

**ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЦМРБАНК (ООО) УСЛУГ
ЧЕРЕЗ КАНАЛЫ ДИСТАНЦИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Проведение операций по Счетам Клиента через Каналы дистанционного обслуживания возможно при наличии у Клиента Карты/Счета¹. С использованием Карты Счета Клиент получает возможность совершать в соответствии с ДБО операции и/или получать информацию по Счетам/вкладам и другим продуктам в Банке через Каналы дистанционного обслуживания. В случае если у Клиента уже имеется действующая Карта, выпущенная к Счету в рублях, данная Карта может быть использована в качестве Средства доступа к проведению операций через Каналы дистанционного обслуживания.

1.2. Основанием для предоставления услуг, проведения операций и получения информации через Каналы дистанционного обслуживания является:

1.2.1. **в Системе «ЦМР Онлайн»** - подключение Клиента к Системе «ЦМР Онлайн» в порядке, определенном в разделе 2 настоящего Порядка предоставления ЦМРБанк (ООО) услуг через Каналы дистанционного обслуживания (далее – Порядок). Услуги предоставляются при условии регистрации Клиента в Системе «ЦМР Онлайн» с указанием данных документа, удостоверяющего личность, и/или Доверенного номера телефона и/или номера Карты/Счета.

1.2.2. **в Устройствах самообслуживания Банка** – наличие у Клиента действующей Карты. Для операций выдачи наличных денежных средств в банкоматах с использованием QR-кода², размещенного на экране банкомата, необходимо наличие у Клиента Мобильного приложения Банка. Услуги предоставляются при условии положительной Верификации и Аутентификации Клиента в порядке, определенном в разделе 3 настоящего Порядка, с использованием Средств доступа, к которым относятся: действующая Карта, ПИН-код, Мобильное приложение Банка³;

1.2.3. **на Официальном сайте Банка**⁴ – обращение Клиента на Официальный сайт Банка при условии наличия у Клиента действующей Карты/Счета и Доверенного номера телефона. Услуги на Официальном сайте Банка предоставляются при условии положительной Верификации и Аутентификации Клиента в порядке, определенном в разделе 4 настоящего Порядка с использованием Средств доступа, к которым относятся: персональные данные Клиента, содержащиеся в Базе данных Банка, и Одноразовый пароль/код подтверждения.

1.3. При проведении операций по Счетам/вкладам через Каналы дистанционного обслуживания применяются Тарифы, действующие на момент обработки операции Банком. Клиент дает согласие (заранее данный акцепт) Банку, и Банк имеет право без дополнительного акцепта Клиента на списание со Счета платы за проведение таких операций.

1.4. В случае проведения операций в валюте, отличной от валюты Счета, Банк проводит конверсию суммы операции по курсу Банка, действующему на момент обработки операции

¹ При условии реализации продукта Банком.

² При наличии технической возможности.

³ Мобильное приложение Банка применяется только для операций выдачи наличных денежных средств в банкоматах с использованием QR-кода, размещенного на экране банкомата.

⁴ Положения настоящего пункта не распространяются на обслуживание Клиента в Системе «ЦМР Онлайн» при доступе к операциям через веб-версию Системы «ЦМР Онлайн».

Банком. Операции в иностранной валюте осуществляются с учетом ограничений, установленных валютным законодательством РФ.

1.5. Клиент соглашается с тем, что Банк вправе сохранять реквизиты перевода, осуществленного Клиентом на Устройстве самообслуживания Банка, в Системе «ЦМР Онлайн» в качестве шаблона для проведения в последующем Клиентом операций через Устройства самообслуживания Банка, Систему «ЦМР Онлайн».

1.6. Банк информирует Клиентов о мерах безопасности при работе через Каналы дистанционного обслуживания, рисках Клиента и возможных последствиях для Клиента в случае несоблюдения им мер информационной безопасности, рекомендованных Банком, в Памятке по безопасности при использовании Каналов дистанционного обслуживания Банка. Информирование осуществляется на сайте Банка и/или в Подразделениях Банка, и/или путем отправки SMS-сообщений на Доверенный номер телефона Клиента, и/или Push-уведомлений на Мобильное устройство Клиента с установленным Мобильным приложением Банка и/или иными способами, установленным в ДБО.

1.7. Клиент обязуется ознакомиться с мерами безопасности при работе через Каналы дистанционного обслуживания, и неукоснительно их соблюдать.

1.8. Стороны признают, что способы и средства обеспечения информационной безопасности, используемые при подключении Клиента к услугам Банка, передаче Клиенту Средств доступа и при осуществлении обмена Электронными документами при удаленном обслуживании Клиента в соответствии с Правилами банковского обслуживания, достаточны для защиты от несанкционированного доступа к персональным данным, к Счетам и операциям Клиента через Каналы дистанционного обслуживания, а также подтверждения авторства и подлинности Электронных документов.

1.9. Клиент обязан обеспечить безопасное, исключаящее несанкционированное использование, хранение Средств доступа, предусмотренных Правилами банковского обслуживания, не передавать Средства доступа третьим лицам. В случае утраты Средств доступа, ПИН-кода или Карты, а также в случае возникновения риска незаконного использования Средств доступа или Карты, Клиент обязан немедленно уведомить об этом Банк через доступные каналы (Подразделение Банка, Колл-Центр Банка, Официальный сайт Банка).

1.10. Оплата Клиентом комиссии за передачу SMS-сообщений, взимаемой оператором мобильной связи, а также комиссии за услугу обмена данными через сеть Интернет, включая направление Push-уведомлений, не является предметом ДБО.

2. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ ЧЕРЕЗ СИСТЕМУ «ЦМР ОНЛАЙН» И ПРОВЕДЕНИЕ ОПЕРАЦИЙ В СЕТИ ИНТЕРНЕТ

2.1. Положения настоящего раздела имеют преимущественную силу по отношению к положениям аналогичных разделов договоров, заключаемых Банком и Клиентом, и регулирующих в том числе предоставление услуг через Систему «ЦМР Онлайн».

2.2. Система «ЦМР Онлайн» обеспечивает⁵ Клиенту:

- совершение операций/сделок по продуктам/услугам, предоставленным Клиенту, по продуктам/услугам, предоставленным третьим лицам, когда Клиент является Представителем;

- заключение и исполнение сделок с Банком совершение иных операций и действий;
- оформление договоров, доверенностей, согласий на обработку персональных данных и иных документов, предусмотренных ДБО или необходимых для заключения, исполнения и расторжения договоров с Банком и третьими лицами;

- получение запросов от Банка, направление Банку ответов;

- получение ответов от Банка, направление запросов Банку;

⁵ При наличии технической возможности.

- подписание Электронных документов Аналогом собственноручной подписи/простой электронной подписью Клиента;
- доступ к информации о предлагаемых Клиенту/приобретенных Клиентом продуктах/услугах Банка, третьих лиц⁶, иной информации;
- доступ к электронным документам, сформированным в Банке/полученным от третьих лиц;
- возможность совершения отдельных операций на Устройствах самообслуживания Банка⁷;
- доступ к информации по продуктам/услугам третьих лиц Представителю Клиента по доверенности, оформленной в Системе «ЦМР Онлайн».

2.3. Банк предоставляет Клиенту услуги с использованием Системы «ЦМР Онлайн» при наличии технической возможности.

2.4. Предоставление Клиенту Системы «ЦМР Онлайн» осуществляется в соответствии с ДБО, а также в соответствии с Руководством по использованию Системы «ЦМР Онлайн» и соответствующим соглашением об использовании Мобильного приложения Банка, размещенным на Официальном сайте Банка.

2.5. После регистрации в Системе «ЦМР Онлайн» первая Авторизация Клиента в «ЦМР Онлайн» осуществляется при условии успешной Верификации на основании Логина (Идентификатор пользователя), и Аутентификации на основании Одноразового пароля/кода подтверждения, полученного в SMS-сообщении с номера Банка на Доверенный номер Клиента. При первой Авторизации Клиент назначает Постоянный пароль.

Последующая Авторизация осуществляется при условии положительной Верификации и Аутентификации Клиента с использованием Средств доступа, к которым относятся Логин (Идентификатор пользователя), Постоянный пароль, Одноразовый пароль/код подтверждения, полученный в SMS-сообщении с номера Банка на Доверенный номер Клиента или в Push-уведомлении в Мобильном приложении Банка.

Для доступа к Системе «ЦМР Онлайн» в Мобильном Приложении после первой, либо любой последующей успешной Авторизации Клиент может активировать Аутентификацию на основании ввода кода доступа, распознавания отпечатка пальца/изображения лица (при наличии технической возможности на Мобильном устройстве).

Клиент считается авторизованным в случае соответствия Логина (Идентификатора пользователя), использованного Клиентом при входе в Систему «ЦМР Онлайн» и/или при регистрации Клиента в Мобильном приложении Банка на Мобильном устройстве, Логину (Идентификатору пользователя), содержащемуся в Базе данных Банка.

Аутентификация Клиента осуществляется:

- на основании Постоянного пароля и Одноразового пароля/кода подтверждения, полученного в SMS-сообщении с номера Банка на Доверенный номер Клиента или в Push-уведомлении в Мобильном Приложении Банка;

Логин (Идентификатор пользователя) и/или Постоянный пароль могут быть определены одним из следующих способов:

- через регистрацию с использованием Карты/Счета /сведений документа, удостоверяющего личность, и Доверенного номера телефона. Операция создания Логина (Идентификатора пользователя) и Постоянного пароля осуществляется с использованием Одноразового пароля/кода подтверждения, который направляется с номера Банка в SMS-сообщении на Доверенный номер телефона Клиента или в Push-уведомлении в Мобильном приложении⁸;

⁶ Перечень третьих лиц, предоставляющих продукты и услуги Клиенту, с указанием наименований и адресов размещен на Официальном Сайте Банка [www.cmrbank.ru](http://cmrbank.ru)

⁷ Доступно только для операций выдачи наличных денежных средств в банкоматах с использованием QR-кода, размещенного на экране банкомата.

⁸ Кроме случая регистрации номера мобильного телефона SMS-информирования по вкладу.

- самостоятельно определить номер своего мобильного телефона в качестве дополнительного Логина (Идентификатора пользователя) через Систему «ЦМР Онлайн» с использованием Карты/Счета⁹, либо в настройках личного кабинета в Системе «ЦМР Онлайн». Подключение (отключение) номера своего мобильного телефона в качестве Логина (Идентификатора пользователя) подтверждается Одноразовым паролем/кодом подтверждения, который направляется с номера Банка в SMS-сообщении на Доверенный номер телефона Клиента или в Push-уведомлении в Мобильном приложении.

В случае утери Постоянного пароля его можно восстановить в сервисе восстановления пароля. После ввода данных Карты/Счета и сведений документа, удостоверяющего личность, Клиенту направляется с номера Банка SMS-сообщение на Доверенный номер телефона или Push-уведомление в Мобильном приложении с Одноразовым паролем/кодом подтверждения, который необходимо заменить на Постоянный пароль.

2.6. Операции в Системе «ЦМР Онлайн» Клиент подтверждает:

- путем нажатия при совершении операции соответствующей подтверждающей кнопки, либо

- одноразовым паролем, который вводится при совершении операции в Системе «ЦМР Онлайн».

Одноразовые пароли Клиент может получить:

- в SMS -сообщении, отправленном на Доверенный номер телефона,¹⁰ (при выборе данного способа получения Одноразового пароля в Системе «ЦМР Онлайн»);

- в Push-уведомлении¹¹ (при выборе данного способа получения Одноразового пароля в Системе «ЦМР Онлайн»).

Операция, инициированная Клиентом в Системе «ЦМР Онлайн», может быть подтверждена¹² Клиентом в Мобильном приложении Банка.

2.7. Аналогом собственноручной подписи Клиента, используемым для целей подписания Электронных документов в Системе «ЦМР Онлайн», является Одноразовый пароль/ код подтверждения/ нажатие соответствующей подтверждающей кнопки.

Аналогом собственноручной подписи Клиента, используемым для целей подписания Электронных документов в Мобильном приложении Банка, также является Одноразовый пароль/код подтверждения/ нажатие соответствующей подтверждающей кнопки/ ввод команды подтверждения¹³.

Аналогом собственноручной подписи Клиента, используемым для целей подписания Электронных документов в Мобильном приложении Банка, также является нажатие соответствующей подтверждающей кнопки, а также нажатие соответствующей подтверждающей кнопки и совершение звонка в Колл-Центр Банка.

Простая электронная подпись Клиента, используемая для целей подписания Электронных документов в Системе «ЦМР Онлайн», формируется в порядке и на условиях, предусмотренных Правилами электронного взаимодействия (Приложение 2 к Правилам банковского обслуживания).

Электронные документы, в том числе договоры и заявления, предложения (оферты), направляемые сторонами друг другу и подписанные с использованием Аналога собственноручной подписи/ простой электронной подписью, признаются Банком и Клиентом равнозначными документам на бумажном носителе, подписанным собственноручной подписью, и могут служить доказательством в суде.

Указанные документы являются основанием для проведения операций Банком и совершения иных действий (сделок). Сделки, заключенные путем передачи в Банк распоряжений Клиента/ акцептов предложений (оферт), подтвержденных с применением

⁹ При наличии технической возможности.

¹⁰ При наличии технической возможности.

¹¹ При наличии технической возможности.

¹² При наличии технической возможности.

¹³ Под Командой подтверждения понимается использование технологий распознавания отпечатка пальца/изображения лица для Мобильных устройств.

средств Верификации и Аутентификации Клиента, предусмотренных ДБО, удовлетворяют требованиям совершения сделок в простой письменной форме в случаях, предусмотренных законодательством, и влекут последствия, аналогичные последствиям совершения сделок, совершенных при физическом присутствии лица, совершающего сделку.

Электронные документы, в том числе договоры, заключенные с третьими лицами, заявления, иные документы, необходимые для заключения, исполнения и расторжения таких договоров или связанные с такими договорами, подписанные Клиентом с использованием Аналога собственноручной подписи/ простой электронной подписью Клиента в Системе «ЦМР Онлайн», признаются Банком и Клиентом равнозначными документам на бумажном носителе, подписанным собственноручной подписью, и могут служить доказательством в суде, в том числе, по спорам между Клиентом и третьим лицом, в случае если соглашением об использовании аналога собственноручной подписи/простой электронной подписи между Клиентом и соответствующим третьим лицом, а также Банком и соответствующим третьим лицом, предусмотрено такое условие.

При размещении в Системе «ЦМР Онлайн» Электронного документа или ссылки на Электронный документ, который содержит условия договора, такой документ признается предложением (офертой) Банка Клиенту заключить договор. Согласие Клиента заключить предлагаемый договор может быть оформлено в форме Электронного документа, подписанного Аналогом собственноручной подписи/ простой электронной подписью. Порядок функционирования Системы «ЦМР Онлайн» позволяет достоверно установить, что формируемые и передаваемые внутри Системы «ЦМР Онлайн» Электронные документы исходят от сторон по Договору¹⁴.

Банк фиксирует результат проверки Аналога собственноручной подписи/ простой электронной подписи, введенного Клиентом при совершении действий через Систему «ЦМР Онлайн», и по запросу Клиента формирует документ с указанием на результат проверки Аналога собственноручной подписи/ простой электронной подписи на бумажном носителе.

Банк обеспечивает неизменность подписанного Аналогом собственноручной подписи/ простой электронной подписью Клиента Электронного документа и возможность подтверждения факта подписания Клиентом конкретного документа. Документальным подтверждением факта оказания Клиенту услуги/заключения договора, совершения Клиентом операции/действия является протокол проведения операций/действия в автоматизированной системе Банка, подтверждающий корректную Верификацию и Аутентификацию Клиента (в том числе, использование Клиентом Аналога собственноручной подписи/простой электронной подписи) и (или) оказание услуги, совершение операции/действия в такой системе.

По факту заключения договора в электронной форме Банк направляет Клиенту на Доверенный номер телефона SMS-сообщение и/или на Мобильное устройство Клиента с установленным Мобильным приложением Банка Push-уведомление о заключении договора, которое является подтверждением заключения такого договора.

2.8. Клиент соглашается с получением услуг посредством Системы «ЦМР Онлайн» через сеть Интернет. Клиент ознакомлен с правилами безопасного использования Системы, размещёнными на Официальном сайте Банка, и обязуется их соблюдать. В случае нарушения Клиентом указанных правил, приведшего к несанкционированной операции, Банк не несёт ответственности за причиненный Клиенту ущерб.

2.9. Клиент соглашается с тем, что Банк при предоставлении услуг с использованием Системе «ЦМР Онлайн» может устанавливать:

- максимальную сумму одной операции платежа или Перевода денежных средств на Счета третьих лиц или максимальную сумму операций платежей и переводов на Счета третьих лиц в сутки, определяемую лимитами, публикуемыми на сайте Банка;
- возможность изменения Клиентом максимальной суммы операций платежей и переводов на Счета третьих лиц в сутки в рамках лимитов, опубликованных на сайте Банка;

¹⁴ При наличии технической возможности.

- перечень возможных получателей денежных средств, в адрес которых могут быть совершены платежи, а также максимальную сумму таких операций в сутки/месяц, установленную на отдельных получателей (при наличии), публикуемых на сайте Банка;

- при использовании Мобильного приложения Банка перечень устройств, с которых может осуществляться доступ Клиента к Системе «ЦМР Онлайн», на основе идентификаторов указанных устройств. Идентификаторы таких устройств определяются и сохраняются Банком по факту успешного выполнения Клиентом определенной Банком и опубликованной на Официальном сайте Банка процедуры регистрации Мобильного приложения Банка на устройствах, используемых Клиентом. При смене Клиентом используемого устройства, зарегистрированного при установке Мобильного приложения Банка, необходимо осуществить регистрацию Мобильного приложения Банка на новом устройстве;

- при использовании Системы «ЦМР Онлайн», перечень устройств, с которых может осуществляться доступ Клиента к Системе «ЦМР Онлайн», на основе успешной Верификации/Аутентификации Клиента с устройства;

- ограничение на использование на одном Мобильном устройстве нескольких версий Мобильных приложений Банка.

2.10. Клиент самостоятельно и за свой счет обеспечивает подключение своих устройств к сети Интернет, доступ к сети Интернет, а также обеспечивает защиту собственных устройств от несанкционированного доступа и вредоносного программного обеспечения. Клиент уведомлён о том, что использование не принадлежащих ему устройств для доступа к Системе «ЦМР Онлайн» может повысить риск несанкционированного доступа к его учётным данным и проведения операций без волеизъявления Клиента. В случае использования таких средств Клиент принимает на себя риски, связанные исключительно с компрометацией учётных данных вследствие наличия на указанных устройствах вредоносного программного обеспечения, программно-аппаратных средств перехвата информации или умышленных действий владельца таких средств. Банк сохраняет ответственность за обеспечение безопасности Системы в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и условиями настоящих Правил.

2.11. При проведении операций в Системе «ЦМР Онлайн» используется московское время.

2.12. Подключение к Системе «ЦМР Онлайн» осуществляется бесплатно. За осуществление Операций через Систему «ЦМР Онлайн» Банк взимает с Клиента вознаграждение в соответствии с Тарифами Банка.

2.13. Вознаграждение за осуществление Операций, указанное в пункте 2.12 настоящих Правил, списывается Банком со Счета, по которому проводится Операция, в день совершения Операций 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.

2.14. Банк обязуется:

2.14.1. Принимать к исполнению поступившие от Клиента Электронные документы, оформленные в соответствии с действующим законодательством РФ, требованиями нормативных документов Банка России, настоящего Порядка и договоров между Клиентом и Банком, подтвержденные Клиентом установленным способом. Банк исполняет принятые Электронные документы не позднее рабочего дня, следующего за днем их получения от Клиента.

2.14.2. Не разглашать и не передавать третьим лицам информацию о Клиенте и его операциях в Системе «ЦМР Онлайн», за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ и настоящим Порядком.

2.14.3. Обеспечить сохранность информации об операциях Клиента в Системе «ЦМР Онлайн», осуществлять хранение Электронных документов, оформленных Клиентом через Систему «ЦМР Онлайн», и предоставление документов Клиенту по его запросу через

Систему «ЦМР Онлайн» либо на бумажном носителе в течение срока, установленного действующим законодательством РФ.

2.14.4. В случае невозможности предоставления услуг Системой «ЦМР Онлайн» по техническим или иным причинам разместить на Официальном сайте Банка или в Системе «ЦМР Онлайн» соответствующую информацию.

2.14.5. Приостановить или прекратить использование Системы «ЦМР Онлайн» в следующем порядке и на следующих условиях:

2.14.5.1. **по инициативе Клиента** при обращении Клиента в Колл-Центр Банка/в Подразделение Банка. В данном случае Банк информирует Клиента о приостановлении или прекращении использования Системы «ЦМР Онлайн» посредством уведомления Клиента непосредственно при его обращении в Колл-Центр Банка, при этом обязательство Банка по информированию Клиента о приостановлении или прекращении использования Системы «ЦМР Онлайн» путем направления Клиенту уведомления считается исполненным, а уведомление считается полученным Клиентом с момента голосового подтверждения работником Банка приостановления или прекращения использования Системы «ЦМР Онлайн»;

2.14.5.2. **по инициативе Банка** в случаях, установленных настоящими Правилами. Банк информирует Клиента о приостановлении или прекращении использования Системы «ЦМР Онлайн» одним из следующих способов по выбору Банка, путем:

- отправки SMS-сообщения на Доверенный номер телефона Клиента или в Push-уведомлении в Мобильном приложении Банка, или
- отправки SMS-сообщения на иной номер мобильного телефона Клиента, сведения о котором Клиент передал Банку, или
- отображения информационного сообщения в Системе «ЦМР Онлайн».

При этом обязательство Банка по информированию Клиента о приостановлении или прекращении использования Системы «ЦМР Онлайн» путем направления Клиенту уведомления считается исполненным, а уведомление считается полученным Клиентом с момента направления Банком Клиенту соответствующего SMS-сообщения/Push-уведомления, либо отображения Клиенту соответствующего информационного сообщения в Системе «ЦМР Онлайн».

2.15. Банк имеет право:

2.15.1. В одностороннем порядке прекратить предоставление услуги Системы «ЦМР Онлайн» в случае нарушения Клиентом своих обязательств в рамках настоящего Порядка.

2.15.2. Приостановить или ограничить предоставление услуг Системы «ЦМР Онлайн»:

2.15.2.1. При выявлении фактов и/или признаков нарушения информационной безопасности;

2.15.2.2. В случае трехкратного некорректного ввода Клиентом Постоянного пароля;

2.15.2.3. Выявления Банком в деятельности Клиента признаков сомнительных операций и сделок, а также если у Банка возникают подозрения, что операция совершается в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, финансирования терроризма, экстремистской деятельности и финансирования распространения оружия массового уничтожения с предварительным уведомлением о таком приостановлении/ограничении;

2.15.2.4. При непредоставлении Клиентом дополнительной информации (документов) Банку, в том числе поясняющей экономический смысл проводимых по Счету операций (сделок);

2.15.2.5. При наличии у Банка информации о том, что в отношении Клиента судом вынесено определение о признании обоснованным заявления о признании гражданина банкротом и введена процедура реструктуризации долгов или принято решение о признании гражданина банкротом и введена процедура реализации имущества;

2.15.2.6. В случае если Банк получил от Банка России информацию, содержащуюся в базе данных¹⁵, которая содержит сведения, относящиеся к Клиенту и/или его электронному средству платежа (Система «ЦМР Онлайн»), в том числе при отсутствии или наличии сведений федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел о совершенных противоправных действиях, на период нахождения сведений, относящихся к такому Клиенту и/или его электронному средству платежа (Система «ЦМР Онлайн») в такой базе данных, на основании положений статьи 9 Федерального закона от 27.06.2011 № 161-ФЗ «О национальной платежной системе»,

2.15.2.7. В иных случаях, предусмотренными настоящим Порядком.

2.15.3. Устанавливать лимиты на совершение операций в Системе «ЦМР Онлайн», а также реализовывать в Системе «ЦМР Онлайн» другие механизмы, снижающие риски Банка и Клиента.

2.15.4. Осуществлять контроль смены SIM-карты по Доверенному номеру телефона и в случае выявления такого факта, приостанавливать или ограничивать предоставление услуг в Системе «ЦМР Онлайн» до подтверждения Клиентом смены SIM-карты.

2.15.5. Использовать стороннее программное обеспечение для сканирования, распознавания QR – кодов в целях предоставления отдельных сервисов посредством Мобильного приложения Банка.

2.15.6. Приостанавливать направление Клиенту информации в рамках использования Системы «ЦМР Онлайн», и приостанавливать осуществление операций в Системе «ЦМР Онлайн» на основании Одноразовых паролей, в случае если Банку стало известно о признаках, указывающих на:

- компрометацию номера мобильного телефона, указанного в договоре Банка с Клиентом/изменение информации об Абоненте номера мобильного телефона, указанного в договоре Банка с Клиентом;

- замену SIM-карты, прекращение обслуживания, факт расторжения договора с оператором связи в отношении номера телефона, указанного в договоре Банка с Клиентом или смену номера телефона, указанного в договоре Банка с Клиентом;

- изменение идентификатора устройства, определенного и сохраненного Банком при успешном выполнении процедуры самостоятельной регистрации Клиентом Мобильного приложения Банка на Мобильном устройстве.

2.15.7. Дополнительно к уведомлению, указанному в п. [2.14.5.1](#) Порядка, проинформировать Клиента о приостановлении или прекращении использования Системы «ЦМР Онлайн» по инициативе Клиента путем направления сообщения на адрес электронной почты Клиента, либо информационного сообщения в Системе «ЦМР Онлайн» или иным способом.

2.16. Банк не несет ответственность:

2.16.1. в случае невозможности предоставления услуг Системы «ЦМР Онлайн» по независящим от Банка обстоятельствам, в том числе по причине непредоставления Банку сторонними организациями сервисов, необходимых для предоставления услуги Системы «ЦМР Онлайн»;

2.16.2. за последствия Компрометации Логина (Идентификатора пользователя), Постоянного и/или Одноразовых паролей Клиента, а также за убытки, понесенные Клиентом в связи с неправомерными действиями третьих лиц;

2.16.3. в случаях необоснованного или ошибочного перечисления Клиентом средств получателям через Систему «ЦМР Онлайн» Клиент самостоятельно урегулирует вопрос возврата средств с их получателями.

2.17. Клиент обязуется:

2.17.1. Хранить в недоступном для третьих лиц месте и не передавать другим лицам свои Логин (Идентификатор пользователя), Постоянный пароль и Одноразовые пароли.

¹⁵ База данных – база данных о случаях и попытках осуществления переводов денежных средств без добровольного согласия клиента, а именно без согласия клиента или с согласия клиента, полученного под влиянием обмана или при злоупотреблении доверием, формирование и ведение которой осуществляются Банком России.

2.17.2. При Компрометации или подозрении на Компрометацию Постоянного пароля - незамедлительно произвести смену Постоянного пароля в Систему «ЦМР Онлайн». При невозможности незамедлительно выполнить указанные выше действия, а также в случае Компрометации или подозрении на Компрометацию Логина (Идентификатора пользователя), незамедлительно обратиться в Колл-Центр Банка или любое Подразделение Банка.

2.17.3. Перед вводом в Системе «ЦМР Онлайн» Одноразового пароля/кодом подтверждения, полученного в SMS-сообщении и/или в Push-уведомлении, в обязательном порядке сверить реквизиты совершаемой операции с реквизитами, указанными в SMS-сообщении или в Push-уведомлении, содержащем Одноразовый пароль/код подтверждения. Вводить пароль в Систему «ЦМР Онлайн» только при условии совпадения реквизитов совершаемой операции с реквизитами в SMS-сообщении или Push-уведомлении, содержащем Одноразовый пароль/код подтверждения, и согласии с проводимой операцией.

2.17.4. Не проводить с использованием Системы «ЦМР Онлайн» операции, связанные с ведением предпринимательской деятельности, а также использовать Систему «ЦМР Онлайн» в составе коммерческих продуктов и/или для предложения коммерческих продуктов или услуг третьим лицам, а также в иных коммерческих целях.

2.17.5. При возникновении внештатных ситуаций, связанных с работой Системы «ЦМР Онлайн», незамедлительно известить об этом Банк и принять решение относительно дальнейшего исполнения Распоряжения (в этом случае Клиент должен предоставить в Банк документ, оформленный на бумажном носителе в установленном Банком порядке);

2.18. Клиент имеет право:

2.18.1. В случае необходимости обратиться в Подразделение Банка для получения письменного подтверждения об операции, произведенной в Системе «ЦМР Онлайн».

2.18.2. В случае приостановлении использования Системы «ЦМР Онлайн» в соответствии с п.2.15.2.6. настоящего Порядка, подать в порядке, установленном Банком России, заявление об исключении сведений, относящихся к Клиенту и (или) его электронного средства платежа (Система «ЦМР Онлайн») из базы данных¹⁶ (далее - Заявление в Банк России), в том числе через Банк.

Клиент может направить заявление в Банк России через Интернет-приемную, выбрав в качестве темы обращения «Информационную безопасность» и соответствующий тип проблемы «Исключить данные из базы данных Банка России о случаях и попытках совершения операций без согласия клиента».

Клиент может направить Заявление в Банк России через Банк при личном посещении Клиента Подразделения Банка. Банк предоставляет ответ Банка России по Заявлению в Банк России, поданному через Банк в сроки, установленные Банком России, в следующем порядке:

- по адресу электронной почты Клиента, предоставленному Клиентом в Банк при исполнении Договора ДБО (если такой адрес был представлен Банку) или используемому при подаче Заявления в Банк России;

- почтовым отправлением на адрес регистрации по месту жительства, или адрес фактического места пребывания, или почтовый адрес Клиента, указанный при заключении Договора о выпуске карты или позднее, а в случае указания Клиентом адреса для почтового отправления в Заявлении в Банк России – на такой адрес;

- при личном посещении Клиентом Подразделения Банка, если такой способ получения ответа Клиент указал в Заявлении в Банк России.

2.19. Особенности предоставления сервисов в Мобильном приложении Банка:

2.19.1. Клиент для доступа к функционалу Мобильного приложения Банка может установить на своем Мобильном устройстве¹⁷ соответствие между Постоянным паролем и

¹⁶ База данных – база данных о случаях и попытках осуществления переводов денежных средств без добровольного согласия клиента, а именно без согласия клиента или с согласия клиента, полученного под влиянием обмана или при злоупотреблении доверием, формирование и ведение которой осуществляются Банком России.

¹⁷ При наличии технической возможности.

средствами Аутентификации, используемыми на Мобильном устройстве (например, Аутентификация на основании распознавания отпечатка пальца и т.п.). По результатам успешной Аутентификации Клиента средствами Мобильного устройства доступ к Мобильному приложению Банка обеспечивается автоматическим использованием Постоянного пароля (без ручного ввода Клиентом Постоянного пароля).

2.19.2. Клиент настоящим уведомлен и соглашается с тем, что:

- обеспечение безопасности данных, хранящихся на собственных Мобильных устройствах, а также личной конфиденциальной информации обеспечивается непосредственно Клиентом;

2.19.3. Для улучшения работы Мобильного приложения Банка в автоматическом режиме Банку анонимно (без Верификации Клиента) передается следующая информация: тип операционной системы Мобильного устройства Клиента, версия и идентификатор Мобильного приложения Банка, а также иные метрики для целей получения статистики по использованию функций Мобильного приложения Банка.

2.19.4. Банк вправе размещать в Системе «ЦМР Онлайн» и на Официальном сайте Банка в сети Интернет информационные и/или рекламные предложения и советы по услугам/сервисам/продуктам Банка.

2.20. Заключая Договор банковского обслуживания, Клиент дает Банку согласие на подключение к СБП и получение денежных переводов по СБП, а также на обработку персональных данных в порядке, предусмотренном законодательством РФ, включая передачу персональных данных АО «Национальная система платежных карт», участникам СБП, плательщику/получателю и иным участникам расчетов. Отправка Клиентом денежных переводов по СБП осуществляется через Систему «ЦМР Онлайн», в т.ч с использованием Мобильного приложения. Информация о порядке и условиях совершения переводов с использованием номера мобильного телефона, в том числе о порядке зачисления денежных средств Клиенту и размере комиссии за совершение указанных переводов, содержится в Тарифах, размещенным на сайте Банка.

3. ПРОВЕДЕНИЕ ОПЕРАЦИЙ НА УСТРОЙСТВАХ САМООБСЛУЖИВАНИЯ БАНКА

3.1. Банк предоставляет Клиенту возможность проведения банковских операций через Устройства самообслуживания Банка при наличии технической возможности и наличии у Клиента действующей Карты.

3.2. Устройства самообслуживания Банка обеспечивают¹⁸ Клиенту:

- совершение банковских операций и получение иных услуг;
- возможность оформления договоров и иных документов, связанных с заключением, исполнением и расторжением договоров по продуктам и услугам Банка, третьих лиц;
- подписание Электронных документов простой электронной подписью;
- возможность внесения на Карточный счет наличных денежных средств;
- возможность получения с Карточного счета наличных денежных средств, в том числе с использованием QR-кода, размещенного на экране банкомата¹⁹;
- доступ к просмотру информации по продуктам/услугам Банка, третьих лиц;
- получение Логина (Идентификатора пользователя), Постоянного пароля для доступа в Систему «ЦМР Онлайн»²⁰;
- совершение иных операций и действий.

¹⁸ При наличии технической возможности. В отдельных регионах обслуживания Банка перечень операций, осуществляемых через Устройства самообслуживания, может быть ограничен по техническим причинам. Информацию о предоставляемых услугах можно получить в Подразделении Банка по месту заключения Договора банковского обслуживания.

¹⁹ При наличии технической возможности.

²⁰ При наличии технической возможности.

3.3. При предоставлении услуг/проведении операций через Устройства самообслуживания Банка в рамках ДБО:

- Верификация Клиента Банком осуществляется:

- на основании предъявленной Клиентом действующей Карты; и/или
- на основании положительной Верификации Клиента в Мобильном приложении Банка. Клиент считается верифицированным в случае соответствия информации, нанесенной (записанной) на Карту (магнитную полосу Карты, в микропроцессор Карты), информации, содержащейся в Базе данных Банка²¹;

- и/или на основании положительной Верификации Клиента в Мобильном приложении Банка.

- Аутентификация Клиента Банком осуществляется:

- на основании ввода правильного ПИН-кода; и/или
- на основании успешной аутентификации в соответствующем мобильном приложении на Мобильном устройстве (путем ввода пароля на Мобильном устройстве, в памяти которого сохранены реквизиты Карты) и ввода правильного ПИН-кода Карты; и/или

- на основании ввода Клиентом в Устройстве самообслуживания Банка Одноразового пароля/кода подтверждения, полученного в SMS-сообщении с номера Банка на Доверенный номер Клиента или в Push-уведомлении в Мобильном приложении Банка²²; и/или

- на основании положительного ответа от автоматизированной системы Банка об успешном сопоставлении положительной Аутентификации Клиента в Мобильном приложении Банка с QR-кодом на банкомате, считанным Мобильным приложением Банка²³.

3.4. При проведении операции внесения денежных средств на Карточный счет остаток увеличивается не позднее следующего дня за днем проведения операции.

3.5. При проведении операции внесения денежных средств на Карточный счет, на Карточный счет зачисляется сумма, подтвержденная Клиентом по результатам пересчета, осуществляемого устройством самообслуживания в присутствии Клиента. Внесенные Клиентом банкноты, не прошедшие контроль, осуществляемый устройством самообслуживания, в пересчете не участвуют и автоматически возвращаются Клиенту. Виды и валюта Карточных счетов, на которые могут быть внесены денежные средства через устройство самообслуживания, определяются Банком исходя из технической возможности.

3.6. Банк имеет право вводить на устройствах самообслуживания лимиты, ограничения на совершение операций, дополнительные требования по Аутентификации Клиента, а также другие меры и политики безопасности, направленные на сокращение возможных потерь Клиента от неправомерных действий третьих лиц.

3.7. При условии положительной Верификации и Аутентификации Клиента операция выдачи наличных денежных средств в банкомате с использованием QR-кода, размещенного на экране банкомата, подтверждается Клиентом путем нажатия кнопки сканирования QR-кода в Мобильном приложении Банка и сканированием QR-кода, размещенного на экране банкомата²⁴.

3.8. Аналогом собственноручной подписи Клиента, используемым для целей подписания Электронных документов с использованием QR-кода, размещенного на экране банкомата, является нажатие кнопки сканирования QR-кода в Мобильном приложении Банка и сканирование QR-кода.

²¹ При наличии технической возможности.

²² При наличии технической возможности.

²³ При наличии технической возможности.

²⁴ При наличии технической возможности.

4. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ/СЕРВИСОВ/ПРОДУКТОВ НА ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ БАНКА

- 4.1. Банк при наличии технической возможности предоставляет Клиенту возможность оформления услуг/сервисов/продуктов (далее, в рамках раздела 4 – Услуги) на Официальном сайте Банка. Перечень операций по оформлению Услуг указан на Официальном сайте Банка²⁵.
- 4.2. Предоставление Клиенту Услуг через Официальный сайт Банка осуществляется в соответствии с ДБО и условиями Услуги, размещаемыми на Официальном сайте Банка.
- 4.3. Верификация Клиента на Официальном сайте Банка осуществляется на основании совпадения введенных Клиентом персональных данных²⁶, требуемых для целей получения Услуги, с данными Клиента, содержащимися в Базе данных Банка.
- 4.4. Аутентификация Клиента осуществляется на основании ввода на Официальном сайте Банка Одноразового пароля/кода подтверждения, полученного в SMS-сообщении с номера Банка на Доверенный номер телефона Клиента или в Push-уведомлении в Мобильном приложении Банка.
- 4.5. Предоставление услуг на Официальном сайте Банка осуществляется на основании заявления Клиента на получение Услуги, оформленного на Официальном сайте Банка.
- 4.6. Операции на Официальном сайте Банка Клиент подтверждает Одноразовым паролем/кодом подтверждения, который вводится на Официальном сайте Банка при совершении операции, и путем нажатия при совершении операции соответствующей подтверждающей кнопки. Одноразовые пароли Клиент получает в SMS-сообщении, отправленном с номера Банка на Доверенный номер телефона или в Push-уведомлении в Мобильном приложении Банка.
- 4.7. Простая электронная подпись Клиента, которая используется для целей подписания Электронных документов, формируется в порядке и на условиях, предусмотренных Правилами электронного взаимодействия (Приложение 2 к Условиям банковского обслуживания).
- 4.8. Клиент самостоятельно и за свой счет обеспечивает доступ своих вычислительных средств к сети Интернет, а также обеспечивает защиту собственных вычислительных средств от несанкционированного доступа и вредоносного программного обеспечения.

²⁵ Перечень операций, возможных к совершению через Официальный сайт Банка, может быть ограничен по техническим причинам. Информацию о предоставляемых Услугах можно получить в Подразделении Банка по месту заключения Договора банковского обслуживания.

²⁶ Перечень персональных данных, необходимых для целей Верификации Клиента, определяется Банком и указывается на Официальном сайте Банка при оформлении Услуги.