

2.3. 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, 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, СМС пароль.

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.

СМС пароль — одноразовый цифровой код, который через короткое сообщение отправляется на номер мобильного телефона Клиенту.

Транзакция – зачисление (внесение/кредитование) денежных средств и/или перечисление (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.

2.3.1. Общие условия

2.3.1.1. 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, которым подключено Средство авторизации – Устройство Digipass/PrivatSecure, СМС пароль (см. раздел 2.2. *Правила оказания Услуг по удаленному управлению счетом*).

2.3.1.2. 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.

2.3.1.3. 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.

2.3.1.4. Банк имеет право с помощью технических средств записывать телефонные разговоры и диалоги в Онлайн Чате с Клиентом.

2.3.1.5. 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.

2.3.2. Заказ и хранение Пароля

2.3.2.1. Клиент имеет право установить Пароль, заполнив, подписав и подав Заявление на открытие Счета или Заявление на присвоение Пароля, лично в Банк в письменном виде или используя Услуги удаленного управления счетом.

2.3.2.2. Клиент имеет право в любое время изменить установленный Пароль.

2.3.2.3. Клиент обязуется хранить Пароль в секретности и не разглашать его третьим лицам.

2.3.2.4. 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. 2.3.2.1. Правил. В данном случае Клиент несет ответственность за своевременное информирование Банка и установление нового Пароля.

2.3.2.5. 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.

2.3.3. Использование Пароля или Кода идентификации

2.3.3.1. Осуществляя Аутентификацию Клиента по телефону или в Онлайн Чате, по его идентификационным данным, а также используя Пароль или Код Аутентификации, Банк имеет право:

2.3.3.1.1. предоставить Клиенту информацию об остатках денежных средств и Транзакциях на Счетах Клиента;

2.3.3.1.2. предоставит Клиенту информацию о платежах по кредитам и вкладам Клиента и другим Финансовым услугам, предоставляемым/предоставленным Банком Клиенту;

2.3.3.1.3. заблокировать Услуги по удаленному управлению счетом и/или Средств авторизации;

2.3.3.1.4. 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);

2.3.3.1.5. заключить Валютно-обменную сделку (см. раздел 5 Правил — *Правила обмена валюты*).

2.3.3.2. 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

2.3.3.3. Без Аутентификации Клиента Банк имеет право удаленно:

- 2.3.3.3.1. предоставить Клиенту общую информацию о Финансовых услугах Банка;
- 2.3.3.3.2. выслушать и принять предложения, возражения, заявления, претензии и жалобы Клиента.

2.3.4. Услуга SMS-банк

- 2.3.4.1. 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.
- 2.3.4.2. Предоставление услуг SMS-банка осуществляется направлением Короткого сообщения на Номер мобильного телефона.
- 2.3.4.3. С целью идентифицировать Счет, на котором осуществляется Транзакция, каждое Короткое сообщение содержит номер Счета 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.
- 2.3.4.4. Клиент имеет право устанавливать индивидуальные Лимиты Транзакций.

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

- 2.3.5.1. 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 .
- 2.3.5.2. Клиент обязан незамедлительно сообщить Банку о попадании в распоряжение третьих лиц, утере или краже мобильного телефона и/или номера мобильного телефона (SIM-карты), используемого для получения услуги SMS-банк. При получении такого сообщения Банк блокирует предоставление услуги SMS-банк.
- 2.3.5.3. 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.
- 2.3.5.4. Банк не несет ответственность за убытки, которые могут возникнуть у Клиента или третьих лиц в случае отправления Банком Короткого сообщения
- 2.3.5.5. Банк не берет на себя ответственность за убытки Клиента, возникшие:
 - 2.3.5.5.1. в результате деятельности третьих лиц, в том числе операторов мобильной связи; если содержание информации, отправленной Коротким сообщением Клиенту, стало известно третьим лицам;
 - 2.3.5.5.2. вследствие повреждений или помех на линиях мобильной связи;
 - 2.3.5.5.3. в связи с неполучением Короткого сообщения, если Номер мобильного телефона выключен или отключен.
- 2.3.5.6. 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.
- 2.3.5.7. 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.

2.3.6. Время предоставления услуг SMS-банка

- 2.3.6.1. 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.
- 2.3.6.2. Услуги SMS-банка доступны Клиентам 24 часа в сутки (за исключением профилактических перерывов), если аппараты Мобильных телефонов обеспечивают возможность получения и отправки Коротких сообщений.
- 2.3.6.3. 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.
- 2.3.6.4. Банк имеет право без предварительного уведомления Клиента не предоставлять или автоматически прекратить предоставление услуг SMS-банка в случаях, предусмотренных Правилами, включая, без ограничения,
- если Клиент неправильно указал номер Счета, относительно которого заявлено получение услуг SMS-банка;
 - если Клиент указал неправильный или несуществующий Номер мобильного телефона;
 - если Клиент более 6 (шести) месяцев подряд не использовал услуги SMS-банка;
 - если Счет Клиента, относительно которого заявлено получение услуг SMS-банка, закрыт.
- 2.3.6.5. Банк имеет право без предварительного уведомления Клиента прекратить предоставление услуг SMS-банка, если Клиент не уплачивает Комиссию согласно Тарифам.
- 2.3.6.6. Банк имеет право приостановить предоставление услуг SMS-банка для проведения его технического обслуживания.

2.3.7. Комиссия за услуги SMS-банка

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