Мобильных устройствах Клиента, Пароля для входа в Интернет-банк, идентификатора Клиента в Интернет-банке, сформированного в соответствии с п.4.1.6.1, 4.3.1 Приложения 1 к Правилам.

Связка аккаунтов – процедура связывания Учетной записи Клиента в сервисах Яндекса с Учетной записью Клиента в ВТБ-Онлайн в соответствии разделом 8 Приложения 1 к настоящим Правилам при использовании Клиентом Голосового ассистента в Алисе в целях формирования Распоряжений в случаях, указанных в разделе 8 Приложения 1 к Правилам. В результате Связки аккаунтов Банк не передает в Яндекс информацию об авторизационных данных в ВТБ-Онлайн и не получает от Яндекса информацию об авторизационных данных Клиента в сервисах Яндекса.

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

- а) на территории Российской Федерации 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 (Платежи через СБП);
- б) трансграничных переводов за пределы Российской Федерации со счетов физических лиц, открытых в кредитных организациях, зарегистрированных в соответствии с законодательством Российской Федерации, на счета физических лиц, открытые в иностранных банках.

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.

Сервис «Переводы по ссылке» – цифровой сервис, предоставляющий при участии контрагента Банка (Общество с ограниченной ответственностью «ИННОВАЦИОННЫЕ ПЛАТЕЖНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ», ИНН 7722849318) возможность осуществления перевода денежных средств в валюте Российской Федерации с использованием Идентификатора получателя средств, а также реквизитов карты МПС/платежной системы «Мир» российского стороннего банка, предоставляемых получателем денежных средств при получении ссылки для зачисления перевода.

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 «ВТБ-Онлайн» (ВТБ-Онлайн)** или **Система «SMS-банкинг»**.

Соглашение о ПЭП – соглашение об использовании простой электронной подписи в Гостевой версии Мобильного приложения ВТБ-Онлайн, заключаемое Банком с физическим лицом в порядке и на условиях, установленных Условиями использования простой электронной подписи в Гостевой версии Мобильного приложения ВТБ-Онлайн с

целью подписания физическим лицом простой электронной подписью Заявления и иных документов, оформляемых при заключении ДКО, Договора ДБО, Договора счета, Договора карты, составленных в виде электронных документов.

Специальное ПО – специальное программное обеспечение Банка, предназначенное для реализации Технологии «Цифровое подписание», в том числе применяемое для целей доказательства целостности (неизменности) Электронного документа, сформированного работником Банка/Клиентом и подписанного Клиентом ПЭП по Технологии «Цифровое подписание», путем сопоставления Хеш-суммы конкретного Электронного документа, подписанного Клиентом ПЭП в Мобильном приложении/Интернет-банке (при наличии технической реализации), зафиксированной в протоколе работы специального программного обеспечения, и Хеш-суммы документа, загруженного в специальное программное обеспечение для сравнения.

Специальный порядок аутентификации¹ – способ Аутентификации, 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 предъявленного для сличения отпечатка пальца/изображения лица с зафиксированными Клиентом ранее программно-аппаратными средствами Мобильного устройства эталонными значениями отпечатка пальца/изображения лица соответственно (TouchID/ FaceID соответственно). В случае соответствия предъявленного для сличения отпечатка пальца/изображения лица эталонному значению Идентификация и Аутентификация в Мобильном приложении/Интернет-банке осуществляются в автоматическом режиме в порядке, установленном в разделе 4 Приложения 1 к настоящим Правилам соответственно.

Средство доступа – персональный компьютер, Мобильное или другое устройство, с помощью которого Клиент осуществляет обмен данными с Системой ДБО при передаче Распоряжений/Заявлений П/У, а также при обмене информацией и (или) ЭДП в рамках Партнерского сервиса.

Средство подтверждения – электронное или иное средство, используемое для Аутентификации Клиента и/или подписания Клиентом ПЭП Электронных документов, сформированных с использованием Системы ДБО, в том числе по Технологии «Цифровое подписание» с использованием Мобильного приложения/Интернет-банка, а также ЭДП, сформированных посредством ВТБ-Онлайн в рамках Партнерского сервиса. Средством подтверждения является: ПИН-код, ОЦП, SMS/Push-коды.

Средство получения кодов – Мобильное устройство, используемое для приема SMS-сообщений с SMS-кодами на Доверенный номер телефона / Мобильное устройство, зарегистрированное в Банке в целях получения Push-уведомлений.

Срок подписания Электронного документа – срок, в течение которого Клиент может подписать в ВТБ-Онлайн сформированные с использованием технологии «Цифровое подписание» Электронные документы.

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

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

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).

Накопительный счет – Банковский счет, открываемый Банком Клиенту в соответствии с Договором банковского счета, предусматривающий начисление процентов в порядке, установленном Договором банковского счета. Виды Накопительных счетов, доступных для открытия Клиентам, а также условия их предоставления и обслуживания определяются Правилами совершения операций по счетам физических лиц в Банке ВТБ (ПАО), являющимися неотъемлемой частью Договора банковского счета.

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.

Технология «Цифровое подписание» – технология проведения Операций в ВТБ-Онлайн (в Мобильном приложении/Интернет-банке), предусматривающая применение Банком Специального ПО при формировании работником Банка/Клиентом Электронного документа (пакета Электронных документов), необходимого для совершения Операции, и подписании Клиентом Электронного документа (пакета Электронных документов) ПЭП с использованием Средства подтверждения.

Технология NFC (Near field communication) – технология беспроводной передачи данных малого радиуса действия, которая дает возможность обмена данными между устройствами.

Торгово-сервисное предприятие (ТСП) – юридическое лицо/индивидуальный предприниматель, реализующее(ий) физическим лицам товары, работы, услуги.

Токен доступа – уникальная последовательность символов (букв, цифр, символов), созданная Банком и обновляемая Банком с использованием Токена обновления, используемая для Аутентификации Клиента в Интернет-банке при формировании Клиентом Распоряжений в случаях, указанных в разделе 8 Приложения 1 к Правилам, с использованием Голосового ассистента в Алисе.

Токен обновления – уникальная последовательность символов (букв, цифр, символов), созданная Банком и используемая для обновления Банком Токена доступа в случае истечения его срока действия, а также для Идентификации, Аутентификации Клиента в Интернет-банке при формировании Клиентом Распоряжений в случаях, указанных в разделе 8 Приложения 1 к Правилам, с использованием Голосового ассистента в Алисе.

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.

Упрощенный способ входа в Интернет-банк – способ Авторизации в Интернет-банке с использованием Чата в приложениях для обмена мгновенными сообщениями/социальных сетей в порядке, установленном в разделе 4 Приложения 1 к настоящим Правилам.

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

Услуга «Счет на оплату» – услуга информирования о получении счета на оплату налогов, срок оплаты которых истек (просроченной задолженности по налогам), или штрафов за нарушение Правил дорожного движения, или счета, выставленного физическому лицу поставщиком жилищно-коммунальных услуг, услуг связи (за исключением сотовой связи), доступа в интернет и иных услуг на основании договора на оказание услуг, заключенного между физическим лицом и поставщиком услуг.

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 Электронные документы, 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.

Устройство Яндексa – любое внешнее устройство/приложение Яндексa с возможностью авторизации на сервисах Яндексa и Алисой (Яндекс.Станция, Яндекс.Модуль, Колонки с Алисой (Irbis, DEXP, и др.), поисковое приложение Яндексa (Android, iOS), Яндекс.Браузер (для Windows, Android, iOS) 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).

Учетная запись в ЕСИА – результат регистрации физического лица в ЕСИА, подтверждающий включение данного физического лица в регистр физических лиц ЕСИА.

Учетная запись Клиента в сервисе Яндекс – хранимая в сервисе Яндекс совокупность данных о Клиенте, необходимая для авторизации в сервисах Яндексa на условиях, установленных Яндексом, размещенных на официальном сайте Яндексa: <https://yandex.ru>.

Учетная запись Клиента в ВТБ-Онлайн – хранимая в информационных системах Банка совокупность данных о Клиенте, необходимая для Авторизации в Мобильном приложении/Интернет-банке в порядке, установленном в Приложении 1 к настоящим Правилам.

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

Хеш-сумма – результат применения математического алгоритма SHA-256/SHA-512, 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 ПЭП, а также протоколы работы ВТБ-Онлайн и иных информационных систем Банка.

Чат – средство обмена сообщениями между Клиентом и Банком через Интернет (при

наличии технической возможности): в ВТБ-Онлайн (Интернет-банке/ Мобильном приложении), на Сайте Банка или в приложениях для обмена мгновенными сообщениями/социальных сетей, ссылки на которые указаны на Сайте Банка. Сообщения Банка формируются автоматически (с использованием чат-бота) и/или работниками Контакт-центра в формате текста и/или графики.

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/Договор залога и иные документы, оформляемые при заключении Кредитного договора в соответствии с пунктом 7.4 приложения 1 к настоящим Правилам/ ЭДП, согласия/поручения, предоставляемые Клиентом Банку (в том числе в рамках Партнерского сервиса).

Электронный документ по Партнерскому продукту (ЭДП) – сообщение или несколько связанных сообщений электронном виде, составленное (-ые) Клиентом в Системе ВТБ-Онлайн по форме Партнера, подписанное (-ые) в соответствии с пунктом 7.6 приложения 1 к Правилам, и информация о котором (-ых) направляется Партнеру в рамках Партнерского сервиса при подключении/ использовании Клиентом Партнерского продукта, а также сообщение или несколько связанных сообщений в электронном виде, направленное (-ые) Партнером в адрес Клиента, доступ Клиента к которым осуществляется посредством Системы «ВТБ-Онлайн».

Passcode – код в виде цифровой последовательности, назначаемый Клиентом в целях применения для последующей Аутентификации в Мобильном приложении/Интернет-банке с использованием Мобильного устройства. Для каждого Мобильного устройства Клиентом назначается свой Passcode. Passcode невозможно восстановить. Для Аутентификации в Мобильном приложении и Аутентификации в Интернет-банке назначается свой Passcode. В случае если Клиент забыл Passcode/превысил допустимое количество неверных попыток ввода Passcode/выполнен Сброс данных для доступа Клиента в Систему ДБО, требуется новая Авторизация в Мобильном приложении/Интернет-банке с использованием Мобильного устройства и назначение Клиентом нового Passcode.

Push-уведомление – 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-уведомлений необходимо наличие подключения к сети Интернет Мобильного устройства Клиента. Регистрация Мобильного устройства в целях получения Push-уведомлений 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-уведомлений. Push-уведомление 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, предоставляющий информацию для ее быстрого считывания следующими способами (при наличии технической возможности): с помощью Мобильного устройства (с возможностью фиксирования изображения) с использованием интерфейса Мобильного приложения/Интернет-банка/с использованием интерфейса страницы Авторизации в Мобильном приложении и Мобильного устройства (с возможностью фиксирования изображения)/ с помощью установленного на Мобильном устройстве (с возможностью фиксирования изображения) из интернет-магазина GooglePlay Маркет, Apple AppStore, AppGallery приложения с возможностью распознавания QR-кода (сканера).

SMS-сообщение – сообщение, направляемое Банком по технологии сотовой связи «Short

Message Service» на Доверенный номер телефона Клиента и состоящее из буквенно-цифровых символов.

SMS/Push-код – Средство подтверждения, используемое для Аутентификации и подписания Электронного документа/пакета Электронных документов в Интернет-банке/Мобильном приложении ВТБ-Онлайн. SMS/Push-код представляет собой код (последовательность символов, используемых однократно), содержащийся в SMS-сообщении/Push-уведомлении. В SMS-сообщении/Push-уведомлении также содержится информация об Операции(ях) Клиента, дата и время проведения Операции(ий).

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. Для заключения Договора ДБО Клиент подает в Банк на бумажном носителе в двух экземплярах, по одному для каждой из Сторон, Заявление по форме, установленной Банком, содержащее предложение Клиента Банку заключить ДБО на условиях настоящих Правил и Тарифов. Заявлением Клиент подтверждает, что присоединяется к настоящим Правилам в целом. Акцептом Банка предложения Клиента о заключении Договора ДБО является открытие Клиенту первого Счета. Датой заключения Договора ДБО признается дата открытия Банком первого Счета Клиенту. 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.

По факту заключения Договора ДБО временный Пароль предоставляется Клиенту путем направления SMS-сообщения на Доверенный номер телефона. УНК указывается Банком в Заявлении.

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 ВТБ-Онлайн 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 ВТБ-Онлайн 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.

1.5.3. При наличии между Сторонами Соглашения о ПЭП, Заявление может быть оформлено, подписано простой электронной подписью и передано в Банк в форме электронного документа в порядке, установленном Условиями использования простой электронной подписи в Гостевой версии Мобильного приложения ВТБ-Онлайн.

Датой заключения Договора ДБО признается дата открытия Банком первого Счета Клиенту. По факту заключения Договора ДБО временный Пароль предоставляется

Клиенту путем направления SMS-сообщения на Доверенный номер телефона. УНК указывается Банком в Заявлении.

1.5.4. Для заключения Договора ДБО Заявление может быть оформлено в форме электронного документа и подписано Клиентом простой электронной подписью, сформированной с использованием системы дистанционного банковского обслуживания ПАО Банк «ФК Открытие», в порядке и случаях, установленных договором дистанционного банковского обслуживания, заключенным между Клиентом и ПАО Банк «ФК Открытие», и передано в Банк ПАО Банк «ФК Открытие» в соответствии с соглашением, заключенным между Банком и ПАО Банк «ФК Открытие». Заявление, подписанное Клиентом и переданное в Банк в соответствии с настоящим пунктом Правил, признается равнозначным документу, аналогичному по содержанию и смыслу, подписанному собственноручной подписью Клиента.

Датой заключения Договора ДБО признается дата открытия Банком первого Счета Клиенту. По факту заключения Договора ДБО временный Пароль предоставляется Клиенту путем направления SMS-сообщения на Доверенный номер телефона. УНК предоставляется Банком Клиенту по его запросу посредством Голосового меню, а также в УС с использованием Карты (при наличии технической возможности).

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 Сайте 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, Памятка по использованию ВТБ-Онлайн, а также другие сведения, касающиеся порядка предоставления Онлайн-сервисов/подписания Распоряжений/Заявлений П/У в виде Электронного документа/ЭДП, 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, лимитов Операций, способов и Средств подтверждения, устанавливается Банком и доводится до сведения Клиента в порядке, аналогичном изложенному в пункте 1.7 настоящих Правил. При желании Клиент может самостоятельно изменить в ВТБ-Онлайн значение лимитов Операций в пределах сумм лимитов Операций, установленных Тарифами Банка. Банк предоставляет Клиенту-владельцу Пакета услуг «Привилегия-Мультикарта»/«Прайм+» возможность установить Индивидуальный лимит и период его действия/отменить установленный Индивидуальный лимит в порядке, установленном в Приложении 1 к настоящим Правилам.

Перечень Партнерских сервисов, предоставляемых Банком Клиенту, доводится Банком до Клиентов путем размещения информации на Сайте Банка и/или в Системе «ВТБ-

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

Онлайн».

1.10. Электронные документы, подписанные Клиентом ПЭП, а со стороны Банка с использованием простой электронной подписи уполномоченного лица Банка, либо подписанные в рамках Технологии «Цифровое подписание», либо - при заключении Кредитного договора в ВТБ-Онлайн (с учетом особенностей, указанных в пункте 3.3.12 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 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/направляются Банком Клиенту для подписания и признаются созданными и переданными Клиентом/Банком при условии их подписания Клиентом ПЭП в порядке, установленном настоящими Правилами, 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 положительного Дистанционного отождествления личности Клиента в порядке, установленном пунктом 1.14 Правил. Клиенту предоставляется информация, в том числе о текущем состоянии его Банковских продуктов, совершенных Операциях, переданных Распоряжениях/Заявлениях П/У.

Настоящим Клиент подтверждает свое согласие на проведение аудиозаписи, видеозаписи телефонных и иных переговоров (в том числе с использованием различных технических устройств Банка) между Банком и Клиентом, в том числе при проведении указанных в настоящем пункте переговоров. Настоящим стороны признают, что указанные в настоящем пункте аудиозаписи, видеозаписи 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).

Банк вправе запросить у Клиента дополнительное подтверждение принадлежности Клиенту Доверенного номера телефона. Доверенный номер телефона может быть подтвержден Клиентом:

– в Подразделении либо посредством Мобильного приложения/Интернет-банка с использованием одноразового кода, направленного Банком на Доверенный номер телефона (одноразовый код сообщается Клиентом работнику Подразделения либо вводится Клиентом в интерфейс Мобильного приложения/Интернет-банка соответственно). При положительном результате проверки Банком одноразового кода с использованием программного обеспечения Банка Доверенный номер телефона считается принадлежащим Клиенту.

– посредством УС с последовательным использованием одноразового кода, направленного Банком на Доверенный номер телефона (одноразовый код вводится Клиентом в интерфейс УС), и ПИН-кода Карты, с использованием которой выполнен доступ к сервисам УС. При положительном результате проверки Банком одноразового кода, ПИН-кода с использованием программного обеспечения Банка Доверенный номер телефона считается принадлежащим Клиенту.

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, 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, и/или иной информации, известной Клиенту и Банку /персональным данным Клиента, предоставленных Клиентом, и содержащейся(ихся) в информационной системе Банка/Системе ДБО.

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

1.14. При проведении Дистанционного отождествления личности Клиента Банк запрашивает у обратившегося лица сведения, состав которых определяется тем, с какого номера поступил звонок – с ДНТ или номера, отличного от ДНТ, и видом операции, которую желает совершить обратившееся лицо. Для проведения Дистанционного отождествления личности Банк вправе запросить у обратившегося лица персональные данные и/или сведения по операциям, совершенным по Карте/Счету Клиента, и/или о действиях, совершенных в авторизованной зоне Системы ДБО, и/или о реквизитах/условиях Договора П/У, заключенного между Банком и Клиентом, и/или иную информацию, известную Клиенту и Банку и содержащуюся в информационной системе Банка/Системе ДБО, и/или проверить Идентификатор SIM-карты Мобильного устройства (IMSI) Клиента.

Результат Дистанционного отождествления личности Клиента признается положительным при условии соответствия сведений, представленных обратившимся лицом, сведениям, содержащимся в информационной системе Банка.

1.15. 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.

1.16. Банк отказывает в приеме на обслуживание в случае невозможности проведения Банком Идентификации ПОД/ФТ и ФРОМУ в соответствии с требованиями, установленными Федеральным законом от 07.08.2001 № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» и принимаемыми на его основе нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными актами Банка России.

Банк вправе отказать в заключении Договора ДБО, предоставлении дистанционного банковского обслуживания в случаях, установленных законодательством Российской Федерации в области противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма.

2. Стоимость обслуживания. Утверждение новых Правил и Тарифов Банка

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

2.2. Вознаграждение за осуществление Операций, указанное в пункте 2.1 настоящих Правил, списывается Банком со Счета, по которому проводится Операция, в день совершения Операций на основании Распоряжения/Заявления П/У Клиента в размере, установленном Тарифами Банка, за счет собственных средств Клиента. Банк не осуществляет Операции по Счету в случае отсутствия или недостатка денежных средств на Счете для проведения Операции и/или оплаты вознаграждения в соответствии с Тарифами Банка.

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

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

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

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

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

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

Правилах и/или Тарифах Банка.

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

3. Обслуживание в Системе ДБО

3.1. Порядок доступа

3.1.1. Доступ Клиента в Систему ДБО осуществляется при условии его успешной 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 «Цифровое подписание».

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, с учетом особенностей такого уведомления, предусмотренных Договором П/У (при их наличии).

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), обратившись с соответствующим запросом в Офис Банка/Контакт-центр. Клиент также может заблокировать доступ к Системе ДБО самостоятельно путем выполнения в Системе ДБО после Авторизации соответствующей настройки;
- разблокировать доступ к Системе ДБО, заблокированный по его инициативе, самостоятельно путем использования в УС соответствующей функциональной кнопки после Авторизации с использованием активной (не заблокированной) Карты и ПИН-кода или с использованием Мобильного приложения на Мобильном устройстве под управлением операционной системы Android версии 6.0 и выше, поддерживающем Технологию NFC, посредством нажатия соответствующей функциональной кнопки на странице для Авторизации в Мобильном приложении и прикладывания Клиентом к Мобильному устройству активной (не заблокированной) Карты с NFC, либо (в случае если Клиенту Банком Карта не выпускалась/ее нет с собой в момент обращения в Офис либо Карта Клиента неактивна (заблокирована)/в иных установленных Банком случаях) подав в Офис Банка соответствующее заявление, составленное по установленной Банком форме, или (в случаях, установленных Банком) обратившись с соответствующим запросом в Контакт-центр;
- выполнить Сброс данных для доступа Клиента в Систему ДБО (за исключением Системы «SMS-банкинг»), обратившись с соответствующим запросом в Офис Банка/Контакт-центр;
- установить/отменить ограничение (запрет) на использование Канала(ов) дистанционного доступа к Системе ДБО: Интернет-банка и/или Мобильного приложения, обратившись с соответствующим запросом в Офис Банка/Контакт-центр;
- самостоятельно восстановить/заменить Логин/Пароль, изменить Passcode путем выполнения в Системе ДБО после Авторизации соответствующей настройки (при наличии технической возможности).

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:

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)

- 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/использование в Системе 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, Карту с NFC, применяемую в случаях, установленных Банком, для дополнительного подтверждения корректности параметров, указанных в Распоряжении, Заявлении П/У / иного совершаемого Клиентом действия в Системе ДБО, не раскрывать третьим лицам информацию о Средствах подтверждения, находящихся в его распоряжении, хранить и использовать Средства подтверждения, а также Средства получения кодов, Карту с NFC 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/к Карте с NFC.

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. При этом Клиент до подписания ПЭП Распоряжения, Заявления П/У в ВТБ-Онлайн подтверждает корректность параметров, указанных в Распоряжении, Заявлении П/У, посредством нажатия в ВТБ-Онлайн одной из функциональных кнопок, определенных в Приложении 1 к Правилам.

3.3.2. В установленных Банком случаях до подписания ПЭП Распоряжения, Заявления П/У в ВТБ-Онлайн Банк вправе запросить дополнительное подтверждение Клиентом корректности параметров, указанных в Распоряжении, Заявлении П/У, посредством прикладывания Клиентом к Мобильному устройству Карты с NFC.

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

3.3.4. 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.

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

3.3.6. 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.

3.3.7. 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.

3.3.8. 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.

3.3.9. 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.

3.3.10. Протоколы работы Систем ДБО, в которых зафиксирована информация об успешной Идентификации, Аутентификации Клиента, о создании Электронного документа, о подписании Электронного документа/пакета Электронных документов Клиентом ПЭП и о передаче их в Банк, а также результаты сравнения Хеш-суммы конкретного Электронного документа (в том числе входящего в пакет Электронных документов), переданного Клиентом Банку по Технологии «Цифровое подписание», зафиксированной в протоколах работы Специального ПО, и Хеш-суммы документа, загруженного для сравнения в Специальное ПО, 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.

3.3.11. Распоряжения/Заявления П/У в виде Электронных документов, направленные

Банком Клиенту с использованием Систем ДБО, подписываются простой электронной подписью уполномоченного лица Банка.

3.3.12. На подписанных и переданных Клиентом в Банк Электронных документах, сформированных по Технологии «Цифровое подписание» 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. Банк обязан в случае выявления Операции по Счету, соответствующей признакам осуществления перевода денежных средств без согласия Клиента, приостановить исполнение Распоряжения о проведении Операции по Счету на срок до 2 (двух) рабочих дней.

3.4.4. После выполнения действий, предусмотренных пунктом 3.4.3 Правил, Банк обязан путем отправки SMS-сообщения на Доверенный номер телефона незамедлительно уведомить Клиента о приостановлении исполнения Распоряжения и запросить у Клиента подтверждение возобновления исполнения Распоряжения.

3.4.4.1. Клиент может подтвердить возобновление исполнения Распоряжения в Офисе Банка путем оформления соответствующего заявления либо путем обращения по телефону в Контакт-центр (при условии успешного Дистанционного отождествления личности Клиента).

3.4.4.2. В случае подтверждения Клиентом возобновления исполнения Распоряжения в соответствии с пунктом 3.4.4.1 Правил Банк обязан незамедлительно возобновить исполнение Распоряжения. При этом Банк предоставляет Клиенту информацию о рекомендациях по снижению рисков повторного осуществления перевода денежных средств без согласия клиента путем размещения данной информации в составе рекомендации по безопасности использования Систем ДБО на сайте Банка/на сайтах Систем ДБО/в Каналах дистанционного доступа. Клиент обязан ознакомиться с рекомендациями по безопасности использования Систем ДБО, рекомендациями по безопасному использованию Мобильного приложения.

3.4.4.3. При неполучении от Клиента подтверждения возобновления исполнения Распоряжения в соответствии с пунктом 3.4.4.1 Правил Банк возобновляет исполнение Распоряжения по истечении 2 (двух) рабочих дней после дня совершения им действий,

предусмотренных пунктом 3.4.3 Правил.

3.4.5. 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.

3.4.6. 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.

3.4.7. 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.

3.4.8. 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».

3.4.9. 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 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.

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/Интернет-банка в рамках Технологии «Цифровое подписание»/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, на разблокировку доступа Клиента к Системе ДБО, заблокированного Клиентом/Банком по причине компрометации/подозрения на Компрометацию Логина/Пароля/Средства подтверждения/Доверенного номера телефона/Passcode и/или подозрения о несанкционированном доступе к Системе ДБО, на информирование Банка об изменении Идентификатора SIM-карты Мобильного устройства Клиента, используемой для направления SMS-кодов, без изменения Доверенного номера телефона, а также на проведение Операций и направление Распоряжений/Заявлений П/У/ЭДП 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 то 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. Полномочия Представителя, предоставленные доверенностью, могут быть реализованы только при личном обращении Представителя в Банк, реализация полномочий Представителя с использованием Систем ДБО не осуществляется.

4. Услуга «Счет на оплату» и Автоплатеж⁴

4.1. Услуга «Счет на оплату»

4.1.1. В целях получения информации о возникновении просроченной задолженности по налогам, о начислении штрафов за нарушение Правил дорожного движения, о выставлении счетов за услуги поставщиками жилищно-коммунальных услуг, услуг связи (за исключением сотовой связи), доступа в интернет и иные услуги и в целях своевременной оплаты указанных начислений Клиент, при наличии технической возможности, может подключить Услугу «Счет на оплату».

4.1.2. Для подключения Услуги «Счет на оплату» Клиент указывает идентификатор, по которому производятся соответствующие начисления: ИНН, номер водительского удостоверения, свидетельства о регистрации транспортного средства, номер лицевого счета, присвоенный поставщиком услуг.

Услуга «Счет на оплату» подключается:

а) на основании соответствующего Заявления П/У, оформленного Клиентом в ВТБ-

⁴ Автоплатеж не подключается для перевода денежных средств со Специального счета, Лицевого счета.

Онлайн и подписанного ПЭП Клиента в соответствии с разделом 5 Правил;

б) автоматически при подключении Клиентом услуги Автоплатеж в целях регулярной оплаты услуг соответствующего поставщика услуг (не применимо к оплате просроченной задолженности по налогам, оплате штрафов за нарушение Правил дорожного движения). Подключение услуги Автоплатеж возможно в соответствии с подпунктами 4.2.1.1, 4.2.1.3 Правил, а также в соответствии с Договором счета в Офисе Банка или при обращении в Контакт-центр;

в) автоматически при первом переводе Клиентом с использованием ВТБ-Онлайн денежных средств в оплату просроченной задолженности по налогам, штрафов за нарушение Правил дорожного движения, услуг соответствующего поставщика услуг.

4.1.3. В случае если Клиент не подключил Услугу «Счет на оплату» в соответствии с подпунктом 4.1.2 Правил, Банк вправе самостоятельно подключить Клиенту указанную услугу применительно к счетам на оплату просроченной задолженности по налогам и/или счетам на оплату штрафов за нарушение Правил дорожного движения.

4.1.4. В целях предоставления Клиенту Услуги «Счет на оплату» Банк, используя указанный Клиентом идентификатор, запрашивает сведения о начислениях в ГИС ГМП (Государственная информационная система о государственных и муниципальных платежах) (для получения счетов на оплату просроченной задолженности по налогам, штрафов за нарушение Правил дорожного движения) или у конкретного поставщика услуг.

При получении от ГИС ГМП или поставщика услуг счета на оплату, Банк информирует Клиента посредством размещения полученного счета на оплату в Системе и/или посредством направления Push-уведомления или SMS-сообщения.

4.1.5. Банк не несет ответственность перед Клиентом:

- за неверное указание Клиентом идентификатора, по которому производятся начисления;
- за корректность счета на оплату, полученного от ГИС ГМП/поставщика услуг, включая сумму, подлежащую оплате;
- за непредоставление или несвоевременное предоставление ГИС ГМП/поставщиком услуг счета на оплату.

4.1.6. Информация о видах начислений – просроченная задолженность по налогам, штрафы за нарушение Правил дорожного движения, услуги поставщиков услуг, – по которым подключена Услуга «Счет на оплату», независимо от способа подключения доступна Клиенту в ВТБ-Онлайн.

4.1.7. Клиент может отключить Услугу «Счет на оплату»:

- оформив в ВТБ-Онлайн соответствующее Заявление П/У и подписав его ПЭП в соответствии с разделом 5 Правил;
- обратившись в Офис Банка или в Контакт-центр.

При наличии у Клиента действующей услуги Автоплатеж по переводу средств поставщику услуг, невозможно отключить Услугу «Счет на оплату» применительно к начислениям данного поставщика услуг.

4.2. Автоплатеж

4.2.1. 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:

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

4.2.1.2. с использованием Системы ДБО для перевода денежных средств со Счета в

оплату сотовой связи – при получении Банком от оператора связи информации об уменьшении баланса лицевого счета номера мобильного телефона, указанного Клиентом в Распоряжении ниже установленного в Распоряжении минимального остатка. При подключении Автоплатежа Клиент устанавливает минимальный остаток на лицевом счете номера мобильного телефона у оператора связи, разовую сумму Автоплатежа, максимальную сумму Автоплатежей в течение одних суток, при подписании Распоряжения с использованием Средства подтверждения, применяемым для соответствующей Системы ДБО согласно Условиям Системы ДБО;

4.2.1.3. с использованием ВТБ-Онлайн для регулярного пополнения Накопительного счета, Лицевого счета с Мастер-счета/Банковского счета, открытого в рамках ДКО/со счета дебетовой Карты, выпущенной в рамках ДКО, в той же валюте, что и Накопительный счет, Лицевой счет в соответствии с указанными Клиентом периодичностью и условиями в таком Распоряжении, при подписании Распоряжения ПЭП.

4.2.2. Клиент поручает Банку:

4.2.2.1. 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 (если применимо).

4.2.2.2. 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 (если применимо).

4.2.3. 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 4.2.1.1 настоящих Правил.

4.2.4. Распоряжение на Автоплатеж в целях регулярного пополнения Накопительного счета, Лицевого счета прекращает свое действие в случае расторжения ДКО/Договора банковского счета, с которого осуществляются перевод денежных средств в рамках Распоряжения на Автоплатеж/закрытии Накопительного счета, Лицевого счета, к которому оформлено Распоряжение на Автоплатеж.

В случае перевыпуска дебетовой Карты, к счету которой оформлено Распоряжение на Автоплатеж вне зависимости от причины перевыпуска, Распоряжение на Автоплатеж сохраняет свое действие.

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

4.2.6. 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, информация и данные, содержащиеся в ЭДП, направляются Банком Партнеру в порядке, установленном договором между Банком и Партнером.

5.3. При отрицательном результате проверки ПЭП Клиента Распоряжение о проведении Операции/Заявление П/У, содержащееся в Электронном документе, Банком не исполняется, информация и данные, содержащиеся в ЭДП, Банком Партнеру не направляются.

5.4. Одной ПЭП могут быть подписаны одновременно несколько Электронных документов (пакет Электронных документов).

5.5. Для создания ПЭП применяется сочетание следующих параметров, образующих уникальную последовательность символов (ключ ПЭП):

5.5.1. В случае использования Клиентом для Авторизации в Интернет-банке/Мобильном приложении Идентификатора, Пароля (если применимо) и Средства подтверждения:

- Идентификатор,
- Пароль (применяется в случае Авторизации в Интернет-банке),
- SMS-код, сформированный и направленный Банком на Доверенный номер телефона/Push-код, сформированный и направленный Банком на ранее зарегистрированное в Банке Мобильное устройство Клиента при Аутентификации в Интернет-банке/Мобильном приложении;

– SMS-код⁶, сформированный и направленный Банком на Доверенный номер телефона/Push-код⁶, сформированный и направленный Банком на ранее зарегистрированное в Банке Мобильное устройство Клиента в случае инициирования Клиентом в Интернет-банке/Мобильном приложении подписания Электронного документа/пакета Электронных документов при условии успешной Авторизации.

5.5.2. В случае использования Клиентом для Авторизации в Интернет-банке Специального порядка аутентификации:

- Идентификатор и Пароль, с использованием которых выполнена Авторизация в Интернет-банке и активирован Специальный порядок аутентификации,
- SMS-код⁶, сформированный и направленный Банком на Доверенный номер телефона/Push-код⁶, сформированный и направленный Банком на ранее зарегистрированное в Банке Мобильное устройство Клиента в случае инициирования Клиентом в Интернет-банке подписания Электронного документа/пакета Электронных документов, при условии успешной Авторизации.

5.5.3. В случае использования Клиентом для Авторизации Упрощенного способа входа в Интернет-банк:

- Идентификатор и Пароль, с использованием которых выполнена Авторизация в Интернет-банке и активирован Упрощенный способ входа в Интернет-банк,

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

⁶ Не применяется, если в случае, установленном Банком, Операция проводится без использования Средства подтверждения – SMS/Push-кода.

– SMS-код⁶, сформированный и направленный Банком на Доверенный номер телефона/Push-код⁶, сформированный и направленный Банком на ранее зарегистрированное в Банке Мобильное устройство Клиента в случае инициирования Клиентом в Интернет-банке подписания Электронного документа/пакета Электронных документов, при условии успешной Авторизации.

5.5.4. В случае использования Клиентом для Авторизации Passcode в Мобильном приложении (путем его непосредственного ввода Клиентом либо посредством применения Специального порядка аутентификации/Входа через Bluetooth-устройство)/в Интернет-банке (путем его непосредственного ввода Клиентом, либо посредством применения Специального порядка аутентификации):

– Passcode, с использованием которого выполнена Авторизация в Мобильном приложении/Интернет-банке,

– SMS-код⁶, сформированный и направленный Банком на Доверенный номер телефона/Push-код⁶, сформированный и направленный Банком на ранее зарегистрированное в Банке Мобильное устройство Клиента в случае инициирования Клиентом в Мобильном приложении/Интернет-банке подписания Электронного документа/пакета Электронных документов при условии успешной Авторизации.

5.5.5. В случае использования Клиентом для Авторизации в ВТБ-Онлайн посредством УС Карты и ПИН-кода:

– номер Карты и ПИН-код, с использованием которых выполнена Авторизация в УС,

– указанный Клиентом в УС при подписании Электронного документа ПИН-код Карты, с использованием которой выполнена Авторизация в УС.

5.6. ПЭП формируется программными средствами и проверяется Банком в автоматическом режиме. Положительный результат проверки Банком ПЭП подтверждает подлинность ПЭП Клиента в Электронном документе.

5.7. В каждом отправленном Электронном документе содержится информация, указывающая на лицо, от имени которого был отправлен Электронный документ.

Стороны установили следующий порядок определения лица, подписывающего Электронный документ/пакет Электронных документов ПЭП при использовании ключа ПЭП: успешная Авторизация в ВТБ-Онлайн и положительный результат проверки Банком ПЭП являются достаточным доказательством того, что Электронные документы/пакет Электронных документов подписаны Клиентом ПЭП.

5.8. 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.

5.8.1. 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 «Цифровое подписание»/с использованием Голосового ассистента в Алисе, оспаривания Клиентом времени отправления и/или доставки Электронного документа, в иных случаях, связанных с функционированием Системы ДБО и обменом Сторонами Электронными документами, Клиент направляет в Банк письменное Обращение (заявление) с изложением сути конфликтной ситуации. Клиент может подать в Банк Обращение, используя следующие каналы подачи:

- почтовой/курьерской связью (на бумажном носителе), на официальный адрес Банка;
- по электронной почте на официальный адрес Банка info@vtb.ru (в электронной форме), указанный на Сайте Банка;
- в офисе Банка (лично или через Представителя).

Информация о каналах подачи, адресах приема Обращения размещена в местах обслуживания Клиентов, а также на Сайте Банка по адресу:
<https://www.vtb.ru/about/contacts/care/order/>.

5.8.2. 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/Карта с NFC, используемая в случаях, установленных Банком, для дополнительного подтверждения корректности параметров, указанных в Распоряжении, Заявлении П/У / иного совершаемого Клиентом действия в Системе ДБО, не были утрачены и/или доступны для использования третьими лицами.

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

5.8.4. При получении Банком Обращения (заявления), Банк регистрирует Обращение и рассматривает его в сроки, предусмотренные законодательством Российской Федерации, и предоставляет мотивированный ответ (экспертное заключение) на Обращение в срок, установленный законодательством Российской Федерации. При необходимости направления запроса о получении дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения Обращения, Банк вправе продлить срок рассмотрения Обращения, но не более чем на 10 (десять) рабочих дней если иной срок не предусмотрен федеральными законами. В этом случае Банк уведомляет Клиента о продлении срока рассмотрения Обращения путем направления Клиенту уведомления о продлении срока рассмотрения в зависимости от способа поступления Обращения в письменной форме по указанным в Обращении каналам предоставления ответа на Обращение или по каналам информирования, указанным в пункте 5.8.4.1. настоящих Правил.

5.8.4.1. Банк информирует Клиента о регистрации Обращения, о продлении срока рассмотрения Обращения путем направления информации в Систему ДБО и дополнительно путем направления Push-уведомления на ранее зарегистрированное в Банке Мобильное устройство или SMS-сообщения на Доверенный номер телефона.

5.8.4.2. Банк направляет Клиенту ответ на Обращение в Систему ДБО и информирует Клиента о готовности ответа путем направления Push-уведомления на ранее зарегистрированное в Банке Мобильное устройство Клиента или SMS-сообщения на Доверенный номер телефона. Ответ на Обращение дополнительно направляется Банком

на адрес электронной почты, на почтовый адрес Клиента, если Клиентом в Обращении указан данный способ получения ответа.

5.8.4.3. Ответы на Обращения относящиеся к вопросам исполнения требований законодательства в области противодействия легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, финансирования терроризма, финансирования распространения оружия массового поражения, а также обеспечения соблюдения режима санкций предоставляются путем их направления заказным письмом с уведомлением по почте на указанный в Обращении адрес, либо путем их направления по Системе ДБО (при наличии возможности).

5.8.4.4. Банк может направить уведомления об оставлении Обращения без рассмотрения (с указанием причин невозможности рассмотрения Обращения по существу) или при безосновательности очередного Обращения о прекращении переписки (уведомление о прекращении переписки) в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня регистрации Обращения способом, указанным в пункте 5.8.4.1 настоящих Правил.

В экспертном заключении Банк в рамках своих компетенций предоставляет информацию об использовании Клиентом Идентификаторов/Паролей/Средств подтверждения/Карты с NFC, используемой в случаях, установленных Банком, для дополнительного подтверждения корректности параметров, указанных в Распоряжении, Заявлении П/У/иного совершаемого Клиентом действия в Системе ДБО, 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 «Цифровое подписание», 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 ПЭП в порядке, установленном Договором ДБО.

Для целей урегулирования конфликтных ситуаций при использовании Клиентом Голосового ассистента в Алисе Банк в рамках своей компетенции вправе, в том числе на основании соответствующего запроса Клиента предоставить аудиозаписи и текстовые запросы Клиента, хранящиеся на стороне Яндекса.

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

5.8.6. 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/подозрении на несанкционированный доступ к Системе ДБО/к Карте с NFC, используемой в случаях, установленных Банком, для дополнительного подтверждения корректности параметров, указанных в Распоряжении, Заявлении П/У/иного совершаемого Клиентом действия в 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;
- 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/Входа через Bluetooth-устройство;
- 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 возникновения убытков в результате такого контроля;
- в случае использования Входа через Bluetooth-устройство рекомендованное Банком предельно допустимое расстояние между Доверенным Bluetooth-устройством и Мобильным устройством – не более 1 (одного) метра, контроль установленного Клиентом предельно допустимого расстояния между Доверенным Bluetooth-устройством и Мобильным устройством осуществляется программно-аппаратными средствами операционной системы Мобильного устройства, Клиент самостоятельно несет все риски, связанные с наступлением негативных последствий и возникновения убытков в результате такого контроля;
- самостоятельно несет все риски, связанные с наступлением негативных последствий и возникновения убытков в результате предоставления/получения доступа к Мобильному устройству третьих лиц (в том числе в случае утраты Клиентом Мобильного устройства) либо к Мобильному приложению/Интернет-банку с использованием изображения лиц/ отпечатков пальцев третьих лиц;
- самостоятельно несет все риски, связанные с наступлением негативных последствий и возникновения убытков в результате предоставления доступа третьим лицам к Карте с NFC, используемой в случаях, установленных Банком, для дополнительного подтверждения корректности параметров, указанных в Распоряжении, Заявлении П/У/иного совершаемого Клиентом действия в Системе ДБО;
- 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»;
- самостоятельно несет все риски, связанные с подключением/ использованием Партнерских продуктов в рамках Партнерских сервисов.

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, Логина, Пароля, Passcode, используемых в Системе ДБО, ключа ПЭП;
- исключить доступ третьих лиц к Мобильному устройству, посредством которого передаются Распоряжения/Заявления П/У в Банк;
- исключить доступ третьих лиц к Карте с NFC, с использованием которой в случаях, установленных Банком, Клиентом дополнительно подтверждается корректность параметров, указанных в Распоряжении, Заявлении П/У/иное совершаемое Клиентом действие в Системе ДБО. В случае утраты/хищения такой Карты с NFC незамедлительно информировать об этом Банк в порядке, установленном Правилами предоставления и использования банковских карт Банка ВТБ (ПАО), с целью блокировки Банком Карты с NFC;
- 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, в настройках Мобильного приложения отключить (при наличии технической возможности) все Мобильные устройства, подключенные для Авторизации с использованием Passcode, для получения Push-кодов и Push-уведомлений;
- при использовании Мобильного приложения осуществлять его установку и обновление только по ссылкам, указанным в Памятке по использованию ВТБ-Онлайн / размещенным на Сайте Банка / Сайте ВТБ-Онлайн / в ВТБ-Онлайн /по QR-коду, размещенному в Офисах Банка в местах, исключающих несанкционированный доступ Клиентов и третьих лиц, либо через официальный магазин приложений Apple AppStore по ссылке, направленной Банком в SMS-сообщении на Доверенный номер телефона/Push-уведомлении на ранее зарегистрированное в Банке Мобильное устройство Клиента, не устанавливать приложения, размещенные на других ресурсах в сети Интернет, не переходить для установки или обновления Мобильного приложения по ссылкам/QR-кодам, полученным из иных источников;
- перед переходом по ссылке для установки/обновления Мобильного приложения через официальный магазин приложений Apple AppStore, направленной Банком в SMS-сообщении на Доверенный номер телефона/Push-уведомлении на ранее зарегистрированное в Банке Мобильное устройство Клиента, самостоятельно проверить полученную в SMS-сообщении/Push-уведомлении ссылку на идентичность ссылке, размещенной на Сайте Банка;
- применять для целей Авторизации в Интернет-банке с использованием Чата в приложениях для обмена мгновенными сообщениями/социальных сетей только приложения для обмена мгновенными сообщениями/социальные сети, ссылки на которые указаны на Сайте Банка;
- 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/Интернет-банке возможность использования Специального порядка аутентификации либо удалить в Мобильном устройстве изображения лиц/отпечатки пальцев третьих лиц;
- при утрате Доверенного Bluetooth-устройства незамедлительно отключить в Мобильном приложении Вход через Bluetooth-устройство либо назначить в Мобильном приложении новое Доверенное Bluetooth-устройство;
- при утрате SIM-карты или Мобильного устройства с SIM-картой, номер которой подключен к Системе ДБО (Доверенный номер телефона), незамедлительно 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 блокировки доступа к Системе ДБО. Если Клиент уже не является владельцем Доверенного номера телефона, Клиент обязан незамедлительно информировать об этом Банк для выявления возможных несанкционированных Операций и блокировки доступа к Системе ДБО;
- незамедлительно прекратить действие Связки аккаунтов при установлении факта доступа третьих лиц к Устройствам Яндекса;
- 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 «Цифровое подписание», и при условии их корректности и согласия Клиента с указанными данными (параметрами) совершаемой Операции/проводимого действия подписать соответствующее Распоряжение/Заявление П/У ПЭП;
- самостоятельно ознакомиться и принимать решение по подключению/использованию Партнерских продуктов в рамках Партнерских сервисов. В случае признания договоров между Клиентом и Партнером незаключенными/недействительными, в случае возникновения у Клиента каких-либо убытков прямых или косвенных в рамках договоров, заключенных между Клиентом и Партнером посредством Системы «ВТБ-Онлайн» в рамках Партнерского сервиса, обращаться с претензиями непосредственно к Партнеру;
- 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.

- самостоятельно ознакомиться с правилами финансовой безопасности при использовании электронных средств платежа, размещенными на официальном Сайте Банка по адресу: <https://www.vtb.ru/bezopasnost>.

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/к Каналу(ам) дистанционного доступа к Системе ДБО: Интернет-банка и/или Мобильного приложения при обращении Клиента с соответствующим запросом;
- соблюдать конфиденциальность ключа ПЭП.

7.2.3. Не несет ответственности:

- за ошибочную передачу Клиентом Распоряжений/Заявлений П/У/ЭДП;
- 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 по вине Клиента к Системе ДБО/к Карте с NFC, с использованием которой в случаях, установленных Банком, Клиентом дополнительно подтверждается корректность параметров, указанных в Распоряжении, Заявлении П/У/иные совершаемые Клиентом действия в Системе ДБО, если данные для доступа в Систему ДБО (Аутентификации) и/или Средства подтверждения были скомпрометированы, Средства доступа и/или Средства получения кодов и/или Доверенное Bluetooth-устройство и/или Карта с NFC были утрачены и/или доступны для использования третьими лицами;
- за ущерб, возникший вследствие несанкционированного доступа к Устройству Яндекса в период действия Связки аккаунтов по вине Клиента, если такое Устройство Яндекса было утрачено и/или доступно для использования третьими лицами;
- 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 неблагоприятные последствия, возникшие вследствие установки/обновления Мобильного приложения из иных ресурсов в сети Интернет/по ссылкам/QR-кодам, размещенным/полученным из иных источников, кроме указанных в пункте 7.1.3 Правил;
- 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, Мобильного

приложения СБПэй, работоспособность которых обеспечивается и контролируется МПС/Банком России соответственно;

- за корректность сведений, содержащихся в QR/Штрих-коде/Платежной ссылке СБП/распоряжении ТСП об осуществлении Платежа через СБП по Подписке СБП/распоряжении Клиента об осуществлении Платежа через Мобильное приложение СБПэй, а также предоставленных АО «НСПК», в целях составления Клиентом Распоряжения и осуществления перевода через СБП, в том числе реквизитов получателя;
- за возможность регистрации Клиента в Мобильном приложении СБПэй и соответствие Мобильного устройства Клиента его требованиям;
- за последствия признания договоров между Клиентом и Партнером незаключенными/ недействительными при заключении договоров посредством Системы «ВТБ-Онлайн» в рамках Партнерского сервиса;
- за последствия возникновения у Клиентов каких-либо убытков прямых или косвенных в рамках договоров, заключенных между Клиентом и Партнером посредством Системы «ВТБ-Онлайн» в рамках Партнерского сервиса;
- за полноту и достоверность информации по Партнерским продуктам, предоставленной в рамках Партнерского сервиса;
- за корректность сведений, переданных Банку Партнером в целях предоставления Клиенту возможности составления Распоряжения на перевод средств в рамках использования Клиентом Партнерского продукта;
- за непредоставление/ предоставление не в полном объеме Партнерского продукта Партнером;
- за непредоставление/ предоставление не в полном объеме государственных/ муниципальных услуг, Проект заявления на получение которых был сформирован Клиентом и направлен на портал Госуслуг с использованием системы ВТБ-Онлайн;
- за результаты приема и исполнения ЕСИА запроса на регистрацию либо подтверждение Учетной записи в ЕСИА, который был сформирован Клиентом и направлен в ЕСИА с использованием системы ВТБ-Онлайн.

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. Клиент может предоставить Банку в форме Электронного документа, подписанного ПЭП, согласие на получение о Клиенте 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 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 и/или иные согласия/поручения (далее по тексту пункта 8.1.1 Правил – Согласие).

8.1.1. 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.

8.2. Клиент, присоединившийся к Правилам, 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 - SMS-кода.

8.3. После успешной Авторизации Клиента, зарегистрированного в качестве индивидуального предпринимателя, в ВТБ-Онлайн и при наличии технической возможности предоставления с использованием ВТБ-Онлайн доступа в иные системы электронного документооборота Банка указанному Клиенту с его согласия в рамках единой непрерывной интернет-сессии может быть предоставлена возможность для формирования простой электронной подписи и подписания ею в таких системах Банка электронных документов в порядке, установленном условиями обслуживания таких систем Банка.

8.4. Клиент может известить Банк об изменении сведений, ранее предоставленных им в Банк, при личной явке в Офис Банка или дистанционно (без посещения Офиса Банка) в порядке, установленном Условиями обслуживания физических лиц в системе ВТБ-Онлайн.

8.5. Клиент-гражданин Российской Федерации, достигший возраста 14-ти лет, в отношении которого Банком проведена процедура Идентификации ПОД/ФТ и ФРОМУ, имеет возможность сформировать и направить в ЕСИА запрос на регистрацию Учетной записи в ЕСИА с типом «Подтвержденная учетная запись» (при отсутствии у Клиента Учетной записи в ЕСИА) либо подтверждение имеющейся у Клиента Учетной записью в ЕСИА иного типа для присвоения имеющейся Учетной записи типа «Подтвержденная учетная запись» в порядке, установленном Условиями обслуживания физических лиц в системе ВТБ-Онлайн.

8.6. Клиент-гражданин Российской Федерации, имеющий Учетную запись в ЕСИА с типом «Подтвержденная учетная запись» имеет возможность сформировать и направить на портал Госуслуг Проект заявления на получение государственных/муниципальных услуг в порядке, установленном Условиями обслуживания физических лиц в системе ВТБ-Онлайн.

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.

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

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/Доверенного номера телефона (при наличии технической возможности)/Логина и Аутентификации на основании временного Пароля и SMS-кода, направленного Банком на Доверенный номер телефона/Push-кода, направленного Банком на 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. Клиент после первой либо любой последующей успешной Авторизации в Интернет-банке с использованием Мобильного устройства может активировать Специальный порядок аутентификации (в порядке, установленном пунктом 4.3 настоящих Условий).

4.1.3. Вторая и последующие Авторизации в Интернет-банке осуществляются при условии успешной Идентификации на основании УНК/Логина/номера Карты/Доверенного номера телефона (при наличии технической возможности) и Аутентификации на основании постоянного Пароля и SMS-кода, направленного Банком на Доверенный номер телефона/Push-кода, направленного Банком на ранее зарегистрированное в Банке Мобильное устройство Клиента.

4.1.3.1. Вторая и последующая Авторизация в Интернет-банке с использованием Мобильного устройства могут осуществляться Клиентом с применением Специального порядка аутентификации (если Специальный порядок аутентификации был активирован Клиентом в порядке, установленном пунктом 4.3 настоящих Условий).

При применении в Интернет-банке Специального порядка аутентификации, Авторизация в Интернет-банке осуществляется в автоматическом режиме при условии успешной Идентификации Клиента на основании идентификатора Клиента в Интернет-банке, созданного в порядке, установленном подпунктом 4.3.1 настоящих Условий, и автоматической Аутентификации на основании полученного Банком успешного результата сравнения, выполненного встроенными в операционную систему Мобильного устройства программно-аппаратными средствами контроля Биометрических

персональных данных, предъявленного для сличения отпечатка пальца/изображения лица с зафиксированными Клиентом ранее программно-аппаратными средствами Мобильного устройства эталонными значениями отпечатка пальца/изображения лица соответственно.

4.1.4. Банк предоставляет Клиенту возможность осуществлять Авторизацию в Интернет-банке с использованием QR-кода и Мобильного приложения.

4.1.4.1. Авторизация в Интернет-банке с использованием QR-кода и Мобильного приложения осуществляется в следующем порядке:

- при выборе Клиентом на странице Авторизации в Интернет-банке способа входа с применением QR-кода в автоматическом режиме формируется Банком и отображается QR-код, содержащий в закодированном виде уникальный идентификатор сессии в Интернет-банке и ссылку на страницу Авторизации в Мобильном приложении. Срок действия QR-кода устанавливается Банком по своему усмотрению. По истечении срока действия QR-код не может быть применен, требуется формирование нового QR-кода;
- Клиент сканирует QR-код с последующей Авторизацией в Мобильном приложении либо после успешной Авторизации в Мобильном приложении;
- в результате сканирования QR-кода в Мобильном приложении формируется запрос на подтверждение Клиентом входа в Интернет-банк. В случае подтверждения Клиентом в Мобильном приложении с использованием соответствующей функциональной кнопки своего намерения войти в Интернет-банк в автоматическом режиме выполняется Авторизация Клиента в Интернет-банке.

4.1.5. При использовании Клиентом Голосового ассистента в Алисе в целях формирования Распоряжений (раздел 8 настоящих Условий) Авторизация в Интернет-банке осуществляется в следующем порядке:

4.1.5.1. При выполнении процедуры Связки аккаунтов Авторизация в Интернет-Банке осуществляется в порядке, аналогичном установленному в подпункте 4.1.1/4.1.3 настоящих Условий, с использованием страницы интернет-сайта Банка, размещенной по адресу: <https://id.vtb.ru>⁷, которая отображается на экране Устройства Яндекса/персонального компьютера/иного аналогичного устройства, с которого Клиент взаимодействует с Устройством Яндекса.

4.1.5.2. При наличии на момент формирования Распоряжения в соответствии с разделом 7 настоящих Условий действующей Связки аккаунтов Клиента Авторизация в Интернет-банке осуществляется в автоматическом режиме программно-аппаратными средствами Банка при условии успешной Идентификации Клиента на основании Токена обновления и УНК Клиента, выполнившего Связку аккаунтов, и Аутентификации на основании Токена доступа и Токена обновления.

4.1.6. Банк (при наличии технической возможности) предоставляет Клиенту возможность осуществлять Авторизацию в Интернет-банке с использованием Чата в приложениях для обмена мгновенными сообщениями/социальных сетях, ссылки на которые указаны на Сайте Банка (далее по тексту – мессенджеры/социальные сети).

С целью Авторизации в Интернет-банке Клиент в Чате в мессенджере/социальной сети посредством нажатия соответствующей функциональной кнопки переходит в автоматическом режиме в Интернет-банк и выполняет Авторизацию в Интернет-банке в порядке, установленном в пунктах 4.1.1/4.1.3 настоящих Условий.

4.1.6.1. По желанию Клиента для Авторизации в Интернет-банке может применяться Упрощенный способ входа в Интернет-банк. Волеизъявление Клиента на применение Упрощенного способа входа в Интернет-банк считается полученным Банком:

- при наличии соответствующей отметки в чек-боксе рядом с текстом об использовании Упрощенного способа входа на странице Авторизации в Интернет-банке и при условии

⁷ Указанная ссылка доступна только при выполнении процедуры Связки аккаунтов.

последующей успешной Авторизации Клиента в Интернет-банке в порядке, установленном в пунктах 4.1.1/4.1.3 настоящих Условий;

- по факту успешной Авторизации в Интернет-банке в порядке, установленном в пунктах 4.1.1/4.1.3 настоящих Условий, и активации Клиентом в настройках Интернет-банка использования Упрощенного способа входа в Интернет-банк.

Отмена Клиентом Упрощенного способа входа в Интернет-банк осуществляется в соответствии с подпунктом 4.1.6.1.2 настоящих Условий. При получении Банком волеизъявления Клиента на применение Упрощенного способа входа в Интернет-банке в автоматическом режиме при условии успешной Авторизации в Интернет-банке (первой либо любой последующей) активируется Упрощенный способ входа в Интернет-банк. При активации Упрощенного способа входа в Интернет-банк программными средствами в автоматическом режиме формируется уникальный параметр (эталонное значение) – идентификатор Клиента в Интернет-банке (формируется на основании информации об УНК, Мобильном устройстве/персональном компьютере и интернет-браузере, с использованием которого осуществлен вход в Интернет-банк), который не сообщается Клиенту, а в автоматическом режиме сохраняется на стороне Банка и в интернет-браузере, используемом для доступа в Интернет-банк. Созданный в соответствии с настоящим пунктом идентификатор Клиента в Интернет-банке используется в дальнейшем в автоматическом режиме при Идентификации для работы в Интернет-банке при успешном результате сравнения, выполненного программными средствами Банка, идентификатора Клиента в Интернет-банке, сохранившегося при активации Упрощенного способа входа в Интернет-банк в интернет-браузере, с эталонным значением идентификатора Клиента в Интернет-банке, хранящимся на стороне Банка.

4.1.6.1.1. При Упрощенном способе входа в Интернет-банк применение (ввод) Клиентом Идентификатора (УНК/Логина/номера Карты/Доверенного номера телефона (при наличии технической возможности)) для Идентификации в Интернет-банке не требуется, Авторизация в Интернет-банке в этом случае осуществляется при условии автоматической Идентификации Клиента на основании идентификатора Клиента в Интернет-банке, созданного в порядке, установленном подпунктом 4.1.6.1 настоящих Условий, и Аутентификации на основании SMS-кода, направленного Банком на Доверенный номер телефона/Push-кода, направленного Банком на ранее зарегистрированное в Банке Мобильное устройство Клиента, генерация которого выполняется Банком в случае успешной проверки Банком идентификатора Клиента в Интернет-банке посредством автоматического сравнения, выполненного программными средствами Банка, идентификатора Клиента в Интернет-банке, сохранившегося при активации Упрощенного способа входа в Интернет-банк в интернет-браузере, с эталонным значением идентификатора Клиента в Интернет-банке, хранящимся на стороне Банка.

4.1.6.1.2. По желанию Клиента Упрощенный способ входа в Интернет-банк может быть отменен. Волеизъявление Клиента на отмену Упрощенного способа входа в Интернет-банк считается полученным Банком:

- при снятии Клиентом отметки в чек-боксе рядом с текстом об использовании Упрощенного способа входа в Интернет-банк на странице Авторизации в Интернет-банке и при условии последующей успешной Авторизации Клиента в Интернет-банке в порядке, установленном в пунктах 4.1.1/4.1.3 настоящих Условий;

- по факту успешной авторизации в Интернет-банке в порядке, установленном в пунктах 4.1.1/4.1.3/4.1.6.1 настоящих Условий, путем отмены Клиентом в соответствующих настройках Интернет-банка использования Упрощенного способа входа в Интернет-банк;

- по факту удаления файлов cookie в соответствующем разделе настроек интернет-браузера и (или) Мобильного устройства/персонального компьютера, с использованием которого был осуществлен вход в Интернет-банк и активирован Упрощенный способ входа в Интернет-банк. Порядок удаления файлов cookie в интернет-браузере/на Мобильном устройстве/персональном компьютере определяется разработчиком интернет-браузера/производителем Мобильного устройства/персонального компьютера.

В случае отмены Упрощенного способа входа в Интернет-банк по инициативе Клиента, Клиент обязан самостоятельно убедиться в отсутствии возможности применения Упрощенного способа входа в Интернет-банк (после отмены Упрощенного способа входа в Интернет-банк Авторизация в Интернет-банке с использованием Чата возможна только в порядке, установленном в пунктах 4.1.1/4.1.3 настоящих Условий), а также самостоятельно несет ответственность за свои действия и их последствия, в случае неисполнения данного условия по не зависящим от Банка причинам.

4.1.6.2. Упрощенный способ входа в Интернет-банк (при наличии технической возможности) отменяется в автоматическом режиме при разблокировке доступа к ВТБ-Онлайн, заблокированного ранее в соответствии с требованиями настоящих Правил по инициативе Клиента или Банка / отмены Упрощенного способа входа в Интернет-банк по усмотрению Банка/при Сбросе данных для доступа Клиента в Систему ДБО.

4.1.6.3. По факту отмены Упрощенного способа входа в Интернет-банк не зависимо от способа его отмены Авторизация в Интернет-банке с использованием Чата в мессенджере/социальной сети осуществляется в порядке, установленном в пунктах 4.1.1/4.1.3 настоящих Условий.

4.1.6.4. При Авторизации в Интернет-банке с использованием Чата в мессенджере/социальной сети активация и применение Клиентом Специального порядка аутентификации невозможна.

4.2. Идентификация и Аутентификация в Мобильном приложении, в Интернет-банке с использованием Мобильного устройства в отдельных определенных Банком интернет-браузерах.

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

При первой Авторизации в Мобильном приложении/Интернет-банке Клиент назначает Passcode в порядке, установленном пунктом 4.8 настоящих Условий.

4.2.2. Клиент после первой либо любой последующей успешной Авторизации в Мобильном приложении/Интернет-банке может активировать в Мобильном приложении/Интернет-банке Специальный порядок аутентификации в порядке, установленном пунктом 4.3 настоящих Условий.

4.2.3. Вторая и последующая Авторизации в Мобильном приложении/Интернет-банке осуществляются:

- с использованием Passcode путем его непосредственного ввода Клиентом в интерфейсе Мобильного приложения/Интернет-банка либо посредством применения Специального порядка аутентификации (если Специальный порядок аутентификации был активирован Клиентом в порядке, установленном пунктом 4.3 настоящих Условий)/ Входа через Bluetooth-устройство (если Вход через Bluetooth-устройство был активирован в качестве альтернативы Специальному порядку аутентификации/вводу Клиентом Passcode).

- при условии успешной Идентификации на основании идентификатора Клиента в Мобильном приложении/Интернет-банке, созданного при назначении Клиентом Passcode в порядке, установленном пунктом 4.8 настоящих Условий, и Аутентификации на основании одноразового пароля (One Time Password), генерация которого выполняется средствами Банком в случае успешной проверки Банком идентификатора Клиента в Мобильном приложении/Интернет-банке.

4.2.3.1. Если Клиентом в Мобильном приложении был активирован Вход через Bluetooth-устройство в качестве предварительного фактора входа, то при отсутствии успешного Bluetooth-соединения Доверенного Bluetooth-устройства с Мобильным устройством Авторизация Клиента в Мобильном приложении с использованием Passcode путем его

непосредственного ввода Клиентом в интерфейсе Мобильного приложения либо посредством применения Специального порядка аутентификации невозможна. В данном случае Авторизация в Мобильном приложении осуществляется при условии успешной Идентификации на основании УНК/Логина/номера Карты и Аутентификации на основании SMS-кода, направленного Банком на Доверенный номер телефона/Push-кода, направленного Банком на ранее зарегистрированное в Банке Мобильное устройство Клиента.

4.3. Активация/отключение Специального порядка аутентификации осуществляется Клиентом самостоятельно (по желанию):

- для применения для входа в Мобильное приложение - путем выполнения соответствующей настройки Мобильного приложения после Авторизации в Мобильном приложении;
- для применения для входа в Интернет-банк с использованием Мобильного устройства – путем выполнения соответствующей настройки Интернет-банка после Авторизации в Интернет-банке с использованием Мобильного устройства.

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

- операционная система Мобильного устройства, посредством которого осуществляется доступ в Мобильное приложение/Интернет-банк/интернет-браузер, используемый для доступа в Интернет-банк, содержит встроенные программно-аппаратные средства контроля Биометрических персональных данных (отпечатка пальца /изображения лица);
- в Мобильном устройстве, посредством которого осуществляется доступ в Мобильное приложение/Интернет-банк, не зарегистрированы изображения лиц/отпечатки пальцев третьих лиц;
- Мобильное устройство, посредством которого осуществляется доступ в Мобильное приложение/Интернет-банк, 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/Интернет-банк 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/Интернет-банка с уведомлением Клиента о причине отказа средствами Мобильного приложения/Интернет-банка.

4.3.1. При активации Специального порядка аутентификации в Интернет-банке после Авторизации в соответствии с пунктом 4.1.1/4.1.3 Условий программными средствами в автоматическом режиме формируется уникальный параметр – идентификатор Клиента в Интернет-банке (формируется на основании информации об УНК, Мобильном устройстве и интернет-браузере, с использованием которых осуществляется вход в Интернет-банк), который не сообщается Клиенту, а программными средствами в автоматическом режиме используется в дальнейшем при Идентификации для работы в Интернет-банке при получении Банком успешного результата сравнения, выполненного встроенными в операционную систему Мобильного устройства программно-аппаратными средствами контроля Биометрических персональных данных, предъявленного для сличения отпечатка пальца/изображения лица с зафиксированными Клиентом ранее программно-аппаратными средствами Мобильного устройства эталонными значениями отпечатка пальца/изображения лица соответственно.

4.3.2. В случае активации Специального порядка аутентификации в Мобильном приложении/Интернет-банке после Авторизации с использованием Passcode в соответствии с пунктом 4.2.1/4.2.3 Условий в дальнейшем при успешном результате сравнения, выполненном встроенными в операционную систему Мобильного устройства программно-аппаратными средствами контроля Биометрических персональных данных, предъявленного для сличения отпечатка пальца/изображения лица с зафиксированными Клиентом ранее программно-аппаратными средствами Мобильного устройства эталонными значениями отпечатка пальца/изображения лица соответственно, автоматически дается команда Мобильному устройству ввести Passcode, сохранившийся в памяти Мобильного устройства при последней успешной Авторизации в Мобильном приложении/Интернет-банке с назначением/использованием собственноручно введенного Клиентом Passcode.

4.4. Вход через Bluetooth-устройство может быть использован Клиентом для целей Авторизации в Мобильном приложении (версии 17.2 - 17.17) одним из следующих способов, выбор которого осуществляется Клиентом самостоятельно (по желанию):

- в качестве предварительного фактора входа в Мобильное приложение, обязательного перед вводом Клиентом Passcode/использованием Специального порядка Аутентификации;
- в качестве альтернативы Специальному порядку аутентификации, вводу Клиентом Passcode - в случае Bluetooth-соединения Доверенного Bluetooth-устройства с Мобильным устройством в пределах расстояния, ранее установленного Клиентом, 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.

4.4.1. Активация Входа через Bluetooth-устройство невозможна. Если Клиентом ранее был активирован Вход через Bluetooth-устройство Клиент после Авторизации в Мобильном приложении путем выполнения соответствующей настройки Мобильного приложения может:

- изменить максимально допустимое расстояние между Доверенным Bluetooth-устройством и Мобильным устройством;
- заменить ранее назначенное Доверенное Bluetooth-устройство на новое, установив максимально допустимое расстояние между новым Доверенным Bluetooth-устройством и Мобильным устройством;
- отключить Доверенное Bluetooth-устройство (при этом Вход через Bluetooth-устройство отключается);
- изменить способ использования Входа через Bluetooth-устройство.

4.4.2. Размер максимально допустимого расстояния между Доверенным Bluetooth-устройством и Мобильным устройством, установленного Клиентом, хранится и контролируется встроенными в операционную систему Мобильного устройства программно-аппаратными средствами контроля. Банк не хранит и не контролирует указанное расстояние.

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

4.6. 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, а также в УС с использованием Карты (при наличии технической возможности).

4.7. Временный Пароль предоставляется Банком Клиенту при заключении Договора ДБО в порядке, установленном пунктом 1.5 Правил, и подлежит замене Клиентом на постоянный Пароль при первой Авторизации в Интернет-Банке в порядке, установленном пунктом 4.1.1 Условий.

Клиент вправе самостоятельно изменить/восстановить Пароль посредством Интернет-Банка, а также УС с использованием Карты (при наличии технической возможности).

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 с запросом о предоставлении нового Пароля либо Клиент должен направить запрос на смену Пароля в ВТБ-Онлайн, используя такие Каналы дистанционного доступа, как УС, Интернет-банк. 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-кода, направленного Банком на Доверенный номер телефона/Push-кода, направленного Банком на ранее зарегистрированное в Банке Мобильное устройство Клиента. Направление Клиентом запроса на смену Пароля доступно в УС при условии успешной Идентификации и Аутентификации Клиента в порядке, установленном пунктом 4.5 настоящих Условий.

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

4.8. Passcode назначается Клиентом самостоятельно после успешной Авторизации в Мобильном приложении / в Интернет-банке с использованием Мобильного устройства в отдельных интернет-браузерах в порядке, установленном пунктом 4.2 Условий.

Для целей Аутентификации для каждого Мобильного устройства Клиентом назначается свой Passcode. Для Аутентификации в Мобильном приложении и Аутентификации в Интернет-банке назначается свой Passcode.

При назначении Клиентом Passcode в Мобильном приложении/Интернет-банке программными средствами в автоматическом режиме формируется уникальный параметр – идентификатор Клиента в Мобильном приложении/Интернет-банке (формируется на основании информации об УНК и Мобильном устройстве, на котором установлено Мобильное приложение), 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/Интернет-банке.

В случае ввода Клиентом в интерфейсе Мобильного приложения/Интернет-банке Passcode, применение (ввод) Идентификатора (УНК/Логина/номера Карты) и SMS/Push-кода при Идентификации и Аутентификации в Мобильном приложении/Интернет-банке не требуется.

Банк самостоятельно устанавливает максимальное количество неверных попыток ввода Passcode. Информирование Клиента о количестве неверных попыток ввода Passcode осуществляется посредством Мобильного приложения/Интернет-банка.

Passcode восстановлению не подлежит. В случае если Клиент забыл Passcode /превысил допустимое количество неверных попыток ввода Passcode/выполнен Сброс данных для доступа Клиента в Систему ДБО, требуется новая Авторизация в Мобильном приложении/Интернет-банке и назначение нового Passcode. Новая Авторизация осуществляется при условии успешной Идентификации на основании УНК/Логина/номера Карты и Аутентификации на основании SMS-кода, направленного Банком на Доверенный номер телефона/Push-кода, направленного Банком на 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/Интернет-банке может:

- назначить новый Passcode;
- проверить перечень Мобильных устройств, для которых назначен Passcode, и отключить любое из указанных Мобильных устройств от Passcode.

Клиент обязан соблюдать конфиденциальность Passcode, а также немедленно уведомлять Банк в случае Компрометации Passcode.

4.9. Клиент вправе самостоятельно создать/изменить Логин в Интернет-Банке, Мобильном приложении. Клиент обязан соблюдать конфиденциальность Логина, а также немедленно уведомлять Банк в случае Компрометации Логина. В случае утраты Логина Клиент должен создать новый Логин в Интернет-Банке или Мобильном банке.

4.10. 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.

4.11. 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 успешного Дистанционного отождествления личности).

4.12. Банк вправе приостановить доступ Клиента к ВТБ-Онлайн/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, в том числе в случае превышения допустимого количества неверных попыток ввода Пароля/SMS-кода для входа в ВТБ-Онлайн.

4.13. В случае утери SIM-карты или Мобильного устройства с SIM-картой, номер которой подключен к ВТБ-Онлайн (Доверенный номер телефона), и/или если Клиент уже не является владельцем Доверенного номера телефона, Клиент обязан незамедлительно информировать об этом Банк в целях блокировки доступа к ВТБ-Онлайн. Клиент может обратиться в Банк в целях блокировки доступа к ВТБ-Онлайн в иных случаях по своему усмотрению.

При блокировке доступа Клиента к ВТБ-Онлайн по инициативе Клиента автоматически выполняется Сброс данных для доступа Клиента в Систему ДБО. Для доступа к ВТБ-Онлайн Клиенту потребуется последовательно выполнить следующие действия:

- отменить блокировку доступа к ВТБ-Онлайн в порядке, установленном в пункте 4.14 Условий. Если доступ к ВТБ-Онлайн был заблокирован по причине, что Клиент уже не является владельцем Доверенного номера телефона, отмена такой блокировки доступа к ВТБ-Онлайн осуществляется после актуализации Клиентом Доверенного номера телефона путем подписания в Офисе Банка заявления по установленной Банком форме;
- выполнить новую Авторизацию в Интернет-банке в порядке, аналогичном установленному в пункте 4.1.1 Условий/в Мобильном приложении в порядке, аналогичном установленному в п.4.2.1 Условий, и назначить новый Passcode. Временный Пароль для входа в Интернет-банк будет направлен на Доверенный номер телефона при отмене блокировки доступа к ВТБ-Онлайн, установленной по инициативе Клиента. При первой Авторизации в Интернет-банке Клиент должен самостоятельно изменить временный Пароль на постоянный Пароль.

4.14. Клиент вправе разблокировать доступ к ВТБ-Онлайн, приостановленный Банком по инициативе Клиента либо по причине превышения допустимого количества неверных попыток ввода Пароля/SMS-кода для входа в ВТБ-Онлайн:

- самостоятельно путем использования в УС соответствующей функциональной кнопки после Авторизации с использованием активной (не заблокированной) Карты и ПИН-кода

или с использованием Мобильного приложения на Мобильном устройстве под управлением операционной системы Android версии 6.0 и выше, поддерживающем Технологию NFC, посредством нажатия соответствующей функциональной кнопки на странице для Авторизации в Мобильном приложении и прикладывания Клиентом к Мобильному устройству активной (не заблокированной) Карты с NFC;

- подав в Офис Банка соответствующее заявление, составленное по установленной Банком форме (в случае если Клиенту Банком Карта не выпускалась/ее нет с собой в момент обращения в Офис Банка либо Карта Клиента неактивна (заблокирована)/в иных случаях, установленных Банком);
- в случаях, установленных Банком, обратившись с соответствующим запросом в Контакт-центр (после успешного Дистанционного отождествления личности Клиента).

4.15. Клиент может обратиться с соответствующим запросом в Офис Банка/Контакт-центр для Сброса данных для доступа Клиента в Систему ДБО. При Сбросе данных для доступа Клиента в Систему ДБО в автоматическом режиме прекращается возможность использования ранее установленных/настроенных Passcode, Специального порядка аутентификации, Упрощенного способа входа на всех Мобильных устройствах Клиента, Пароля для входа в Интернет-банк, идентификатора Клиента в Интернет-банке, сформированного в соответствии с п.4.1.6.1, 4.3.1 Условий, на Доверенный номер телефона направляется SMS-сообщение с временным Паролем, при этом доступ Клиента к ВТБ-Онлайн заблокирован не будет. Для доступа к ВТБ-Онлайн Клиенту потребуется выполнить новую Авторизацию в Интернет-банке в порядке, аналогичном установленному в пункте 4.1.1 Условий/в Мобильном приложении в порядке, аналогичном установленному в п.4.2.1 Условий, и назначить новый Passcode. При первой Авторизации в Интернет-банке Клиент должен самостоятельно изменить временный Пароль на постоянный Пароль.

5. Средства подтверждения

5.1. Подписание Распоряжений в ВТБ-Онлайн производится Клиентом при помощи следующих Средств подтверждения: SMS/Push-кодов, а в случае использования УС при помощи ПИН-кода.

Средства подтверждения, указанные в настоящем пункте Условий, также могут использоваться для Аутентификации Клиента и подписания Заявлений П/У и подтверждения других действий, совершенных Клиентом в ВТБ-Онлайн.

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

5.2. SMS/Push-коды

5.2.1. Банк по запросу Клиента формирует и направляет Клиенту SMS-коды на Доверенный номер телефона / Push-коды на ранее зарегистрированное в Банке Мобильное устройство Клиента для Аутентификации, подписания Распоряжения/Заявления П/У или подтверждения других совершаемых действий в ВТБ-Онлайн. Клиент сообщает Банку код – SMS/Push-код, содержащийся в SMS-сообщении/Push-уведомлении, правильность которого проверяется Банком.

При условии успешной Идентификации и Аутентификации Клиент в Мобильном приложении может проверить перечень Мобильных устройств, зарегистрированных в Банке для направления Клиенту Push-кодов, и отключить любое из указанных Мобильных устройств от получения Push-кодов.

5.2.2. Получив по своему запросу сообщение с SMS/Push-кодом, Клиент обязан сверить данные совершаемой(ых) Операции(ий)/проводимого действия с информацией, содержащейся в сообщении, и вводить SMS/Push-код только при условии согласия Клиента с проводимой(ыми) Операцией(ями)/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.

5.2.3. Срок действия SMS/Push-кода устанавливается Банком и не может превышать 15 (пятнадцать) 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.

5.2.4. В случае изменения Доверенного номера телефона и/или Идентификатора SIM-карты Мобильного устройства, используемой для направления SMS-кодов, Клиент должен лично обратиться в Офис Банка и оформить соответствующее заявление по форме, установленной Банком либо проинформировать Банк об изменении Доверенного номера телефона с использованием Мобильного приложения, проинформировать Банк об изменении Идентификатора SIM-карты Мобильного устройства (без изменения Доверенного номера телефона) с использованием Мобильного приложения или УС (при наличии технической возможности).

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

5.2.5. 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.

5.3. ПИН-код

Средство подтверждения - ПИН-код применяется в целях получения Онлайн-сервисов при подписании Распоряжений/ Заявлений П/У/согласий/поручений, предоставляемых Клиентом Банку в соответствии с пунктом 8.1 Правил ДБО (далее по тексту пункта 5.3 Условий – Согласие), в Канале дистанционного доступа к ВТБ-Онлайн – УС в рамках сессии доступа к УС, Идентификация и Аутентификация Клиента в которой выполнена в порядке, установленном настоящими Условиями.

Банк может отказать в получении Онлайн-сервисов через УС, если при подписании Распоряжений, Заявлений П/У, Согласий Банком установлено, что введенный Клиентом ПИН-код не соответствует предъявленной для Идентификации Карте. Банк самостоятельно устанавливает максимальное количество неверных попыток ввода ПИН-кода.

Распоряжения/ Заявления П/У/Согласия, подписанные ПЭП, сформированной с использованием Средства подтверждения - ПИН-кода в порядке, установленном настоящими Условиями, признаются подписанными Клиентом.

Порядок получения ПИН-кода установлен Правилами предоставления и использования банковских карт Банка ВТБ (ПАО). Клиент обязан соблюдать конфиденциальность ПИН-кода, наряду с иными Средствами подтверждения.

6. Карта с NFC

6.1. В случаях, установленных Банком, до подписания Клиентом ПЭП Распоряжения/Заявления П/У или совершении других действий в Канале дистанционного доступа к ВТБ-Онлайн – Мобильное приложение после Идентификации и Аутентификации Клиента в порядке, установленном настоящими Условиями, или совершении других действий на странице Авторизации в Мобильном приложении в порядке, установленном настоящими Условиями, Банк вправе запросить дополнительное подтверждение Клиентом корректности параметров, указанных в Распоряжении, Заявлении П/У / иных совершаемых Клиентом действий в Мобильном приложении посредством прикладывания Клиентом к Мобильному устройству Карты с NFC при условии согласия Клиента с проводимой Операцией/действием. В таком случае Банк в автоматическом режиме получает информацию о Карте с NFC посредством считывания данных с ее NFC-чипа. Положительный результат установления Банком принадлежности

активной (незаблокированной) Карты с NFC Клиенту означает, что корректность параметров, указанных в Распоряжении, Заявлении П/У / иное совершаемое действие в Мобильном приложении подтверждены Клиентом.

Карта с NFC для дополнительного подтверждения Клиентом корректности параметров, указанных в Распоряжении, Заявлении П/У / иного совершаемого действия в Мобильном приложении применяется в случаях, установленных Банком, при одновременном выполнении следующих условий:

- доступ в Мобильное приложение осуществляется Клиентом посредством Мобильного устройства под управлением операционной системы Android версии 6.0 и выше, поддерживающей Технологию NFC;
- Карта с NFC является активной (не заблокированной).

7. Формирование Распоряжений/Заявлений П/У, заключение Кредитного договора в ВТБ-Онлайн, предоставление Партнерских сервисов

7.1. 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 9.8 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 7.2.5.1 настоящих Условий, а также переводов денежных средств с применением Сервиса МПС/СБП – в соответствии с подпунктами 7.2.5.2-7.2.5.4 настоящих Условий;
- формированию, подписанию и передаче в Банк Распоряжения, составленного с использованием QR/Штрих-кода/Платежной ссылки СБП, оформлению Подписки СБП, подключению счета к Мобильному приложению СБПэй – в соответствии с подпунктами 7.2.6, 7.2.7 настоящих Условий.

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

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

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

7.2.3. Выполнить Операцию с использованием Технологии «Цифровое подписание».

7.2.3.1. В случаях, установленных Банком, Операция может быть проведена с участием работника Банка. Операция с участием работника Банка осуществляется с использованием Технологии «Цифровое подписание» и выполняется в следующем порядке.

Распоряжение/Заявление П/У формируется работником Банка в виде Электронного документа с использованием Технологии «Цифровое подписание» на основании сообщенных Клиентом параметров Операции/волеизъявления Клиента:

- при личном присутствии Клиента и при предъявлении Документа, удостоверяющего личность Клиента, а также иных документов, установленных законодательством Российской Федерации для целей Идентификации ПОД/ФТ и ФРОМУ;

- без личного присутствия Клиента при его звонке в Контакт-центр либо при звонке Клиенту на его Доверенный номер телефона Оператора Контакт-центра / персонального менеджера Офиса Банка / персонального финансового менеджера Офиса Банка (далее – дистанционное обращение к работнику Банка).

Банк передает в ВТБ-Онлайн сформированный Электронный документ/пакет Электронных документов и направляет на Доверенный номер телефона SMS-сообщение/на ранее зарегистрированное в Банке Мобильное устройство Клиента Push-уведомление о подготовленном в ВТБ-Онлайн Электронном документе/пакете Электронных документов для подписания Клиентом с использованием Мобильного приложения/Интернет-банка. По факту успешной Идентификации и Аутентификации в Мобильном приложении/Интернет-банке Клиенту доступен функционал по подписанию/отмене направленного Банком Электронного документа/пакета Электронных документов. До подписания Электронного документа/пакета Электронных документов Клиент обязан предварительно ознакомиться с его/их содержанием. Подписание Электронного документа/пакета Электронных документов осуществляется Клиентом в Мобильном приложении/Интернет-банке ПЭП с использованием Средства подтверждения при условии согласия Клиента с Электронным документом/пакетом Электронных документов.

7.2.3.2. В случаях, установленных Банком, проведение Операции Клиентом самостоятельно (без участия работника Банка) осуществляется с использованием Технологии «Цифровое подписание». При этом подписание Электронного документа/пакета Электронных документов осуществляется Клиентом в Мобильном приложении/Интернет-банке ПЭП с использованием Средства подтверждения при условии согласия Клиента с Электронным документом/пакетом Электронных документов.

7.2.3.3. Электронные документы, подписанные Клиентом ПЭП с использованием Средства подтверждения в рамках Технологии «Цифровое подписание», доступны ему для просмотра в Мобильном приложении, Интернет-банке в разделе «Мои договоры».

7.2.4. В случаях, установленных Банком, Клиент вправе по определенным Банком видам Операций установить/отменить один из следующих типов ограничений:

- ограничение (запрет) на осуществление Операций посредством дистанционного обращения к работнику Банка (далее по тексту – ограничение на дистанционное осуществление Операций);

- ограничение Срока подписания Электронных документов (далее по тексту – ограничение срока подписания Электронных документов).

7.2.4.1. Установка/отмена ограничения на дистанционное осуществление Операций, ограничения срока подписания Электронных документов осуществляется Клиентом путем оформления заявления по форме, установленной Банком, заявление может быть оформлено на бумажном носителе в Офисе Банка при личном присутствии Клиента либо работником Банка в виде Электронного документа с использованием технологии «Цифровое подписание» в порядке, установленном в п. 7.2.3 Условий, при личном присутствии Клиента в Офисе Банка или без личного присутствия Клиента при звонке персонального финансового менеджера Офиса Банка на Доверенный номер телефона Клиента. При этом Банк вправе в любой момент времени по своему усмотрению сократить установленный Клиентом Срок подписания Электронных документов. Срок подписания Электронных документов, установленный Банком/Клиентом, доступен Клиенту для просмотра в Мобильном приложении, Интернет-банке.

7.2.4.2. В случаях, установленных Банком, Клиенту может быть предоставлена возможность установить/отменить ограничение на дистанционное осуществление Операций, на основании соответствующего волеизъявления Клиента при звонке персонального финансового менеджера/персонального менеджера Офиса Банка на

Доверенный номер телефона Клиента. При этом после установления/снятия ограничения на дистанционное осуществление Операций на основании волеизъявления Клиента Банк вправе в любой момент потребовать от Клиента подписания соответствующего заявления по форме, установленной Банком, в порядке, установленном в п. 7.2.4.1 Условий. Клиент обязан по требованию Банка подписать указанное заявление не позднее 1 (одного) рабочего дня с даты получения указанного требования Банка. Банк вправе отменить/восстановить ограничение на дистанционное осуществление Операций, установленное/отмененное Банком на основании волеизъявления Клиента, в случае неисполнения Клиентом обязательств, установленных в настоящем пункте Условий.

7.2.5. 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»:

7.2.5.1. 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, иницированного 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 5.5 Правил

7.2.5.2. Условия осуществления Банком перевода денежных средств с Мастер-счета/Карточного 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 Мастер-счетом/Карточным счетом Клиента, при условии, что к Мастер-счету/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. Мастер-счет/Карточный счет Клиента-плательщика и счет получателя денежных средств могут быть открыты в разных валютах. Конвертация валюты Мастер-счета/Карточного счета Клиента-плательщика в валюту Операции (рубли Российской Федерации) осуществляется Банком по курсу, установленному Банком на дату списания денежных средств с Мастер-счета/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 5.5 Правил.

7.2.5.3. Условия осуществления Банком перевода денежных средств на территории Российской Федерации 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 5.5 Правил.

7.2.5.4. Условия осуществления Банком трансграничного перевода денежных средств за пределы Российской Федерации со Счета Клиента (за исключением Счета по вкладу, Специального счета) на счет получателя-физического лица, открытый в иностранном банке, с использованием СБП:

- перевод денежных средств осуществляется со Счета Клиента-плательщика, открытого в рублях Российской Федерации или иностранной валюте (при наличии технической возможности осуществления перевода со счета, открытого в иностранной валюте), на счет получателя, открытый в иностранном банке и назначенный получателем для зачисления денежных при указании плательщиком Идентификатора получателя средств;
- перевод денежных средств осуществляется через банк(-и)-посредник(-и) в соответствии с правилами и стандартами АО «НСПК», технологией СБП и заключенными между банками договорами;
- для составления Распоряжения о переводе средств Клиент:
 - а) выбирает из доступного перечня страну, в которой находится банк, обслуживающий получателя, и банк, в котором открыт счет получателя;
 - б) указывает Идентификатор получателя средств;
 - в) выбирает свой Счет, с которого будет осуществлен перевод;
 - г) указывает сумму перевода в валюте своего Счета или в валюте, доступной для перевода в стране банка получателя. Перечень валют, доступных для перевода в стране банка получателя, отображается автоматически. Сумма, которая будет списана со Счета Клиента, и сумма в валюте зачисления перевода на счет получателя, а также примененный к переводу курс сообщаются Клиенту в интерфейсе ВТБ-Онлайн до подписания Распоряжения Клиентом. Перевод возможен в пределах лимитов, установленных СБП и Банком. Лимиты отображаются Клиенту в интерфейсе ВТБ-Онлайн;
 - д) указывает цель (назначение) перевода. Трансграничные переводы через СБП используются Клиентом для перевода финансовой помощи семье и близким, для дарения денежных средств, для перевода денежных средств на собственный счет.

Трансграничные переводы через СБП не могут быть использованы Клиентом для перевода денежных средств в целях, связанных:

- с осуществлением Клиентом и/или получателем предпринимательской деятельности, инвестиционной деятельности и приобретением прав на недвижимое имущество, для операций с ценными бумагами, долями, паями, операцией по кредитным договорам (договорам займа), операций на валютном рынке, с предоставлением займа нерезиденту Российской Федерации;
- с осуществлением деятельности, запрещенной законодательством Российской Федерации или законодательством страны банка получателя, в котором открыт счет получателя;
- с осуществлением Клиентом и/или получателем деятельности, требующей специального разрешения в соответствии с законодательством Российской Федерации или законодательством страны банка получателя, в котором открыт счет получателя.

Трансграничные переводы СБП не могут быть использованы Клиентом, являющимся резидентом в соответствии с валютным законодательством Российской Федерации, для перевода со своих Счетов на свои счета (вклады),

открытые в расположенных за пределами территории Российской Федерации банках и иных организациях финансового рынка⁸, денежных средств, полученных в виде дивидендов по акциям российских акционерных обществ либо при распределении прибыли российских обществ с ограниченной ответственностью, хозяйственных товариществ и производственных кооперативов;

– при указании Клиентом Идентификатора получателя средств для целей составления Распоряжения используются данные о получателе, переданные в Банк банком получателя через ОПКЦ СБП.

Наличие/отсутствие согласия получателя денежных средств на зачисление денежных средств на его счет с использованием Идентификатора получателя средств устанавливается банком получателя. При не подтверждении банком получателя наличия указанного согласия, а также в случае наличия иных ограничений, установленных банком получателя, препятствующих зачислению денежных средств на счет получателя, в том числе обусловленных требованиями международного законодательства или законодательства страны банка получателя, ОПКЦ СБП информирует Банк об отсутствии возможности проведения Операции, и формирование Клиентом Распоряжения технически невозможно;

– за оказание услуги трансграничного перевода денежных средств с использованием СБП Банк взимает с Клиента вознаграждение согласно Тарифам Банка, действующим на дату подписания Клиентом Распоряжения. Сумма вознаграждения списывается в безналичной форме с того Счета Клиента, с которого Клиент осуществляет перевод. Сумма вознаграждения, которая будет списана со Счета Клиента, сообщается Клиенту в интерфейсе ВТБ-Онлайн до подписания Распоряжения Клиентом;

– Банк в интерфейсе ВТБ-Онлайн предоставляет Клиенту для проверки сведения о получателе, поступившие в Банк через ОПКЦ СБП от банка получателя (включая, но не ограничиваясь): фамилия, имя, отчество (при наличии) и номер счета получателя (сведения могут предоставляться в маскированном виде);

– Клиент проверяет соответствие сведений о получателе, указанных в Распоряжении, фактическим данным Получателя, в случае успешной проверки, проставляет в специально отведенном поле отметку о согласии с положениями Правил, регулируемыми условия осуществления трансграничного перевода денежных средств, и 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 5.5 Правил. Сумма перевода и вознаграждение списываются Банком со Счета Клиента на основании подписанного и переданного в Банк Распоряжения. Банк исполняет Распоряжение Клиента об осуществлении трансграничного перевода денежных средств в соответствии с пунктом 3.4 Правил и правилами, и стандартами АО «НСПК».

Внесение изменений в Распоряжение, подписанное и переданное Банку Клиентом, отзыв и возврат Распоряжения не допускаются.

7.2.5.5. Особенности формирования и исполнения Распоряжения о переводе денежных средств в валюте Российской Федерации с использованием Сервиса «Переводы по ссылке»:

– перевод денежных средств осуществляется со Счета Клиента, открытого в валюте Российской Федерации, на счет физического лица, открытый в стороннем российском

⁸ За исключением переводов на счета (вклады), открытые в банках, расположенных за пределами территории Российской Федерации и являющихся дочерними обществами уполномоченных банков, определенных в соответствии с п. 8 ч. 1 ст. 1 Федерального закона от 10.12.2003 № 173-ФЗ «О валютном регулировании и валютном контроле».

банке для учета денежных средств по операциям с банковскими платежными картами, с использованием реквизитов выпущенной к нему действующей банковской платежной карты, предоставленных получателем;

– для формирования Распоряжения о переводе денежных средств Клиент указывает сумму перевода в валюте Российской Федерации и в качестве Идентификатора получателя средств указывает номер мобильного телефона получателя. Передача Распоряжения в Банк выполняется в автоматическом режиме программными средствами;

– формируя и передавая Банку Распоряжение о переводе денежных средств, Клиент дает Банку поручение на выполнение запроса для получения реквизитов получателя средств (реквизитов банковской платежной карты получателя средств) с использованием указанного Клиентом в Распоряжении Идентификатора получателя средств и осуществление перевода по данным реквизитам, а также согласие на взаимодействие Банка с контрагентом (Общество с ограниченной ответственностью «ИННОВАЦИОННЫЕ ПЛАТЕЖНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ», ИНН 7722849318, далее по тексту настоящего подпункта 7.2.5.5 – Контрагент Банка) в указанных целях;

– в целях исполнения Распоряжения Клиента Контрагент Банка направляет на номер мобильного телефона получателя, указанный Клиентом в качестве Идентификатора получателя средств:

- смс-сообщение, содержащее уникальную ссылку на интернет-страницу Контрагента Банка <https://vtb.raumo.ru> для ввода реквизитов для зачисления денежных средств (далее по тексту настоящего подпункта 7.2.5.5 – ссылка), имя и фамилию Клиента-плательщика (в маскированном виде), сумму перевода, срок действия ссылки (сумма перевода доступна к получению по ссылке в течение 72 часов с момента отправления ссылки получателю, в смс-сообщении указывается московское время);
- смс-сообщение, содержащее код для подтверждения перевода (далее по тексту настоящего подпункта 7.2.5.5 – код подтверждения);

– Контрагент Банка обеспечивает зачисление суммы перевода получателю с использованием реквизитов действующей банковской платежной карты, номер которой получатель указал и подтвердил кодом подтверждения на интернет-странице Контрагента Банка при переходе по ссылке;

– Контрагент Банка направляет на Доверенный номер телефона Клиента и на номер телефона, указанный Клиентом в качестве Идентификатора получателя средств, смс-сообщения об успешном зачислении перевода на счет получателя;

– в случае отказа банка получателя в зачислении перевода/невостребования перевода получателем в течение срока действия ссылки/невозможности зачисления перевода на банковскую платежную карту в связи с неверным указанием получателем номера карты, а также по иным причинам, не зависящим от Банка, услуга по переводу денежных средств с использованием Сервиса «Перевод по ссылке» считается оказанной Клиенту в полном объеме. По истечении 72 часов с момента отправления ссылки получателю Банк осуществляет возврат денежных средств в сумме перевода на Счет Клиента, с которого ранее денежные средства были списаны;

– Банк не несет ответственность перед Клиентом:

- за неверное указание Клиентом Идентификатора получателя средств в Распоряжении;
- за непредставление получателем номера действующей банковской платежной карты, подтвержденного кодом подтверждения, в том числе в случае утраты получателем ссылки и/или кода подтверждения;
- за наступление негативных последствий и возникновение убытков в результате неверно или неточно указанных получателем реквизитов банковской платежной карты.

Перевод денежных средств с использованием Сервиса «Переводы по ссылке» осуществляется в срок не более 3 (трех) рабочих дней, начиная со дня списания денежных средств со Счета Клиента.

Клиент поставлен в известность, в полной мере осознает и соглашается, что он самостоятельно несет риски того, что перевод денежных средств с использованием Сервиса «Переводы по ссылке» будет осуществлен по реквизитам банковской платежной карты, которые предоставлены при переходе по ссылке на уникальную интернет-страницу <https://vtb.raumo.ru> лицом, имеющим доступ к номеру мобильного телефона, указанному Клиентом в Распоряжении в качестве Идентификатора получателя средств.

7.2.5.6. При использовании Идентификатора получателя средств 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.

7.2.5.7. 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.

7.2.6. Условия осуществления Платежа через СБП в пользу ТСП в оплату товаров, работ, услуг

– перевод денежных средств осуществляется со Счета Клиента (за исключением Счета по вкладу, Специального счета), открытого в Банке в рублях Российской Федерации (далее по тексту подпункта 7.2.6 – Счет платежа);

– 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 через СБП, определенной законодательством Российской Федерации (при наличии);

– Платеж через СБП может быть осуществлен с использованием Платежной ссылки СБП, Подписки СБП или через Мобильное приложение СБПэй (с использованием подключения счета к Мобильному приложению СБПэй).

Возможность осуществления Платежей через СБП предоставляется Банком Клиенту при наличии технической возможности.

7.2.6.1. Банк предоставляет Клиенту возможность использовать Платежную ссылку СБП для целей формирования Распоряжения и дальнейшего исполнения Банком поручения по оформлению расчетного (платежного) документа для перевода денежных средств через СБП в пользу ТСП. Условия использования Платежной ссылки СБП:

– перевод денежных средств инициируется Клиентом в Мобильном приложении/Интернет-банке по факту успешной Идентификации и Аутентификации;

– Распоряжение на оплату может быть сформировано Клиентом путем считывания и распознавания QR-кода либо посредством использования универсальной/прямой платежной ссылки, предоставленного(ой) Клиенту ТСП, для этого выполняются следующие действия:

- для платежа по QR-коду Клиент сканирует QR-код (с последующей Авторизацией в Мобильном приложении/Интернет-банке либо после успешной Авторизации в Мобильном приложении/Интернет-банке);
- для платежа с использованием универсальной/прямой платежной ссылки Клиент на интернет-сайте или в мобильном приложении ТСП выбирает СБП в

качестве способа оплаты, ОПКЦ СБП по запросу ТСП формирует универсальную/прямую платежную ссылку, которая автоматически отображается на интернет-сайте или в мобильном приложении ТСП. Клиент переходит по универсальной платежной ссылке и выбирает Банк из доступного перечня банков-участников СБП или переходит по прямой платежной ссылке к Мобильному приложению Банка/Интернет-банку и затем (независимо от вида платежной ссылки) проходит Идентификацию и Аутентификацию в Мобильном приложении/Интернет-банке;

- при сканировании Клиентом QR-кода или переходе Клиентом по универсальной/прямой платежной ссылке 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 или универсальной/прямой платежной ссылке, а также получает на основании Идентификатора QR-кода от СБП информацию о торговом наименовании ТСП и назначении платежа;

- в результате в Мобильном приложении/Интернет-банке автоматически формируется Распоряжение на перевод денежных средств, в котором Клиент выбирает Счет платежа для оплаты из перечня доступных Счетов платежа. Распоряжение содержит информацию о том, что перевод осуществляется в рамках СБП, торговое наименование ТСП, назначение платежа, валюту перевода – рубли Российской Федерации, сумму перевода (при ее наличии в QR-коде, универсальной/прямой платежной ссылке). В случае если информация о сумме перевода не содержится в QR-коде, универсальной/прямой платежной ссылке, Клиент самостоятельно указывает в сформированном Распоряжении сумму перевода;

- формируя Распоряжение, Клиент соглашается с условиями осуществления Платежа через СБП. Передача Распоряжения в Банк выполняется в автоматическом режиме программными средствами;

- на основании Распоряжения Клиента Банк средствами СБП в автоматическом режиме получает реквизиты ТСП в объеме, необходимом в соответствии с требованиями СБП для оформления расчетного (платежного) документа для перевода денежных средств в пользу ТСП в оплату товаров, работ, услуг;

- прием Банком к исполнению Распоряжения и его регистрация осуществляются в порядке, установленном пунктом 3.3 Правил.

7.2.6.2. Для осуществления Платежей через СБП в пользу конкретного ТСП Клиент может оформить в Мобильном приложении Подписку СБП. Подписка СБП позволяет осуществлять дальнейшие платежи в пользу выбранного ТСП без участия Клиента (без использования Мобильного приложения, сканирования QR-кода, перехода по платежной ссылке и иных действий Клиента).

Для оформления Подписки СБП Клиент:

- сканирует QR-код или переходит по информационной ссылке СБП, размещенный(ой) на интернет-сайте или в мобильном приложении ТСП, в Мобильное приложение Банка. Информационная ссылка СБП – это URL (указатель интернет-ресурса), формируемый ОПКЦ СБП по запросу ТСП, содержащий в параметрах информацию, необходимую для управления данными в целях оформления Подписки СБП;

- проходит Идентификацию и Аутентификацию в Мобильном приложении;

- при сканировании Клиентом QR-кода или переходе Клиентом по информационной ссылке Банк получает информацию об Идентификаторе QR-кода, коде банка получателя в СБП и иные сведения, указанные в закодированном виде в QR-коде или информационной ссылке, а также получает на основании Идентификатора QR-кода от

СБП информацию о торговом наименовании ТСП и информацию о Подписке СБП, переданную ТСП (при ее наличии в QR-коде, информационной ссылке);

– в результате в Мобильном приложении автоматически формируется заявление Клиента о заранее данном акцепте на перевод денежных средств через СБП в пользу указанного ТСП, в котором Клиент выбирает Счет платежа из перечня доступных Счетов платежа. Заявление о заранее данном акцепте содержит согласие Клиента на списание денежных средств в пределах лимита разового списания со Счета платежа по распоряжению указанного ТСП (указывается торговое наименование ТСП) в целях платежа в пользу ТСП по Подписке СБП, а также информацию о подписке, переданную ТСП (при ее наличии в QR-коде, информационной ссылке);

– Клиент может настроить лимит разового списания – предельную сумму разового платежа в пользу выбранного ТСП. Лимит разового списания может быть установлен в диапазоне от 1 (одного) рубля включительно до максимальной суммы разового списания (лимита), установленной Тарифами Банка и указанной в экранной форме «Подписка СБП». По умолчанию (без настройки Клиентом) в Подписке СБП устанавливается максимальная сумма разового списания;

– подписывает оформленную Подписку СБП в порядке, установленном пунктом 5.5 настоящих Правил. Подписывая оформленную Подписку СБП, Клиент дает Банку заранее данный акцепт на перевод денежных средств со своего Счета платежа через СБП по распоряжению ТСП (получателя) в пределах лимита разового списания.

На основании оформленной Клиентом Подписки СБП Банк назначает Уникальный Идентификатор привязки счета – данный параметр позволяет однозначно установить номер Счета платежа, привязанного в рамках Подписки СБП, и Банк, в котором он открыт. Уникальный Идентификатор привязки счета необходим для дальнейшего использования ТСП в целях формирования распоряжения о списании денежных средств со Счета платежа Клиента. Банк направляет уведомление об Уникальном Идентификаторе привязки счета в ОПКЦ СБП, который передает эту информацию в ТСП через банк, обслуживающий ТСП.

Платеж через СБП по оформленной Клиентом Подписке СБП осуществляется в следующем порядке:

– Клиент инициирует оплату в ТСП;

– ТСП направляет в ОПКЦ СБП через банк, обслуживающий ТСП, запрос на регистрацию платежной ссылки, после ее регистрации – распоряжение (запрос) на списание денежных средств по Подписке СБП с использованием данных полученной платежной ссылки. Распоряжение ТСП содержит реквизиты ТСП в объеме, необходимом для перевода денежных средств через СБП, Уникальный Идентификатор привязки счета и сумму платежа;

– ОПКЦ СБП направляет распоряжение (запрос) ТСП на списание денежных средств по Подписке СБП в Банк;

– Банк запрашивает в ОПКЦ СБП данные платежной ссылки;

– Банк, используя данные полученной от ОПКЦ СБП платежной ссылки и Уникальный Идентификатор привязки счета, определяет Клиента и Счет платежа, к которому поступило распоряжение ТСП, и проверяет соответствие распоряжения ТСП заранее данному акцепту Клиента, а также возможность совершения расходной операции:

- наличие действующей Подписки СБП, оформленной Клиентом в пользу данного ТСП, и действующей привязки Счета платежа;
- наличие действующего Счета платежа и отсутствие ограничений на совершение расходных операций по нему, предусмотренных законодательством и договором банковского счета, в соответствии с которым открыт Счет платежа;

- соответствие суммы платежа, указанной в распоряжении, лимиту разового списания, установленному в заранее данном акцепте Клиента (сумма платежа не может превышать лимит разового списания);
- достаточность денежных средств на Счете платежа Клиента.

При успешных результатах проверок Банк осуществляет платеж по Подписке СБП по распоряжению ТСП на основании заранее данного акцепта Клиента.

Платежи через СБП осуществляются со Счета платежа Клиента по Подписке СБП до ее удаления (отмены) Клиентом. Клиент может скорректировать ранее установленный лимит разового списания, после чего Платежи через СБП будут осуществляться в соответствии с новыми условиями Подписки СБП. После удаления Клиентом Подписки СБП платежи по ней невозможны.

В Мобильном приложении Клиенту доступны оформление, просмотр, удаление Подписки СБП, корректировка лимита разового списания по Подписке СБП.

В Интернет-банке Клиенту доступны просмотр, удаление Подписки СБП, корректировка лимита разового списания по Подписке СБП.

Для осуществления Платежей через СБП в пользу конкретного ТСП Клиент на конкретном Мобильном устройстве может выбрать только один Счет платежа – оформить только одну Подписку СБП. Для осуществления Платежей через СБП в пользу данного ТСП с другого Счета платежа, Клиенту необходимо удалить действующую Подписку СБП и оформить новую Подписку СБП, указав новый Счет платежа.

Для удаления Подписки СБП Клиент может обратиться в Контакт-центр в порядке, установленном Правилами, или в Офис Банка.

7.2.6.3. Условия обслуживания и осуществления Платежей через СБП с использованием Мобильного приложения СБПэй.

Для осуществления платежей через Мобильное приложение СБПэй Клиент может подключить (привязать) к Мобильному приложению СБПэй свой Счет платежа (далее – Подключение счета к СБПэй). Клиент устанавливает на свое Мобильное устройство Мобильное приложение СБПэй и регистрируется в нем в порядке, установленном СБП. Подключение счета к СБПэй может быть выполнено Клиентом через Мобильное приложение Банка или через Мобильное приложение СБПэй.

7.2.6.3.1. Для Подключения счета к СБПэй через Мобильное приложение Банка выполняются следующие действия:

- Клиент выбирает в Мобильном приложении СБПэй Банк из доступного перечня банков-Участников СБП и переходит к Мобильному приложению Банка;
- Клиент проходит Идентификацию и Аутентификацию в Мобильном приложении Банка;
- в Мобильном приложении Банка открывается электронная форма для Подключения счета к СБПэй. В качестве счета для списания денежных средств Клиент указывает (подключает, привязывает) Счет платежа из перечня доступных Счетов платежа;
- в электронной форме Клиенту предоставляется возможность самостоятельно ознакомиться с положениями Правил, регулируемыми условия обслуживания и осуществления Платежей через СБП с использованием Мобильного приложения СБПэй;
- Клиент в Мобильном приложении Банка подтверждает оформленное Подключение счета к СБПэй с использованием Средства подтверждения. Подтверждая Подключение счета к СБПэй, Клиент подтверждает ознакомление и согласие с положениями Правил, регулируемыми условия обслуживания и осуществления Платежей через СБП с использованием Мобильного приложения СБПэй, и поручает Банку осуществлять Платежи через СБП на основании Распоряжений, создаваемых Клиентом в Мобильном приложении СБПэй, которые будут поступать в Банк по технологии СБП.

7.2.6.3.2. Для Подключения счета к СБПэй через Мобильное приложение СБПэй выполняются следующие действия:

- Клиент выбирает в Мобильном приложении СБПэй Банк из доступного перечня банков-Участников СБП, указывает свой ДНТ и номер своего Счета платежа. Указывая свой ДНТ и номер своего Счета платежа, Клиент понимает и соглашается с тем, что указанные сведения средствами Мобильного приложения СБПэй будут переданы в ОПКЦ СБП и обработаны в целях Подключения счета к СБПэй. Клиент самостоятельно несет риски, связанные с передачей третьему лицу указанных сведений;
- Мобильное приложение СБПэй направляет через ОПКЦ СБП в Банк запрос для подтверждения наличия в Банке счета, номер которого указал Клиент;
- если указанный Клиентом Счет платежа является Счетом (за исключением Счета по вкладу, Специального счета), открытым в Банке в рублях Российской Федерации, указанный номер телефона является ДНТ, и Счет платежа и ДНТ принадлежат одному и тому же Клиенту, Банк направляет через ОПКЦ СБП в Мобильное приложение СБПэй, установленное на Мобильном устройстве Клиента, интернет-ссылку на настоящие Правила и одновременно направляет на ДНТ Клиента одноразовый смс-код;
- используя полученную интернет-ссылку, Клиент может самостоятельно ознакомиться с положениями Правил, регулируемыми условия обслуживания и осуществления Платежей через СБП с использованием Мобильного приложения СБПэй;
- Клиент подтверждает Подключение счета к СБПэй посредством ввода полученного от Банка смс-кода в специальном поле в Мобильном приложении СБПэй. Подтверждая Подключение счета к СБПэй, Клиент подтверждает ознакомление и согласие с положениями Правил, регулируемыми условия обслуживания и осуществления Платежей через СБП с использованием Мобильного приложения СБПэй, и поручает Банку осуществлять Платежи через СБП на основании Распоряжений, создаваемых Клиентом в Мобильном приложении СБПэй, которые будут поступать в Банк по технологии СБП;
- Банк посредством ОПКЦ СБП получает введенный Клиентом смс-код и проверяет его соответствие смс-коду, направленному на ДНТ Клиента. При успешном выполнении проверки Подключение счета к СБПэй завершается.

7.2.6.3.3. При Подключении счета к СБПэй Клиентом через Мобильное приложение Банка/Мобильное приложение СБПэй ОПКЦ СБП назначает Уникальный токен для доступа к счету – данный параметр позволяет однозначно установить номер Счета платежа, подключенного (привязанного) к Мобильному приложению СБПэй, и Банк, в котором он открыт. Уникальный токен для доступа к счету необходим в целях формирования Клиентом распоряжения о переводе денежных средств со Счета платежа в пользу ТСП через Мобильное приложение СБПэй. Уникальный токен для доступа к счету хранится в ОПКЦ СБП и в Банке.

7.2.6.3.4. Платеж через СБП с использованием Мобильного приложения СБПэй осуществляется в следующем порядке:

- Клиент в Мобильном приложении СБПэй, установленном на Мобильном устройстве Клиента, сканирует QR-код или использует универсальную/прямую платежную ссылку, предоставленный(ую) ТСП;
- Мобильное приложение СБПэй получает в ОПКЦ СБП данные по QR-коду/платежной ссылке и формирует на основании полученных данных Распоряжение на перевод средств со Счета платежа Клиента;
- подтверждая сформированное Распоряжение в Мобильном приложении СБПэй в порядке, установленном СБП, Клиент соглашается с условиями совершения Платежа через СБП, изложенными в настоящем подпункте 7.2.6.3.4 Правил;
- при подтверждении Клиентом Распоряжения в Мобильном приложении СБПэй

формируется и направляется через ОПКЦ СБП в Банк Распоряжение о переводе денежных средств, содержащее реквизиты ТСП в объеме, необходимом для перевода денежных средств через СБП, Уникальный токен для доступа к счету и сумму платежа;

– Банк, используя Уникальный токен для доступа к счету, определяет Клиента и Счет платежа, к которому поступило Распоряжение Клиента, и проверяет возможность совершения расходной операции:

- наличие действующего Подключения счета к СБПЭй, оформленного Клиентом;
- наличие действующего Счета платежа и отсутствие ограничений на совершение расходных операций по нему, предусмотренных законодательством и договором банковского счета, в соответствии с которым открыт Счет платежа;
- достаточность денежных средств на Счете платежа Клиента.

При успешных результатах проверок Банк осуществляет платеж со Счета платежа по Распоряжению Клиента.

Платежи через СБП с использованием Мобильного приложения СБПЭй осуществляются со Счета платежа Клиента до удаления (отмены) Клиентом Подключения счета к СБПЭй. После удаления Клиентом Подключения счета к СБПЭй формирование в Мобильном приложении СБПЭй Распоряжений о переводе денежных средств со Счета платежа в пользу ТСП становится недоступным для Клиента.

7.2.6.3.5. Независимо от способа Подключения счета к СБПЭй (через Мобильное приложение Банка или через Мобильное приложение СБПЭй):

– в Мобильном приложении Банка и Мобильном приложении СБПЭй Клиенту доступны оформление, просмотр, удаление Подключения счета к СБПЭй;

– в Интернет-банке Клиенту доступны просмотр, удаление Подключения счета к СБПЭй.

К Мобильному приложению СБПЭй на конкретном Мобильном устройстве Клиент может подключить несколько Счетов платежа. Каждый Счет платежа может быть подключен не более одного раза. Платежи через СБП будут осуществляться со Счета платежа, который выбран Клиентом в Мобильном приложении СБПЭй в качестве основного, или со Счета платежа, который выбран Клиентом в Мобильном приложении СБПЭй для осуществления конкретной оплаты.

Для удаления Подключения счета к СБПЭй Клиент может обратиться в Контакт-центр в порядке, установленном Правилами, или в Офис Банка.

7.2.7. 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.

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

- перевод денежных средств осуществляется со 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 последующей Авторизацией в Мобильном приложении либо после успешной Авторизации в Мобильном приложении/Интернет-банке);
 - в результате в Мобильном приложении/Интернет-банке автоматически формируется соответствующее Распоряжение с заполненными параметрами, полученными в результате считывания QR/Штрих-кода, а также с указанием номера 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 5.5 Правил.

7.3. 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.

7.4. Заключение Кредитного договора/Договора залога в ВТБ-Онлайн

7.4.1. 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 8.2 настоящих Правил.

Банк информирует Клиента о принятом решении посредством направления SMS-сообщения/Push-уведомления. 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 8.2 настоящих Правил. До подписания Электронных документов Клиент должен предварительно ознакомиться с их содержанием. Для получения копии Кредитного договора/ Договора залога /иных Электронных документов на бумажном носителе Клиент может обратиться в Офис Банка.

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

7.4.2. 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 8.2 настоящих Правил.

7.4.3. 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).

7.5. Использование Шаблонов

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

7.5.2. 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.

7.5.3. 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.

7.5.4. Клиент при создании, изменении Шаблона подписывает его ПЭП после ознакомления с его текстом и при условии согласия Клиента с параметрами, указанными в таком Шаблоне.

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

7.5.6. 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.

7.6. Порядок подключения/ использования Партнерских продуктов в рамках предоставления Партнерских сервисов

7.6.1. Банк вправе на основании заключенных договоров с Партнерами предоставить Клиенту возможность в рамках Партнерских сервисов дистанционно подключать и/или использовать Партнерские продукты в Интернет-банке/ Мобильном приложении. Предоставление Партнерских сервисов осуществляется Банком при наличии технической возможности.

7.6.2. Банк, предоставляя Клиентам Партнерский сервис, не является стороной договоров, заключаемых между Клиентами и Партнером посредством ВТБ-Онлайн, не осуществляет заключение договоров от своего имени или от имени Партнера, не является стороной ЭДП.

7.6.3. Предоставление Партнерского сервиса Клиенту осуществляется по факту успешной Авторизации в Интернет-банке/ Мобильном приложении.

7.6.4. ЭДП, необходимые для подключения/использования Партнерского продукта, подписываются Клиентом ПЭП при условии наличия между Клиентом и Партнером соглашения, предусматривающего соответствующую возможность. Заключение указанного соглашения может осуществляться в рамках Партнерского сервиса в порядке, установленном Партнером в соглашении. Подписание Клиентом ЭДП ПЭП осуществляется с использованием Средств подтверждения в порядке, аналогичном

установленному в разделе 5 настоящего Приложения. Перечень ЭДП, необходимых для подключения/ использования Партнерского продукта, определяется Партнером.

7.6.5. В целях, установленных пунктом 7.6.1 настоящего приложения, в Интернет-банке/ Мобильном приложении в рамках Партнерского сервиса Клиенту может предоставляться возможность:

- предоставить Банку согласие на передачу своих персональных данных Партнеру/ согласие на получение от Партнера сведений в объеме, необходимом для подключения/использования Партнерского продукта/иные согласия в объеме, необходимом для подключения/использования Партнерского продукта;
- дать Банку поручение на передачу Банком Партнеру информации и/или данных, предоставленных Клиентом, необходимых для подключения/использования Клиентом Партнерского продукта;
- формировать и подписывать в порядке, установленном пунктом 7.6.4 настоящего приложения, ЭДП, необходимые для подключения/ использования Партнерского продукта (согласие на обработку Партнером персональных данных Клиента/ заявление/пользовательское соглашение/иной договор/документ по форме, установленной Партнером);
- просматривать информацию, направляемую Партнером Клиенту в рамках использования Клиентом Партнерского продукта;
- формировать Распоряжения с использованием реквизитов для осуществления платежа, предоставленных Банку Партнером в рамках использования Клиентом Партнерского продукта.

7.6.6. В случаях, установленных договором между Банком и Партнером, Банк может:

- направлять Партнеру на основании соответствующего поручения Клиента информацию и данные, полученные от Клиента посредством ВТБ-Онлайн.
- направлять Партнеру на основании соответствующего поручения Клиента копии страниц документа, удостоверяющего личность Клиента, имеющихся в распоряжении Банка;
- размещать в ВТБ-Онлайн информацию о Партнерских сервисах, не являющуюся рекламой;
- по получении от Партнера информации о подключении Партнерского продукта Клиенту/ об отказе в подключении Партнерского продукта предоставлять Клиенту данную информацию в ВТБ-Онлайн (при наличии технической возможности).

7.6.7. Необходимые для подключения/использования Партнерского продукта документы (пользовательские соглашения/иные договоры/согласия/заявления/иные документы), форма которых установлена Партнером, предоставляются Клиенту для ознакомления в ВТБ-Онлайн/ информационном ресурсе Партнера либо иными способами, предусматривающими возможность ознакомления.

7.6.8. Согласия/поручения, предоставляемые Клиентом Банку в целях подключения/использования Партнерского продукта, формируются в форме Электронного документа и подписываются Клиентом ПЭП с использованием Средства подтверждения либо подтверждаются посредством нажатия соответствующей функциональной кнопки.

7.6.9. Электронные документы (в том числе ЭДП), подписанные ПЭП Клиента, считаются подписанными непосредственно Клиентом.

8. Обслуживание с использованием Голосового ассистента в Алисе

8.1. Банк (при наличии технической возможности) предоставляет Клиенту возможность использования Голосового ассистента в Алисе в целях:

- получения общей справочной информации /информации по условиям предоставления Банковских продуктов (услуг);
- формирования Распоряжения на перевод денежных средств (далее по тексту настоящего раздела – Распоряжение) (путем указания сведений, необходимых для формирования Распоряжения, посредством голосового набора или набора (ввода) текста). Виды Распоряжений, которые могут быть сформированы с использованием Голосового ассистента в Алисе, устанавливаются Банком самостоятельно и размещаются на Сайте Банка.

8.2. Использование Клиентом Голосового ассистента в Алисе в целях формирования Распоряжения возможно при выполнении следующих условий:

- Распоряжение с использованием Голосового ассистента в Алисе возможно сформировать с использованием Счетов Клиента, установленных Банком. Виды Счетов Клиента, доступных для формирования Распоряжения с использованием Голосового ассистента в Алисе размещаются на Сайте Банка. Номера Счетов Клиента, доступных для формирования Распоряжения с использованием Голосового ассистента в Алисе, доводятся до Клиента посредством интерфейса Голосового ассистента в Алисе в маскированном виде;
- перевод денежных средств осуществляется в валюте Российской Федерации в пределах лимитов, установленных Тарифами Банка;
- отсутствии блокировки доступа к ВТБ-Онлайн;
- взаимодействие Клиента с Голосовым ассистентом в Алисе осуществляется с использованием Устройства Яндексa по факту успешной авторизации Клиента в сервисах Яндексa в порядке и на условиях, установленных Яндексом;
- Клиентом сформирована Связка аккаунтов и на момент формирования Распоряжения на перевод денежных средств Связка аккаунтов является действующей. Связка аккаунтов является действующей, если она не была прекращена в соответствии с пунктом 8.5 настоящих Условий.

8.3. При условии успешной авторизации Клиента в сервисах Яндексa Связка аккаунтов выполняется Клиентом в следующем порядке:

8.3.1. При выражении Клиентом согласия пройти процедуру Связки аккаунтов (посредством голосового набора / набора (ввода) текста / нажатия соответствующей функциональной кнопки в интерфейсе Голосового ассистента в Алисе) средствами Яндексa в зависимости от устройства взаимодействия Клиента с Голосовым ассистентом в Алисе формируется ссылка на страницу интернет-сайта Банка, размещенного по адресу: <https://id.vtb.ru>⁹, которая отображается на экране Устройства Яндексa/персонального компьютера/иного аналогичного устройства, с которого Клиент взаимодействует с Устройством Яндексa.

8.3.2. Клиент переходит по ссылке и проходит Авторизацию в Интернет-банке в порядке, установленном в подпункте 4.1.5.1 настоящих Условий, и посредством нажатия соответствующей функциональной кнопки подтверждает:

- ознакомление и согласие с положениями Правил, регулирующими порядок использования Голосового ассистента в Алисе;
- что понимает и соглашается с тем, что в результате Связки аккаунтов Банком будут переданы Яндексy Токены доступа и Токен обновления, факт передачи которых позволит Яндексy установить, что лицо, выполнившее Связку аккаунтов, является Клиентом Банка.

8.3.3. После выполнения Клиентом всех действий, указанных в подпункте 8.3.2 настоящих Условий, Связка аккаунтов считается успешно сформированной Клиентом.

В результате формирования Клиентом Связки аккаунтов Банк формирует и передает

⁹ Указанная ссылка доступна только при выполнении процедуры Связки аккаунтов.

Яндексу уникальные последовательности символов, позволяющие Банку однозначно установить Клиента, сформировавшего Связку аккаунтов: Токен доступа и Токен обновления (далее по тексту при совместном упоминании – токены) и сроки их действия.

Токены действуют в течение срока действия, установленного Банком. Информация о сроке действия Токена обновления доводится до сведения Клиента посредством интерфейса Голосового ассистента в Алисе при выражении Клиентом согласия пройти процедуру Связки аккаунтов.

Токены и сроки их действия хранятся на стороне Банка и Яндекса.

На стороне Банка Токен обновления хранится в непосредственной связи с УНК Клиента, выполнившего Связку аккаунтов в порядке, установленном в п.8.3 настоящих Условий.

На стороне Яндекса токены хранятся способом, позволяющим Яндексу однозначно определить пользователя сервисов Яндекса, выполнившего Связку аккаунтов в порядке, установленном в п.8.3 настоящих Условий, и взаимодействующего с Голосовым ассистентом в Алисе.

Клиент, самостоятельно формируя Связку аккаунтов:

- поручает Банку осуществлять перевод денежных средств на основании Распоряжений, формируемых Клиентом с использованием Голосового ассистента в Алисе в соответствии с пунктом 8.6 настоящих Условий;
- понимает и согласен с тем, что Распоряжение, сформированное с использованием Голосового ассистента в Алисе, считается сформированным непосредственно Клиентом, если на момент формирования Распоряжения Связка аккаунтов не была прекращена в соответствии с пунктом 8.5 настоящих Условий;
- понимает и согласен с тем, что при формировании Клиентом Распоряжения с использованием Голосового ассистента в Алисе Банк может передать Яндексу сведения, составляющие банковскую тайну, необходимые для формирования Распоряжения;
- понимает и согласен с тем, что в целях формирования Клиентом Распоряжения с использованием Голосового ассистента в Алисе обработка Банком персональных данных Клиента, необходимых для формирования Распоряжения, включая сбор, передачу, хранение, осуществляется с привлечением Яндекса.

8.4. При условии действующей Связки аккаунтов обновление токенов Связки аккаунтов выполняется в следующем порядке:

Если на этапе взаимодействия Клиента с Голосовым ассистентом в Алисе срок действия Токена доступа Связки аккаунтов истек, а Токен обновления Связки аккаунтов действует Яндексом в автоматическом режиме передается в Банк хранящийся на стороне Яндекса Токен обновления Связки аккаунтов. Банк в автоматическом режиме сопоставляет полученный от Яндекса Токен обновления с Токеном обновления, хранящимся на стороне Банка, и в случае выявления соответствия проверяет срок действия Токена обновления. Если срок действия Токена обновления не истек, Банк на основании Токена обновления, хранящегося на стороне Банка, определяет УНК Клиента, формирует (обновляет) и передает Яндексу обновленные Токен доступа, Токен обновления Связки аккаунтов и сроки их действия. Хранение обновленных токенов Связки аккаунтов на стороне Банка и Яндекса осуществляется в порядке, аналогичном установленному в п.8.3.3 настоящих Условий.

При заблокированном доступе к ВТБ-Онлайн обновление токенов Связки аккаунтов не осуществляется.

8.5. Связка аккаунтов прекращается:

- по факту окончания срока действия Токена обновления;
- при получении Банком от Яндекса Токена доступа с истекшим сроком действия;

– при отказе Клиента от использования Голосового ассистента в Алисе для целей формирования Распоряжений. Отказ от использования Голосового ассистента в Алисе для целей формирования Распоряжений подтверждается Клиентом посредством нажатия соответствующей функциональной кнопки в Интернет-банке по факту успешной Авторизации;

– при самостоятельной отмене Клиентом Связки аккаунтов в сервисах Яндекса в порядке и на условиях, установленных Яндексом. После отмены Клиентом Связки аккаунтов в соответствии с указанным условием Клиент обязан самостоятельно убедиться в отсутствии возможности формирования Распоряжения с использованием Голосового ассистента в Алисе, а также самостоятельно несет ответственность за свои действия и их последствия, в случае неисполнения данного условия по не зависящим от Банка причинам.

В случае прекращения Связки аккаунтов токены становятся недействительными для использования Голосового ассистента в Алисе, в целях формирования Распоряжения Клиент должен заново выполнить Связку аккаунтов в порядке, установленном в п.8.3 настоящих Условий.

В случае если Клиент сформировал Связку аккаунтов в порядке, установленном в п.8.3 настоящих Условий, и не использует Голосовой ассистент в Алисе для формирования и подтверждения Распоряжения в течение срока, установленного Банком, Банк вправе прекратить действие Связки аккаунтов. Для формирования и подтверждения Распоряжения с использованием Голосового ассистента в Алисе Клиенту необходимо сформировать новую Связку аккаунтов в порядке, установленном в п.8.3 настоящих Условий.

8.6. Перевод денежных средств с использованием Голосового ассистента в Алисе при условии действующей Связки аккаунтов осуществляется в следующем порядке:

Клиент формирует и передает в Банк Распоряжение с использованием Голосового ассистента в Алисе (путем указания сведений, необходимых для формирования и подтверждения Распоряжения, посредством голосового набора или набора (ввода) текста). При использовании Клиентом голосового набора средствами Яндекса осуществляется автоматический перевод речи Клиента в текст.

До передачи Распоряжения в Банк Клиент обязан проверить информацию и сведения, указанные в Распоряжении.

В случае согласия Клиента с информацией и сведениями, указанными в Распоряжении, подтверждает Распоряжение посредством голоса и/или текста и/или голоса и/или нажатия соответствующей функциональной кнопки. Клиент, самостоятельно подтверждая Распоряжение с использованием Голосового ассистента в Алисе, понимает и соглашается с тем, что самостоятельно несет всю ответственность за точность указанных в соответствии с настоящим пунктом Условий сведений, необходимых для формирования Распоряжения, а также за наступление у Клиента каких-либо последствий и возникновение убытков, в результате неверных или не точно указанных сведений, необходимых для формирования Распоряжения.

При формировании и подтверждении Клиентом Распоряжения с использованием Голосового ассистента в Алисе в автоматическом режиме программными средствами Яндекса выполняется передача в Банк Токена доступа/Токена обновления (в случае истечения срока действия Токена доступа), хранящегося на стороне Яндекса.

Банк определяет Клиента, передавшего Распоряжение, в следующем порядке:

- при получении от Яндекса Токена доступа Банк в автоматическом режиме сопоставляет полученный от Яндекса Токен доступа с Токеном доступа, хранящимся на стороне Банка, и в случае выявления соответствия проверяет срок действия полученного Токена доступа. Если срок действия Токена доступа не истек, Банк посредством Токена доступа, хранящегося на стороне Банка, определяет связанный с ним на стороне Банка Токен обновления и на основании его УНК Клиента;

- при получении от Яндекса Токена обновления Банк в автоматическом режиме сопоставляет полученный от Яндекса Токен обновления с Токеном обновления, хранящимся на стороне Банка, и в случае выявления соответствия проверяет срок действия Токена обновления. Если срок действия Токена обновления не истек, Банк посредством Токена обновления, хранящегося на стороне Банка, определяет УНК Клиента. При этом Банк передает Яндексу обновленные токены Связки аккаунтов и сроки их действия в соответствии с пунктом 8.4 настоящих Условий.

При условии успешного определения Банком УНК Клиента все действия, выполненные Клиентом в рамках взаимодействия с Голосовым ассистентом в Алисе, признаются выполненными непосредственно Клиентом, выполнившим Связку аккаунтов в порядке, установленном в п.8.3 настоящих Условий.

Банк проверяет возможность совершения расходной операции в соответствии с Распоряжением Клиента:

- наличие действующего Счета Клиента в рублях Российской Федерации и отсутствие ограничений на совершение расходных операций по нему, предусмотренных законодательством и договором банковского счета, в соответствии с которым он открыт;
- соответствие суммы перевода, указанной в Распоряжении, лимиту, установленному Тарифами Банка (сумма перевода не может превышать предел лимита, установленного Тарифами Банка);
- достаточность денежных средств на Счете Клиента.

При успешных результатах проверок Банк осуществляет перевод средств в соответствии с Распоряжением Клиента.

9. Прочие условия

9.1. Клиент до подписания ПЭП Распоряжения, Заявления П/У в ВТБ-Онлайн подтверждает корректность параметров, указанных в Распоряжении, Заявлении П/У, посредством нажатия Клиентом в ВТБ-Онлайн соответствующей функциональной кнопки¹⁰ под параметрами Операции, 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. Для создания ПЭП применяется сочетание параметров, указанных в подразделе 5.5 Правил.

9.2. Банк вправе:

- в случаях, установленных Банком, до подписания ПЭП Распоряжения, Заявления П/У в ВТБ-Онлайн или при совершении других действий в Мобильном приложении запросить дополнительное подтверждение Клиентом корректности параметров, указанных в Распоряжении, Заявлении П/У / совершаемых действий в Мобильном приложении посредством прикладывания Клиентом к Мобильному устройству Карты с NFC;
- предоставить возможность Клиенту сформировать и подписать ПЭП Распоряжение/Заявление П/У без использования Средства подтверждения. Для создания ПЭП в таком случае применяется сочетание параметров, указанных в подразделе 5.5 Правил;
- устанавливать вид Средства подтверждения, используемого в конкретном случае для формирования ПЭП. Виды Средства подтверждения, которые могут быть использованы для формирования ПЭП в зависимости от Канала дистанционного доступа,

¹⁰ По усмотрению Банка в зависимости от вида Операции для подтверждения корректности параметров, указанных в Распоряжении, Заявлении П/У в ВТБ-Онлайн может использоваться одна из следующих функциональных кнопок: «Подтвердить», «Продолжить», «Оплатить», «Перевести», «Выполнить» либо иная функциональная кнопка, установленная Банком. Банк вправе изменять наименования указанных в настоящем пункте функциональных кнопок.

определены в разделе 5 настоящих Условий. Для создания ПЭП применяется сочетание параметров, указанных в подразделе 5.5 Правил;

– предоставить возможность Клиенту при формировании Распоряжения создать на его основе Шаблон и/или поручение на проведение Автоплатежа. При этом Банк устанавливает перечень таких Распоряжений;

– предоставить возможность Клиенту самостоятельно изменить значение лимитов Операций в пределах сумм лимитов, установленных Тарифами Банка, при условии успешной Авторизации Клиента в Мобильном приложении/Интернет-банке и подтверждения Клиентом указанных им значений лимитов Операций с использованием соответствующей функциональной кнопки. В случаях, установленных Банком, потребовать от Клиента дополнительно подтвердить изменение значений лимитов Операции с использованием Средства подтверждения;

– предоставить Клиенту-владельцу Пакета услуг «Привилегия-Мультикарта»/«Прайм+» возможность установить Индивидуальный лимит и период его действия/отменить установленный Индивидуальный лимит в порядке, установленном в пункте 9.4 настоящих Условий.

9.3. При наличии требования Банка к подписанию Распоряжения/Заявления П/У ПЭП с использованием Средства подтверждения Распоряжение/Заявление П/У должно быть подписано с использованием действительного Средства подтверждения. Банк вправе потребовать использования Клиентом нескольких Средств подтверждения для подписания Распоряжения/Заявления П/У. 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.

9.4. Установка Индивидуального лимита и периода его действия/отмена установленного Индивидуального лимита осуществляется Клиентом-владельцем Пакета услуг «Привилегия-Мультикарта»/«Прайм+» путем оформления соответствующего Заявления П/У по форме, установленной Банком.

Заявление П/У на установление индивидуальных лимитов/Заявление П/У на отмену индивидуальных лимитов может быть оформлено:

– на бумажном носителе в Офисе Банка при личном присутствии Клиента-владельца Пакета услуг «Привилегия-Мультикарта»/«Прайм+»;

– (при наличии технической возможности) работником Банка в виде Электронного документа с использованием технологии «Цифровое подписание» в порядке, установленном в п. 7.2.3 Условий, при личном присутствии Клиента-владельца Пакета услуг «Привилегия-Мультикарта»/«Прайм+» в Офисе Банка или без личного присутствия Клиента-владельца Пакета услуг «Привилегия-Мультикарта» при его обращении в Контакт-центр/при звонке Оператора Контакт-центра на Доверенный номер телефона Клиента-владельца Пакета услуг «Привилегия-Мультикарта» / без личного присутствия Клиента-владельца Пакета услуг «Прайм+» при звонке персонального финансового менеджера Офиса Банка на Доверенный номер телефона Клиента-владельца Пакета услуг «Прайм+».

После окончания периода действия Индивидуального лимита/отмены установленного Индивидуального лимита для Операций Клиента-владельца Пакета услуг «Привилегия-Мультикарта»/«Прайм+» в ВТБ-Онлайн применяются стандартные значения лимитов Операций, установленные в Банке для Клиента-владельца Пакета услуг «Привилегия-Мультикарта»/«Прайм+» Тарифами Банка.

Индивидуальные лимиты/стандартные значения лимитов Операций начинают действовать автоматически в соответствии с условиями подписанного Клиентом-владельцем Пакета услуг «Привилегия-Мультикарта»/«Прайм+» Заявления П/У на установление индивидуальных лимитов/Заявления П/У на отмену индивидуальных

лимитов и доступны Клиенту-владельцу Пакета услуг «Привилегия-Мультикарта»/«Прайм+» для просмотра в Мобильном приложении/Интернет-банке.

Если в связи с изменением Банком Тарифов размер установленного Клиентом-владельцем Пакета услуг «Привилегия-Мультикарта»/«Прайм+» Индивидуального лимита превышает размер максимального значения лимита Операции, предусмотренного для Клиента-владельца Пакета услуг «Привилегия-Мультикарта»/«Прайм+» действующими Тарифами Банка, с даты изменения Тарифов Банка размер установленного ранее Индивидуального лимита в автоматическом режиме изменяется на действующий максимальный размер лимита Операции, предусмотренный для Клиента-владельца Пакета услуг «Привилегия-Мультикарта»/«Прайм+», с сохранением ранее установленного Клиентом-владельцем Пакета услуг «Привилегия-Мультикарта»/«Прайм+» периода действия Индивидуального лимита и доступен Клиенту-владельцу Пакета услуг «Привилегия-Мультикарта»/«Прайм+» для просмотра в Мобильном приложении/Интернет-банке.

9.5. Клиент по факту успешной Авторизации в Мобильном приложении/Интернет-банке может известить Банк об изменении адреса своей электронной почты, указав свой актуальный адрес электронной почты в Мобильном приложении/Интернет-банке. Изменение адреса электронной почты в Мобильном приложении/Интернет-банке подтверждается Клиентом путем ввода одноразового кода, направляемого автоматически Банком на указанный Клиентом в Мобильном приложении/Интернет-банке актуальный адрес электронной почты. При этом Банк автоматически направляет на ранее указанный адрес электронной почты информационное письмо о смене адреса электронной почты.

9.6. Клиент-гражданин Российской Федерации, достигший возраста 14-ти лет, в отношении которого Банком проведена процедура Идентификации ПОД/ФТ и ФРОМУ при личном присутствии Клиента, имеет возможность сформировать и направить в ЕСИА запрос на регистрацию Учетной записи в ЕСИА с типом «Подтвержденная учетная запись» (при отсутствии у Клиента Учетной записи в ЕСИА) либо подтверждение имеющейся у Клиента Учетной записи в ЕСИА иного типа для присвоения имеющейся Учетной записи типа «Подтвержденная учетная запись».

9.6.1. Клиент по факту успешной Авторизации в Интернет-банке/Мобильном приложении инициирует передачу в ЕСИА сведений, необходимых для регистрации физического лица в ЕСИА:

- в зависимости от наличия/отсутствия у Клиента Учетной записи в ЕСИА выбирает соответствующую операцию (формирование запроса на регистрацию либо подтверждение Учетной записи в ЕСИА);
- в экранной форме осуществляет проверку автоматически предзаполненных сведений о Клиенте, при необходимости указывает дополнительные сведения. В случае несоответствия сведений извещает Банк об изменении сведений способами, предусмотренными Правилами, затем повторно инициирует передачу в ЕСИА сведений;
- подтверждает намерение выполнить операцию (формирование запроса на регистрацию либо подтверждение Учетной записи в ЕСИА) с использованием соответствующей функциональной кнопки. При этом Клиент уведомлен и соглашается, что в случае если номер телефона, содержащийся в имеющейся у Клиента Учетной записи в ЕСИА, не совпадет с номером телефона, указанным в запросе, то сведения о номере телефона в Учетной записи в ЕСИА будут обновлены, на новый номер телефона будет направлено смс-сообщение с новым паролем для входа на портал Госуслуг.

9.6.2. После выполнения Клиентом действий, указанных в подпункте 9.6.1 настоящего приложения, в автоматическом режиме формируется и направляется в ЕСИА запрос на регистрацию для Клиента Учетной записи в ЕСИА с типом «Подтвержденная учетная запись» (при отсутствии у Клиента Учетной записи в ЕСИА) либо подтверждение имеющейся у Клиента Учетной записи в ЕСИА иного типа для присвоения имеющейся Учетной записи типа «Подтвержденная учетная запись».

Исполнение запроса осуществляется ЕСИА в соответствии с регламентом

функционирования ЕСИА без участия Банка. В случае если в ходе исполнения запроса регламентом функционирования ЕСИА предусмотрено направление на контактные данные Клиента (мобильный телефон/электронную почту) пароля для первого входа/пароля для входа, данные действия осуществляются автоматически средствами ЕСИА без участия Банка. Информация о статусе обработки запроса ЕСИА доступна Клиенту в Интернет-банке/Мобильном приложении.

9.7. Клиент-гражданин Российской Федерации, имеющий Учетную запись в ЕСИА с типом «Подтвержденная учетная запись», имеет возможность:

9.7.1. Сформировать и направить на портал Госуслуг Проект заявления на получение государственных/ муниципальных услуг в следующем порядке:

9.7.1.1. Клиент по факту успешной Авторизации в Интернет-банке/Мобильном приложении инициирует формирование Проекта заявления на получение государственных муниципальных услуг:

- выбирает соответствующую государственную/муниципальную услугу из перечня доступных услуг и в экранной форме осуществляет проверку автоматически предзаполненных в Проекте заявления сведений, при необходимости указывает в экранной форме дополнительные сведения, необходимые для оказания соответствующей государственной/муниципальной услуги. В случае несоответствия сведений извещает Банк об изменении сведений способами, предусмотренными Правилами, затем повторно инициирует формирование Проекта заявления;

- в случае, если в результате оказания государственной/муниципальной услуги Клиенту будут зачисляться Бюджетные выплаты, при отсутствии у Клиента в Банке текущего счета в валюте Российской Федерации, к которому не выпущены карты платежных систем, отличных от платежной системы «Мир», Клиент посредством заполнения чек-бокса рядом с текстом согласия на открытие счета формирует Заявление П/У на открытие указанного счета в Банке;

- с использованием соответствующей функциональной кнопки соглашается с направлением Проекта заявления на получение государственных/муниципальных услуг на портал Госуслуг.

9.7.1.2. После выполнения Клиентом действий, указанных в подпункте 9.7.1.1 настоящего приложения, в автоматическом режиме формируется и передается на портал Госуслуг Проект заявления на получение государственных/муниципальных услуг, передается Банку Заявление П/У на открытие в Банке текущего счета в валюте Российской Федерации, к которому не выпущены карты платежных систем, отличных от платежной системы «Мир» (в случае его формирования в соответствии с подпунктом 9.7.1.1 настоящего Правил).

Согласие с предоставлением государственной/муниципальной услуги, Проект заявления на получение которой сформирован и передан на портал Госуслуг в соответствии с настоящим подпунктом, предоставляется Клиентом порталу Госуслуг в порядке, предусмотренном регламентом функционирования портала Госуслуг.

9.7.1.3. Клиент имеет возможность уточнить статус обработки Проекта заявления на получение государственных/муниципальных услуг в Интернет-банке/Мобильном приложении либо в личном кабинете на портале Госуслуг.

Перечень государственных/муниципальных услуг, для получения которых в Интернет-банке/Мобильном приложении может быть сформирован и направлен на портал Госуслуг Проект заявления на получение государственных/муниципальных услуг, определяется Банком и доводится до сведения Клиента в Интернет-банке/Мобильном приложении.

9.7.2. В целях исполнения требований Договора комплексного обслуживания известить Банк об изменении сведений, ранее предоставленных им в Банк, с использованием ЕСИА в следующем порядке:

9.7.2.1. Клиент по факту успешной Авторизации в Интернет-банке/Мобильном приложении инициирует обновление сведений о реквизитах паспорта гражданина

Российской Федерации, СНИЛС, ИНН, подтверждает отсутствие изменений иных сведений, ранее предоставленных Банку для целей Идентификации по ПОД/ФТ и ФРОМУ.

9.7.2.2. Клиент по факту успешной авторизации на портале Госуслуг предоставляет согласие на передачу Банку с использованием ЕСИА сведений о нем в целях обновления информации, устанавливаемой Банком при принятии Клиента на обслуживание.

9.7.2.3. По факту предоставления Клиентом согласия Банк в автоматическом порядке получает сведения о Клиенте из ЕСИА, осуществляет проверку возможности обновления сведений (совпадение реквизитов паспорта гражданина РФ, ранее предоставленных Клиентом Банку, и содержащихся в Учетной записи Клиента в ЕСИА (действительного или ранее выданного). При положительном результате проверки, автоматически обновляются сведения о Клиенте (фамилия, имя, отчество, реквизиты паспорта гражданина Российской Федерации (серия, номер, дата и место выдачи, код подразделения), дата рождения, ИНН, СНИЛС).

При отрицательном результате проверки Банк информирует Клиента о невозможности обновления сведений и необходимости обратиться в ТП для изменения сведений.

9.7.3. Известить Банк об изменении ДНТ в следующем порядке:

Клиент по факту успешной Авторизации в Интернет-банке/Мобильном приложении инициирует изменение ДНТ, при этом осуществляется процесс обновления сведений о нем с использованием ЕСИА в порядке, аналогичном предусмотренному пунктом 9.7.2 настоящего приложения.

После успешного завершения процесса обновления сведений Клиент указывает актуальный ДНТ в Интернет-банке/Мобильном приложении. Изменение ДНТ подтверждается Клиентом путем ввода одноразового кода, направляемого автоматически Банком на указанный Клиентом в Интернет-банке/Мобильном приложении актуальный ДНТ. При этом Банк автоматически направляет на ранее указанный и на новый ДНТ информационное сообщение об изменении ДНТ.

Банк оставляет за собой право отказать Клиенту в возможности извещения об изменении ДНТ посредством ВТБ-Онлайн. При этом Банк информирует Клиента о невозможности извещения Банка об изменении ДНТ посредством ВТБ-Онлайн и необходимости обратиться в ТП для изменения ДНТ.

9.8. 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».

9.8.1. 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.

9.8.2. 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 9.8.4 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.

9.8.3. 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 9.8.4 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.

9.8.4. 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, либо известить Банк об изменении Доверенного номера телефона в порядке, установленном настоящими Условиями, 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».

9.9. 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.

9.10. Клиент вправе самостоятельно изменить назначенную Банком Связку «ДНТ+Карта» либо отказаться от Связки «ДНТ+Карта» в порядке, установленном пунктом 9.8 Условий.

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

9.12. Банк (при наличии технической возможности) по факту успешной Авторизации Клиента в Интернет-банке/ Мобильном приложении предоставляет Клиенту возможность использования Голосового ассистента в ВТБ-Онлайн и/или Чата в целях:

- получения общей справочной информации /информации по условиям предоставления Банковских продуктов (услуг);

- формирования Распоряжения на перевод денежных средств (путем указания сведений, необходимых для формирования Распоряжения, посредством голосового набора или набора (ввода) текста). Виды Распоряжений, которые могут быть составлены с использованием Голосового ассистента в ВТБ-Онлайн/ Чата, устанавливаются Банком самостоятельно.

Клиент, используя функционал Голосового ассистента в ВТБ-Онлайн, предоставляет Банку свое согласие на автоматическую обработку голосовых данных в составе записей произносимых Клиентом фраз (реплик), полученных с помощью микрофона Средства доступа, на котором осуществляется взаимодействие с Каналом дистанционного доступа при использовании Голосового ассистента в ВТБ-Онлайн, в неизменном или измененном (текстовом) виде с совершением следующих действий: извлечение, сбор, запись, накопление, систематизация, хранение, использование, блокирование, удаление, уничтожение такой информации, а также автоматическое распознавание содержания реплик и обработку Банком полученной в результате такого распознавания информации.

Настоящим Стороны признают, что указанные в настоящем пункте записи могут быть использованы в суде в качестве доказательств в соответствии со ст.ст. 55, 77 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации.

9.13. Банк (при наличии технической возможности) предоставляет Клиенту возможность использования Голосового ассистента в Алисе в порядке и целях, установленных в разделе 8 настоящих Условий.

9.14. Клиент вправе устанавливать/отменять ограничение (запрет) на осуществление с использованием Мобильного приложения и/или Интернет-банка следующих видов Операций, подав в Офис Банка соответствующее заявление, составленное по установленной Банком форме (при наличии технической возможности):

- операции снятия и/или внесения наличных денежных средств по Карте по QR-коду;
- переводы на счета юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, с которыми Банком не заключен договор об оказании услуг, связанных с переводом денежных средств;
- заключение и/или досрочное расторжение договора банковского вклада.

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 Условий¹¹.

Номер мобильного телефона для предоставления услуг в Системе по Картам изменяется при подключении/изменении Клиентом Доверенного номера телефона с использованием технических возможностей УС¹². 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, 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.

¹¹ При наличии технической возможности.

¹² При наличии технической возможности совершения указанной операции на конкретном устройстве.

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.