

1.4. Правила предоставления и получения информации и услуг по телефону и Онлайн- Чату.

Специальные термины:

Аутентификация — процедура, позволяющая Банку проверить идентичность Клиента (в т.ч. уполномоченного лица Клиента).

Средства Аутентификации — используемые для удаленной Аутентификации Клиента средства, которые известны только Клиенту (Пароль), используются или принадлежат только Клиенту (мобильный телефон, Кодовая карта, Устройство Digipass, PrivatSecure).

Пароль – элемент аутентификации Клиента, состоящий из арабских цифр и/или букв латинского алфавита, выбранный и заявленный Клиентом Банку.

Код Аутентификации – код, сгенерированный Устройством Digipass, PrivatSecure.

Онлайн Чат – на Домашней странице Банка доступная система, через которую Клиент в режиме реального времени может предоставить в Банк информацию, а также получить информационно-консультационные услуги Банка.

SMS-банк – созданная Банком система, в рамках которой Банк предоставляет Клиенту информационные услуги с использованием телефонной мобильной связи при помощи Короткого сообщения.

Транзакция – зачисление (внесение/кредитование) денежных средств и/или снятие (списание/дебетование) денежных средств со Счета Клиента.

Лимит Транзакции – минимальная денежная сумма Транзакции, соответствующая целому числу в любой валюте, о проведении которой по Счету Клиент автоматически желает получать информацию.

Номер мобильного телефона – номер мобильного телефона, заявленный Клиентом для получения услуг SMS-банк.

Короткое сообщение (SMS — Short Message Service) – вид оформления и отправки информации на Номер мобильного телефона.

- 1.4.1. Правила предоставления и получения информации и услуг по телефону и Онлайн Чату распространяются только на тех Клиентов, которые заключили соглашение с Банком об использовании услуги SMS-банка и/или Пароля, подписав заявление на открытие Счета или заявление на получение Пароля или услуг SMS-банка, а также на тех Клиентов, к чьим Счетам подключено Средство авторизации – Устройство Digipass/PrivatSecure (см. раздел 2.2. Правила оказания Услуг по удаленному управлению счетом).
- 1.4.2. Правила предоставления и получения информации и услуг по телефону и Онлайн Чату применяются, если Банк предоставляет Клиенту информацию/услуги или получает от Клиента информацию по телефону/ Онлайн Чату.
- 1.4.3. Банк и Клиент пришли к соглашению, что Пароль или Код Аутентификации вместе с другими идентификационными данными, которые Банк требует у Клиента (имя, фамилия, персональный код, паспортные данные, название, регистрационный

номер, номер счета и т.п.), считаются средствами Аутентификации Клиента в ходе удаленного контактирования с Клиентом по телефону/Онлайн Чату.

- 1.4.4. Банк имеет право с помощью технических средств записывать телефонные разговоры и диалоги в Онлайн Чате с Клиентом. Банк и Клиент пришли к соглашению, что такие записи Банка считаются достаточными доказательствами контактирования по телефону/Онлайн Чату Банка и Клиента и могут быть использованы как доказательства в суде.

1.4.5. Заказ и хранение Пароля

- 1.4.5.1. Клиент имеет право установить Пароль, заполнив, подписав и подав в Банк в письменном виде или используя Систему удаленного управления счетом заявление на открытие Счета или заявление на присвоение Пароля.
- 1.4.5.2. Клиент имеет право в любое время изменить установленный Пароль.
- 1.4.5.3. Клиент обязуется хранить Пароль в секретности и не разглашать его третьим лицам.
- 1.4.5.4. В случае если Пароль стал известен/доступен третьим лицам или у Клиента есть подозрения, что Пароль стал известен/доступен третьим лицам, Клиент обязан незамедлительно сообщить об этом Банку и установить новый Пароль в порядке, указанном в п. 1.4.5.1. Правил. В данном случае Клиент несет ответственность за своевременное информирование Банка и установление нового Пароля. Клиент несет ответственность за все последствия и убытки, которые могут возникнуть у Клиента и Банка до момента установления нового Пароля. До момента установления нового пароля Банк считает предыдущий Пароль Средством Аутентификации Клиента.

1.4.6. Использование Пароля или Кода идентификации

- 1.4.6.1. Осуществляя Аутентификацию Клиента по телефону или в Онлайн Чате, по его идентификационным данным, а также используя Пароль или Код Аутентификации, Банк имеет право:
- 1.4.6.1.1. предоставить Клиенту информацию об остатках денежных средств и Транзакциях на Счетах Клиента;
- 1.4.6.1.2. предоставит Клиенту информацию о платежах по кредитам и вкладам Клиента и другим Финансовым услугам, предоставляемым/предоставленным Банком Клиенту;
- 1.4.6.1.3. заблокировать Услуги по удаленному управлению счетом и/или Средств авторизации;
- 1.4.6.1.4. разблокировать Услуги по удаленному управлению счетом и/или Средств авторизации, если они автоматически были заблокированы в соответствии разделом 2.2. Правил (Условия оказания Услуг по удаленному управлению счетом);

- 1.4.6.1.5. Активизировать/заблокировать Карты в соответствии разделом 4. Правил (см. раздел 4 Правил — Общие условия обслуживания и использования платежных карт);
- 1.4.6.1.6. менять, установленный на Карту лимит расходов (см. раздел 4 Правил — Общие условия обслуживания и использования платежных карт);
- 1.4.6.1.7. предоставить Клиенту информацию о сроках годности Карт;
- 1.4.6.1.8. заключить Валютно-обменную сделку (см. раздел 5 Правил — Правила обмена валюты).
- 1.4.6.2. В случае если Клиент не может назвать Пароль или Код Аутентификации, Банк имеет право, провести Аутентификацию Клиента по другим идентификационным данным Клиента, и заблокировать Услуги по удаленному управлению счетом, Средства авторизации и/или Карты Клиента
- 1.4.6.3. Без Аутентификации Клиента Банк имеет право удаленно:
 - 1.4.6.3.1. предоставить Клиенту общую информацию о Финансовых услугах Банка;
 - 1.4.6.3.2. выслушать и принять предложения, возражения, заявления, претензии и жалобы Клиента.

1.4.7. Услуга SMS-банк

- 1.4.7.1. В рамках услуги SMS-банк на Номер мобильного телефона, указанный в заявлении на получение услуг SMS-банк Банк предоставляет Клиенту информацию о Сделках, осуществленных на Счетах Клиента.
- 1.4.7.2. Предоставление услуг SMS-банка осуществляется направлением Короткого сообщения на Номер мобильного телефона.
- 1.4.7.3. С целью идентифицировать Счет, на котором осуществляется Транзакция, каждое Короткое сообщение содержит номер Счета или его часть, или номер привязанной к Счету Карты или его часть. Текст Короткого сообщения составляется и отправляется латинскими буквами без знаков долготы и знаков смягчения и т.п., в случае необходимости применяя транслитерацию.
- 1.4.7.4. Клиент имеет право устанавливать индивидуальные Лимиты Транзакций.

1.4.8. Ответственность Клиента и риски, связанные с услугой SMS-банк

- 1.4.8.1. Клиент обязан принять все необходимые меры для того, чтобы не допустить доступ и возможность использовать третьими лицами мобильный телефон с Номером мобильного телефона (SIM-картой), используемый для получения услуги SMS-банк.
- 1.4.8.2. Клиент обязан незамедлительно сообщить Банку о попадании в распоряжение третьих лиц, утере или краже мобильного телефона, Номера мобильного телефона (SIM-карты), используемого для получения услуги SMS-банк. При получении такого сообщения Банк блокирует предоставление услуги SMS-банк.

- 1.4.8.3. Банк не проверяет и не берет на себя ответственность за регистрацию Клиента у оператора мобильной связи как абонента Номера мобильного телефона, а также за то, что Клиент является пользователем Номера мобильного телефона.
- 1.4.8.4. Банк не несет ответственность за убытки, которые могут возникнуть у Клиента или третьих лиц в случае отправления Банком Короткого сообщения
- 1.4.8.5. Банк не берет на себя ответственность за убытки Клиента, возникшие:
 - 1.4.8.5.1. в результате деятельности третьих лиц, в том числе операторов мобильной связи;
 - 1.4.8.5.2. если содержание информации, отправленной Коротким сообщением Клиенту, стало известно третьим лицам;
 - 1.4.8.5.3. вследствие повреждений или помех на линиях мобильной связи;
 - 1.4.8.5.4. в связи с неполучением Короткого сообщения, если Номер мобильного телефона выключен или отключен.
- 1.4.8.6. Банк не берет на себя ответственность за качество услуг, обеспечиваемое поставщиками услуг мобильной связи, и не несет ответственность за убытки, возникшие у Клиента вследствие помех связи и других, независимых от Банка помех и препятствий.
- 1.4.8.7. В случае обнаружения несоответствий между информацией Клиента согласно личному финансовому учету или бухгалтерскими данными Клиента и данными, полученными в Коротком сообщении, Клиент письменно сообщает об этом Банку путем подачи заявления в любое структурное подразделение Банка.

1.4.9. Время предоставления услуг SMS-банка

- 1.4.9.1. Банк начинает предоставлять услуги SMS-банка, продолжает их предоставлять согласно заявленным изменениям или прекращает предоставление услуг SMS-банка, начиная со следующего рабочего дня Банка после получения соответствующего заявления Клиента.
- 1.4.9.2. Услуги SMS-банка доступны Клиентам 24 часа в сутки (за исключением профилактических перерывов), если аппараты Мобильных телефонов обеспечивают возможность получения и отправки Коротких сообщений.
- 1.4.9.3. Клиент может изменить условия, указанные в заявлении на получение услуг SMS-банка (Номер телефона, Лимит Транзакции и др.), или подключенные к SMS-банку Счета путем подачи в Банк заявления специальной формы.
- 1.4.9.4. Банк имеет право без предварительного уведомления Клиента не предоставлять или автоматически прекратить предоставление услуг SMS-банка в случаях, предусмотренных Правилами, включая, без ограничения,
 - 1.4.9.4.1. если Клиент неправильно указал номер Счета, относительно которого заявлено получение услуг SMS-банка;
 - 1.4.9.4.2. если Клиент указал неправильный или несуществующий Номер мобильного телефона;
 - 1.4.9.4.3. если Клиент более 6 (шести) месяцев подряд не использовал услуги SMS-банка;

- 1.4.9.4.4. если Счет Клиента, относительно которого заявлено получение услуг SMS-банка, закрыт.
- 1.4.9.5. Банк имеет право без предварительного уведомления Клиента прекратить предоставление услуг SMS-банка, если Клиент не уплачивает Комиссию согласно Тарифам.
- 1.4.9.6. Банк имеет право приостановить предоставление услуг SMS-банка для проведения его технического обслуживания.

1.4.10. Комиссия за услуги SMS-банка

- 1.4.10.1. За предоставленные услуги в рамках получения услуг SMS-банка Клиент обязан платить Банку Комиссию согласно Тарифам.
- 1.4.10.2. Банк имеет право списывать Комиссию со Счета Клиента, который связан с предоставлением услуги SMS-банка, но, если на нем недостаточно денежных средств, то