

ПРАВИЛА
использования электронных средств платежа Клиентами - физическими лицами

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящие Правила использования электронных средств платежа (далее - Правила) устанавливают порядок взаимодействия Клиента – физического лица (далее - Клиент) и ПАО «ЧЕЛЯБИНВЕСТБАНК» (при совместном упоминании именуемые «Стороны») по использованию Клиентом электронного средства платежа (далее - ЭСП), регулируют порядок использования Клиентом ЭСП, а также определяют права и обязанности Сторон, связанные с использованием Клиентом ЭСП.
- 1.2. Правила распространяются на Клиентов - физических лиц ПАО «ЧЕЛЯБИНВЕСТБАНК» (далее - Банк), имеющих ЭСП и присоединившихся к Правилам.
- 1.3. Правила распространяют свое действие в отношении всех видов ЭСП, используемых Клиентами.
- 1.4. Основанием для присоединения Клиента к Правилам является его присоединение к Условиям комплексного банковского обслуживания, размещенным на официальном веб-сайте Банка www.chelinvest.ru и/или в подразделениях Банка (заключение Договора комплексного банковского обслуживания).
- 1.5. Присоединение Клиента к Правилам удостоверяет факт заключения между Банком и Клиентом договора об использовании электронного средства платежа на условиях, содержащихся в Правилах.
- 1.6. До присоединения к Правилам Банк ознакомил Клиента с условиями использования ЭСП, содержащимися в Правилах, в частности, уведомил Клиента о любых ограничениях способов и мест использования и случаях повышенного риска использования ЭСП.
- 1.7. Банк вправе отказать Клиенту в присоединении к Правилам путем отказа в выдаче ЭСП или прекращения обслуживания Клиента с использованием ЭСП.
- 1.8. Все, что не урегулировано настоящими Правилами, регулируется действующим законодательством Российской Федерации.
- 1.9. Банк вправе вносить изменения и дополнения в настоящие Правила путем введения в действие Правил в новой редакции. Новая редакция Правил размещается в сети Интернет на веб-сайте Банка www.chelinvest.ru в соответствующем разделе не менее чем за 14 дней до вступления их в силу.

2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- 2.1. **Электронное средство платежа (ЭСП)** – средство и (или) способ, позволяющие Клиенту Банка составлять, удостоверить и передавать распоряжения в целях осуществления перевода денежных средств в рамках применяемых форм безналичных расчетов с использованием информационно-коммуникационных технологий, электронных носителей информации, в том числе Карт, а также иных технических устройств. Банк предоставляет Клиенту следующие ЭСП и услуги (сервисы), в рамках которых используется ЭСП:
 - Карта;
 - сервис «Мобильный банк»;
 - сервис «InvestPay».
- 2.2. **Банковская карта (Карта)** – банковская карта какой-либо платежной системы, эмитированная (выпущенная) Банком.
- 2.3. **Сервис «Мобильный банк»** – организационно-техническая система, позволяющая Клиенту осуществлять обмен электронными документами с Банком с использованием мобильного телефона с целью получения информации и совершения переводов денежных средств.
- 2.4. **Сервис «InvestPay»** – организационно-техническая система, позволяющая Клиенту осуществлять обмен электронными документами с Банком через Интернет с использованием веб-сайта investpay.ru либо с использованием специального приложения для мобильных устройств (далее «Мобильное приложение») с целью совершения банковских операций, получения информации, подачи заявлений, распоряжений и т. д., а также осуществлять обмен электронными документами с Банком в виде SMS-сообщений с использованием мобильного телефона с целью получения информации и совершения переводов денежных средств.
- 2.5. **Visa Secure** (предыдущее наименование *Verified by Visa*), **Mastercard Identity Check** (предыдущее наименование *Mastercard SecureCode*) и **MirAccept** – сервисы, обеспечивающие дополнительное подтверждение операций в процессе приобретения товаров/услуг через Интернет по Банковским картам платежных систем Visa International, Mastercard Worldwide и «Мир» соответственно, путем запроса у Клиента одноразового пароля, отправляемого в SMS-сообщении.
- 2.6. **Электронное сообщение (ЭС)** – уведомление Банка, направляемое Клиенту в электронном виде об операции, совершенной с использованием ЭСП.
- 2.7. **Ключевая информация** – совокупность средств и способов аутентификации (электронной идентификации) Клиента и/или авторизации операции (проверки полномочий Клиента на ее совершение). К ключевой

информации относятся любая информация о Карте, ПИН-Код, срок действия и номер Карты, секретный код SVC2/CVV2/ППК2, указываемый на оборотной стороне Карты либо в секретном конверте, электронно-ключевые носители с криптографическими ключами, а также различные логины, пароли и коды подтверждения, используемые в рамках ЭСП.

3. ПОРЯДОК УВЕДОМЛЕНИЯ БАНКА ОБ УТРАТЕ ЭСП И (ИЛИ) НЕСАНКЦИОНИРОВАННОМ ИСПОЛЬЗОВАНИИ ЭСП

- 3.1. Клиент направляет Банку уведомление, предусмотренное п.5.1.3 Правил, одним из следующих способов:
- по номеру телефона: (351) 268-00-88 (круглосуточно);
 - путем предоставления заявления непосредственно в подразделение Банка (в рабочее время подразделения Банка).
- 3.2. В случае изменения реквизитов для направления Банку уведомлений Банк уведомляет Клиента об этом путем внесения изменений в настоящие Правила.

4. ИНФОРМИРОВАНИЕ КЛИЕНТА О СОВЕРШЕННЫХ ОПЕРАЦИЯХ И ИНЫХ СОБЫТИЯХ

- 4.1. Банк информирует Клиента о совершенных операциях с использованием ЭСП путем предоставления Клиенту выписок, содержащих информацию о совершенных операциях, при обращении Клиента в подразделение Банка.
- 4.2. Клиент обязан периодически, но не реже одного раза в месяц получать в Банке выписки, содержащие информацию о совершенных операциях с использованием ЭСП. Клиент считается уведомленным о совершенных операциях с момента получения выписки. Если Клиент не исполняет обязанность по получению выписок, в любом случае обязанность Банка по информированию Клиента о совершенных в истекшем календарном месяце операциях считается исполненной, а Клиент считается уведомленным о таких операциях 15-го числа следующего месяца.
- 4.3. Банк может информировать Клиента о совершенных операциях с использованием ЭСП дополнительным способом. Клиент осуществляет выбор дополнительного способа информирования путем подключения сервиса информирования в соответствии с п.п. 4.4-4.6 настоящих Правил. За сервисы, подключенные Клиентом с целью информирования о совершенных операциях дополнительным способом, Банком взимается плата согласно действующим тарифам Банка путем списания денежных средств со счета Клиента без его распоряжения. Клиент уведомлен и согласен с тем, что сообщения в рамках сервисов информирования передаются в открытом виде по каналам общего пользования. Банк не несет ответственности за получение третьими лицами информации, переданной Банком, ставшей им известной в результате несанкционированного подключения к каналам связи или к другим источникам информации.
- 4.4. Дополнительными способами информирования Клиента о совершенных операциях с использованием Банковской карты являются *SMS-информирование* и *E-mail-информирование*. Клиент осуществляет выбор указанных дополнительных способов информирования путем подключения сервисов «*SMS-информирование по банковской карте*» и «*E-mail-информирование по банковской карте*» соответственно. Подключение указанных сервисов по Карте, выпущенной на имя третьего лица (держателя дополнительной карты), может осуществляться самим держателем дополнительной карты. Клиент считается уведомленным о совершенной операции с использованием указанных дополнительных способов информирования с момента отправки Банком Клиенту ЭС независимо от факта получения/неполучения или просмотра/не просмотра Клиентом ЭС.
- 4.5. Дополнительным способом информирования Клиента о совершенных операциях с использованием *сервиса «InvestPay»* является направление уведомления через *сервис «InvestPay»*. Клиент осуществляет выбор указанного дополнительного способа информирования путем подключения *сервиса «InvestPay»*. Клиент считается уведомленным о совершенной операции с использованием указанного дополнительного способа информирования с момента отображения Банком в *сервисе «InvestPay»* информации о совершенной операции, независимо от факта просмотра/не просмотра Клиентом этой информации. Информация о совершенной операции отображается в *сервисе «InvestPay»* непосредственно в момент ее совершения.
- 4.6. Дополнительным способом информирования Клиента о совершенных операциях с использованием сервиса «Мобильный банк» является направление уведомления через *сервис «Мобильный банк»*. Клиент осуществляет выбор указанного дополнительного способа информирования путем подключения *сервиса «Мобильный банк»*. Клиент считается уведомленным о совершенной операции с использованием указанного дополнительного способа информирования с момента отправки ЭС в виде SMS-сообщения в рамках *сервиса «Мобильный банк»* независимо от факта получения/неполучения или просмотра/не просмотра Клиентом ЭС.
- 4.7. При выборе Клиентом дополнительного способа информирования о совершенных операциях с использованием определенного ЭСП в соответствии с п.п. 4.4 – 4.6 настоящих Правил, информирование Клиента о совершенных операциях с использованием этого ЭСП способом, указанным в п.4.1 настоящих Правил (путем предоставления Клиенту выписок при обращении Клиента в подразделение Банка), не осуществляется.
- 4.8. При отключении дополнительного способа информирования по инициативе Клиента или по инициативе Банка (при наличии оснований) о совершенных операциях с использованием определенного ЭСП Банк осуществляет информирование Клиента о совершенных операциях с использованием этого ЭСП способом, указанным в п.4.1 настоящих Правил (путем предоставления Клиенту выписок при обращении Клиента в подразделение Банка).
- 4.9. В случае изменения реквизитов дополнительного способа информирования Клиент незамедлительно должен уведомить об этом Банк путем обращения в подразделение Банка и предоставления соответствующего заявления.

- 4.10. Клиент принимает на себя риски использования ЭСП без его согласия и, соответственно, несет ответственность за совершенные операции с использованием ЭСП без его согласия в случаях: несвоевременного предоставления Банку новых реквизитов для направления Клиенту уведомлений о совершенных операциях с использованием ЭСП; несвоевременного получения выписок, предусмотренных п.4.1 настоящих Правил; несвоевременного просмотра направляемых Банком уведомлений о совершенных операциях с использованием ЭСП; ненадлежащего или несвоевременного использования (эксплуатацию) устройств (компьютеров, телефонов, планшетов и пр.), в т.ч. если у Клиента не работал по каким-либо причинам канал связи для направления ему уведомлений (не работало устройство, не было его при себе, нахождение Клиента вне зоны доступа сети оператора, не было доступа к электронной почте или она не работала и т.д.), что повлекло неполучение от Банка уведомлений.
- 4.11. Клиент, ранее представивший Банку Заявление о присоединении к настоящим Правилам, в котором был выражен отказ Клиента от его информирования Банком о совершенных операциях с использованием ЭСП, информируется Банком о таких операциях в соответствии с п.4.1 настоящих Правил (путем предоставления Клиенту выписок при обращении Клиента в подразделение Банка) без предоставления Клиентом Банку какого-либо дополнительного заявления.
- 4.12. При приостановлении или прекращении использования ЭСП по инициативе Клиента в случаях, указанных в п.7.1.3 настоящих Правил, или по инициативе Банка в случаях, указанных в п.8.1.1 настоящих Правил, Банк информирует об этом Клиента путем предоставления соответствующей информации (в том числе сообщает причину приостановления или прекращения использования ЭСП) при его обращении в подразделение Банка или по номеру телефона, указанному в разделе 3 настоящих Правил. О факте приостановления или прекращения использования ЭСП Банк также информирует Клиента дополнительным способом, информирования о совершенных операциях с использованием ЭСП, выбранным Клиентом в соответствии с п.п. 4.4-4.6 настоящих Правил.
- Если Клиент не обратился в подразделение Банка или по номеру телефона, указанному в разделе 3 настоящих Правил, в соответствии с настоящим пунктом, обязанность Банка по информированию Клиента о приостановлении или прекращении использования его ЭСП с указанием причины такого приостановления или прекращения считается исполненной, а Клиент считается уведомленным по окончании дня с момента выполнения Банком указанных действий.
- 4.13. При выявлении операции, соответствующей признакам осуществления перевода без согласия клиента и выполнении Банком действий, предусмотренных п.8.1.2 настоящих Правил (приостановление (отклонение) распоряжения о совершении операции и приостановление использования его ЭСП), Банк информирует об этом Клиента путем предоставления соответствующей информации при его обращении в подразделение Банка или по номеру телефона, указанному в разделе 3 настоящих Правил. Банк также информирует Клиента дополнительным способом информирования о совершенных операциях с использованием ЭСП, выбранным Клиентом в соответствии с п.п. 4.4-4.6 настоящих Правил. При обращении Клиента в подразделение Банка или при обращении Клиента по номеру телефона, указанному в разделе 3 настоящих Правил, Банк доводит до Клиента рекомендации по снижению рисков повторного осуществления перевода без согласия Клиента и запрашивает у Клиента подтверждение необходимости возобновления исполнения распоряжения Клиента. В случае получения от Клиента такого подтверждения Банк производит возобновление использования ЭСП и незамедлительно возобновляет исполнение распоряжения. При отсутствии технической возможности возобновления исполнения распоряжения Банк предоставляет Клиенту возможность повторно совершить аналогичную операцию. В случае неполучения от Клиента подтверждения необходимости возобновления распоряжения Банк по истечении двух рабочих дней производит возобновление использования ЭСП и возобновляет исполнение распоряжения (при наличии технической возможности).
- Если Клиент не обратился в подразделение Банка или по номеру телефона, указанному в разделе 3 настоящих Правил, в соответствии с настоящим пунктом, обязанность Банка по информированию Клиента о приостановлении (отклонении) распоряжения о совершении операции, о приостановлении или прекращении использования его ЭСП и обязанность Банка по доведению до Клиента рекомендаций по снижению рисков повторного осуществления перевода без согласия Клиента и запросу подтверждения необходимости возобновления исполнения распоряжения считается исполненной, а Клиент считается уведомленным по окончании дня с момента выполнения Банком указанных действий.

5. ОБЯЗАННОСТИ КЛИЕНТА ПО ИСПОЛЬЗОВАНИЮ ЭСП

5.1. Клиент обязан:

- 5.1.1. Представлять по требованию Банка документы, идентифицирующие Клиента, представителя Клиента, выгодоприобретателя, бенефициарного владельца, оформленные в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и нормативными актами Банка России.
- 5.1.2. В случае изменения идентификационных данных Клиента (в т.ч. реквизитов документа, удостоверяющего личность, адреса места жительства (регистрации) или места пребывания, принадлежности к должностным лицам в соответствии со ст. 7.3 Федерального закона от 07.08.2001г. № 115-ФЗ и пр.), данных представителя Клиента, выгодоприобретателя, бенефициарного владельца незамедлительно представлять в Банк документы, подтверждающие указанные изменения.
- 5.1.3. В случае утраты ЭСП и (или) его использования без согласия Клиента направить Банку соответствующее уведомление в соответствии с порядком, установленным в разделе 3 Правил, незамедлительно после

обнаружения факта утраты ЭСП и (или) его использования без согласия Клиента, но не позднее дня, следующего за днем информирования Банком Клиента о совершенной операции.

- 5.1.4. В случае использования ЭСП без согласия Клиента и хищения денежных средств незамедлительно, при первой возможности, направить в соответствующий орган полиции заявление о преступлении по факту хищения денежных средств с его банковского счета.
- 5.1.5. Ни при каких обстоятельствах не передавать ЭСП и не сообщать Ключевую информацию третьим лицам, в том числе родственникам, знакомым, работникам Банка и сотрудникам иных кредитных организаций, кассирам и лицам, помогающим Клиенту в использовании Карты. Хранить Карту и ПИН-код к ней, электронно-ключевой носитель, ПИН- и ПАК-коды к нему отдельно друг от друга в недоступном для третьих лиц месте и обеспечить их безопасное хранение.
- 5.1.6. Предпринимать меры для предотвращения потери, хищения ЭСП и Ключевой информации и ее несанкционированного использования. Исключать возможность копирования, переписывания Ключевой информации при оформлении любых документов (в т.ч. в гостиницах, при оформлении аренды автомобилей, оплате страховых услуг, при совершении любых покупок, депонировании средств и прочих действиях).
- 5.1.7. При выборе Клиентом дополнительного способа информирования о совершенных операциях с использованием ЭСП предоставить Банку реквизиты для направления Банком уведомлений путем предоставления соответствующего заявления на бумажном носителе или с использованием сервиса «InvestPay». В случае изменения реквизитов дополнительного способа информирования незамедлительно предоставить их Банку путем предоставления соответствующего заявления на бумажном носителе или с использованием сервиса «InvestPay».
- 5.1.8. В целях направления Банку уведомления об утрате ЭСП и (или) его использования без согласия Клиента использовать только каналы связи, указанные в разделе 3 Правил.
- 5.1.9. Не отвечать на электронные письма, в которых от имени Банка или других кредитных организаций предлагается предоставить Ключевую информацию, не следовать по «ссылкам», указанным в письмах, включая «ссылки» на сайт Банка, т.к. они могут вести на сайты-двойники в целях хищения денежных средств («фишинг»).
- 5.1.10. Своевременно проверять ЭС, поступающие от Банка, проверять содержание электронного почтового ящика, используемого для получения от Банка уведомлений, ознакамливаться с содержанием полученных SMS-сообщений и электронных писем.
- 5.1.11. В срок, установленный п. 4.2 настоящих Правил, получать в Банке выписки, содержащие информацию о совершенных операциях, в целях осуществления контроля за состоянием счета и (или) остатком денежных средств на Карте, выявления операций, совершенных с использованием ЭСП или их реквизитов без согласия Клиента, и своевременного направления Банку уведомлений, предусмотренных п. 5.1.3 настоящих Правил.
- 5.1.12. Предоставлять по требованию Банка подлинники или надлежащим образом заверенные копии документов по совершаемым с использованием ЭСП операциям (сделкам).
- 5.1.13. Проявлять должную осмотрительность, внимательность и осторожность при использовании ЭСП во избежание использования ЭСП и (или) его Ключевой информации без согласия Клиента.
- 5.1.14. Надлежащим образом выполнять предусмотренные настоящими Правилами обязанности по безопасному использованию ЭСП.

5.2. При совершении операций в банкоматах с использованием *Карты* Клиент обязан:

- 5.2.1. Визуально осматривать картоприемник и клавиатуру банкомата на предмет наличия на них подозрительных посторонних накладок и других элементов. При наличии таких подозрительных устройств необходимо воздержаться от использования банкомата.
- 5.2.2. Осуществлять операции с использованием банкоматов, установленных в наиболее безопасных местах (например, в государственных и муниципальных учреждениях, подразделениях Банка, крупных торговых и сервисных комплексах).
- 5.2.3. Выбирать более подходящее время для использования банкомата или воспользоваться другим банкоматом, если поблизости от банкомата находятся подозрительные посторонние лица.
- 5.2.4. Набирать ПИН-Код таким образом, чтобы люди или видеорекамеры, находящиеся в непосредственной близости от банкомата, не смогли его увидеть или зафиксировать. При наборе ПИН-Кода прикрывать клавиатуру банкомата любым возможным способом.
- 5.2.5. После совершения операции в банкомате не забывать извлекать Карту из банкомата.
- 5.2.6. Не прислушиваться к советам третьих лиц при использовании Карты в банкоматах и терминалах, не принимать их помощь при совершении операций с Картой.
- 5.2.7. Отказаться от использования банкомата, отменить текущую операцию и дождаться возврата Карты, если банкомат работает некорректно (долгое время находится в режиме ожидания, самовольно перезагружается).
- 5.2.8. Не применять физическую силу, чтобы вставить Карту в банкомат. Если Карта не вставляется, необходимо воздержаться от использования такого банкомата.

5.3. При совершении операций по оплате товаров и услуг с использованием *Карты* Клиент обязан:

- 5.3.1. Не использовать Карту в организациях торговли и услуг, не вызывающих у Клиента доверия.
- 5.3.2. Требовать проведения операции с Картой только в своем присутствии. Это необходимо в целях исключения рисков, связанных с неправомерным получением Ключевой информации, указанной на Карте.

- 5.3.3. Убедиться в том, что люди, находящиеся в непосредственной близости при оплате товаров (услуг) с использованием Карты, не смогут увидеть данные, нанесенные на Карту, и/или информацию с чека, предоставленного организацией торговли (услуг) в подтверждение совершенной операции.
- 5.3.4. Не использовать ПИН-Код при оплате (заказе) товаров и услуг через сеть Интернет, а также по телефону/факсу.
- 5.3.5. Не указывать Ключевую информацию (номер и срок действия Карты, код CVC2/CVV2/ППК2, ПИН-Код) в документах, оформляемых при оплате товаров и услуг (в магазинах, в гостиницах, по телефону/факсу и т.д.). Исключать возможность копирования, переписывания Ключевой информации при оформлении любых документов (в т.ч. в гостиницах, при оформлении аренды автомобилей, оплате страховых услуг, при совершении любых покупок, депонировании средств и прочих действиях).
- 5.3.6. Пользоваться Интернет-сайтами только известных и проверенных организаций торговли и услуг.
- 5.3.7. Убеждаться в правильности адресов Интернет-сайтов, к которым подключается Клиент, и на которых собирается совершить покупки, т.к. похожие адреса могут использоваться для осуществления неправомерных действий («фишинг»). Обращать внимание на необходимость наличия признаков безопасности сайта: значок закрытого замка в адресной строке браузера и наличие буквы «s» (не «http://», а «https://») в начале адреса сайта.
- 5.3.8. Перед совершением операций оплаты сделок (услуг) в торгово-сервисных предприятиях, находящихся за пределами Российской Федерации, и операций перевода денежных средств в адрес иностранных организаций, предоставляющих возможность участия в инвестиционной деятельности, внимательно ознакомиться с условиями договора, заключаемого с такими предприятиями (организациями). Осуществлять взаимодействие с иностранными предприятиями в соответствии с заключенными с ними договорами, в том числе в случаях, когда торгово-сервисными предприятиями не была оказана либо некачественно оказана оплаченная с использованием Карты услуга, не была осуществлена поставка оплаченного товара.
- 5.3.9. Подключить к Банковской карте сервис *Visa Secure / Mastercard Identity Check / MirAccept* и для совершения операций в сети Интернет пользоваться только интернет-сайтами предприятий, поддерживающими соответствующий сервис (на интернет-сайте должен присутствовать логотип *Visa Secure / Mastercard Identity Check / MirAccept*). В момент совершения операции в сети Интернет одноразовый пароль, полученный в SMS-сообщении в рамках сервиса *Visa Secure / Mastercard Identity Check / MirAccept*, необходимо вводить только в случае согласия с операцией, реквизиты которой получены в SMS-сообщении вместе с одноразовым паролем.
- 5.3.10. Ни при каких обстоятельствах не сообщать третьим лицам одноразовый пароль, полученный в SMS-сообщении в рамках сервиса *Visa Secure / Mastercard Identity Check / MirAccept*.
- 5.3.11. Совершать покупки только со своего компьютера в целях сохранения конфиденциальности Ключевой информации и (или) информации о счете и Карте Клиента.
- 5.3.12. Установить актуальное антивирусное программное обеспечение на рабочий компьютер и регулярно обновлять его в целях снижения рисков от проникновения вредоносного программного обеспечения, снижения рисков хищения Ключевой и персональной информации.

5.4. При совершении операций в сервисе «InvestPay» Клиент обязан:

- 5.4.1. Установить актуальное антивирусное программное обеспечение на рабочий компьютер и мобильное устройство с установленным Мобильным приложением, регулярно обновлять вирусные базы данных.
- 5.4.2. Исключить возможность использования рабочего компьютера и мобильного устройства с установленным Мобильным приложением третьими лицами, в том числе дистанционно.
- 5.4.3. Исключить доступ третьих лиц к Ключевой информации.
- 5.4.4. Сверять текст SMS-сообщений, содержащих одноразовый пароль, с деталями выполненных операций в рамках сервиса «InvestPay».
- 5.4.5. В случае утраты мобильного телефона, на который приходят SMS-сообщения с одноразовыми паролями и/или который используется для направления в Банк SMS-команд в рамках сервиса «InvestPay», немедленно заблокировать SIM-карту у оператора сотовой связи.
- 5.4.6. Контролировать состояние счета и (или) остаток денежных средств на Карте путем своевременного просмотра отображаемой информации о совершенных операциях в сервисе «InvestPay».
- 5.4.7. Контролировать дату и время входа в сервис «InvestPay» путем просмотра в сервисе информации о входе.
- 5.4.8. При возникновении сомнений в авторстве почтовых сообщений, посланных от лица технической поддержки или иных служб Банка, удалять такие сообщения, ни в коем случае не открывать вложенные в письме материалы и не открывать указанные в письме ресурсы в сети Интернет.

5.5. При совершении операций в сервисе «Мобильный банк» Клиент обязан:

- 5.5.1. Не передавать телефон третьим лицам и исключить возможность использования телефона третьими лицами.
- 5.5.2. Не сообщать факт подключения к сервису «Мобильный банк» третьим лицам.
- 5.5.3. При использовании смартфонов установить актуальное антивирусное программное обеспечение на телефон и регулярно обновлять вирусные базы данных.
- 5.5.4. Исключить возможность хранения пароля в браузере, используемом при входе в сервис «Мобильный банк».
- 5.5.5. В случае утраты телефона немедленно заблокировать SIM-карту у оператора сотовой связи.
- 5.5.6. Контролировать состояние счета и (или) остаток денежных средств на Карте путем своевременного просмотра получаемых от Банка ЭС в сервисе «Мобильный банк».

6. ОБЯЗАННОСТИ БАНКА ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ КЛИЕНТОМ ЭСП

6.1. Банк обязан:

- 6.1.1. Информировать Клиента о совершенных операциях с использованием ЭСП в порядке, предусмотренном разделом 4 настоящих Правил.
- 6.1.2. Фиксировать факты информирования Клиента о совершенных операциях с использованием ЭСП и полученные от Клиента уведомления, а также хранить соответствующую информацию не менее 3-х лет.
- 6.1.3. Обеспечить возможность направления Клиентом уведомления об утрате ЭСП и (или) о его использовании без согласия Клиента по каналам связи, указанным в разделе 3 Правил.
- 6.1.4. Приостанавливать или прекращать использование Клиентом ЭСП на основании полученного от Клиента уведомления, предусмотренного разделом 3 Правил.
- 6.1.5. Рассматривать заявления Клиента, в т.ч. при возникновении споров, связанных с использованием Клиентом его ЭСП, а также предоставить Клиенту возможность получать информацию о результатах рассмотрения заявлений, в т.ч. в письменной форме по требованию Клиента, не позднее 30 дней со дня получения Банком таких заявлений или не позднее 60 дней со дня получения заявлений в случае использования ЭСП для осуществления трансграничного перевода денежных средств.

7. ПРАВА КЛИЕНТА

7.1. Клиент имеет право:

- 7.1.1. Получать информацию о совершенных с использованием ЭСП операциях в порядке, установленном настоящими Правилами.
- 7.1.2. Получать от Банка консультации по вопросам использования ЭСП, а также информацию о способах и механизмах защиты ключевой информации.
- 7.1.3. Обращаться в Банк для приостановления или прекращения использования ЭСП по каналам связи, указанным в разделе 3 настоящих Правил.
- 7.1.4. Осуществлять иные права, возникающие в соответствии с настоящими Правилами.
- 7.1.5. Расторгнуть договор об использовании ЭСП (отказаться от исполнения настоящих Правил), предоставив Банку соответствующее заявление. Такой договор считается расторгнутым с момента возврата Банку ЭСП и (или) отключения Клиента от Сервиса.

8. ПРАВА БАНКА

8.1. Банк имеет право:

- 8.1.1. В одностороннем порядке приостанавливать или прекращать использование Клиентом его ЭСП в случае нарушения Клиентом настоящих Правил, а также при наличии обоснованных предположений о нарушении Клиентом норм действующего законодательства РФ. В одностороннем порядке приостанавливать или прекращать использование Клиентом Карты в случае отсутствия операций по Карте в течение двух лет. Также Банк вправе в одностороннем порядке приостанавливать или прекращать использование ЭСП, в том числе ограничить определенные типы операций с использованием ЭСП, в случае его утраты, расторжения Договора об использовании ЭСП, а также в целях предотвращения возможных мошеннических операций или действий, или при возникновении ситуаций, которые могут повлечь за собой ущерб для Банка, Клиента или третьих лиц либо нарушение действующего законодательства Российской Федерации.
- 8.1.2. При выявлении операции, соответствующей признакам осуществления перевода без согласия клиента, в соответствии со статьями 8 и 9 Федерального закона от 27.06.2011 № 161-ФЗ «О национальной платежной системе» приостановить (отклонить) распоряжение о совершении операции, приостановить использование ЭСП, с помощью которого была совершена операция, на срок не более двух рабочих дней и проинформировать об этом Клиента способом, указанным в п.4.13 настоящих Правил.
- 8.1.3. В одностороннем порядке устанавливать и изменять в рамках Сервисов лимиты по сумме, по количеству операций за определенный период, а также реализовывать иные механизмы и способы, снижающие риски Банка и Клиента.
- 8.1.4. Списывать со счета Клиента сумму комиссии за направление Банком Клиенту ЭС в порядке и в размере, установленными Тарифами Банка.
- 8.1.5. В одностороннем порядке приостановить предоставление Сервисов при выявлении фактов и признаков несанкционированного использования ЭСП, а также в случае наличия у Банка подозрений в несанкционированном использовании Ключевой информации.
- 8.1.6. Отказать Клиенту в присоединении к настоящим Правилам и выдаче ЭСП без объяснения причин.
- 8.1.7. Осуществлять запись телефонного разговора между Клиентом и Банком при поступлении от Клиента по телефону уведомления об утрате ЭСП и (или) его несанкционированном использовании.
- 8.1.8. Запрашивать от клиента подлинники или надлежащим образом заверенные копии документов по совершаемым с использованием ЭСП операциям (сделкам).

9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ БАНКА, ОСВОБОЖДЕНИЕ БАНКА ОТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

9.1. Банк несет ответственность за совершенные без согласия Клиента операции с использованием ЭСП, если:

- 9.1.1. Клиент присоединился к Правилам и надлежащим образом исполнял все предусмотренные Правилами обязанности и рекомендации. Ответственность Банка в этом случае ограничивается возмещением суммы операции, совершенной без согласия Клиента. При этом обязанность Банка по возмещению суммы операции, совершенной без согласия Клиента, возникает только после предъявления Клиентом Банку надлежащим

образом заверенной копии постановления компетентного органа об окончании предварительного расследования уголовного дела, возбужденного по факту хищения денежных средств Клиента, либо постановления о приостановлении производства по уголовному делу, либо постановления о прекращении уголовного дела, либо постановления об отказе в возбуждении уголовного дела, свидетельствующих об отсутствии со стороны Клиента действий, направленных на неисполнение либо ненадлежащее исполнение Клиентом обязанностей и рекомендаций, установленных Правилами.

9.2. Банк освобождается от ответственности в случае использования ЭСП без согласия Клиента, если:

- 9.2.1. Клиент не присоединился к настоящим Правилам.
- 9.2.2. В случае изменения реквизитов Клиента Клиент своевременно не предоставил их Банку для обеспечения своевременного направления Банком ЭС по каждой совершенной операции с использованием ЭСП.
- 9.2.3. Клиент не выполнял или ненадлежащим образом выполнял обязанности, установленные настоящими Правилами, а также иными Правилами, договорами и заявлениями, регулирующими взаимоотношения Клиента и Банка по использованию ЭСП.
- 9.2.4. Клиент не исполнил или несвоевременно исполнил обязанность по направлению Банку уведомления об утрате ЭСП и (или) его использования без согласия Клиента.
- 9.2.5. Клиент не исполнил обязанность по получению выписок в порядке, установленном п. 4.2 настоящих Правил.
- 9.2.6. У Клиента не работал по каким-либо причинам канал связи для направления ему уведомлений (не работал телефон, не было при себе телефона, нахождение Клиента вне зоны доступа сети оператора, не было доступа к электронной почте или она не работала и т.д.), что повлекло неполучение от Банка ЭС о совершенной операции.
- 9.2.7. Банк не несет ответственность за невозможность использования ЭСП в ситуациях, находящихся вне его контроля и связанных со сбоями в работе внешних систем, в случае отказов в приеме Карты со стороны торговых или сервисных предприятий, в случае некачественной работы сотовых операторов и Интернет-провайдеров, а также за ошибки или сбои, произошедшие по вине Клиента или третьих лиц.

Правила использования электронных средств платежа Клиентами - физическими лицами № 23-015-П, утвержденные Правлением Банка (Протокол № 158 от «24» июля 2020 г.), считать утратившими силу с даты вступления в силу настоящей редакции Правил.