

**Правила оказания услуг
дистанционного банковского обслуживания физических лиц
(к договору об оказании услуг дистанционного банковского обслуживания,
заключенному с Совместным белорусско-российским открытым
акционерным обществом «Белгазпромбанк»)
(в редакции распоряжения заместителя председателя правления
банка от 22.03.2023 № 98)**

1. Термины и определения

1. **Продукт** – услуга (комплекс взаимосвязанных услуг Банка), составляющая единое целое с точки зрения ценности для Клиента и (или) технологии работы с ней Банка, управление которой может быть осуществлено посредством Системы дистанционного банковского обслуживания.

2. **Клиент** – физическое лицо, использующее или желающее использовать Продукты Банка и (или) Услуги дистанционного банковского обслуживания.

3. **Договор об оказании услуг дистанционного банковского обслуживания** – договор на оказание платежных услуг, согласно которому Банк оказывает Клиенту услуги дистанционного банковского обслуживания, с помощью которых Клиенту предоставляется возможность осуществления банковских и иных операций, а также заключение договоров на условиях приложений к нему, а Клиент обязуется оплачивать Банку вознаграждение за оказываемые услуги.

4. **Система дистанционного банковского обслуживания** (далее – СДБО) – совокупность технологий оказания Банком услуги дистанционного банковского обслуживания, осуществления банковских операций и заключения договоров, с использованием программных, технических средств и телекоммуникационных систем, обеспечивающих взаимодействие Банка и Клиента через формы услуги дистанционного банковского обслуживания.

5. **Услуга дистанционного банковского обслуживания** (далее – УДБО) – услуга предоставления Банком Клиенту возможности дистанционного банковского обслуживания с помощью форм УДБО, определенными настоящими Правилами.

6. **Формы УДБО:**

«Интернет-Банк» – сервис в глобальной компьютерной сети Интернет (далее – сеть Интернет) посредством использования сайтов www.belgazprombank.by, или e-bgrpb.by, или bgrpb.by (далее – Сайт);

«Мобильный Банк» – сервис с использованием специального SMS-номера – «2472» мобильных операторов СООО «Мобильные ТелеСистемы» (далее – МТС), УП «А1» (далее – А1) и ЗАО «Белорусская сеть телекоммуникаций» (далее – Life), сервис с использованием специального USSD-номера – «128» мобильных операторов МТС и А1;

«Мобильное приложение» – программное обеспечение, устанавливаемое на мобильное устройство Клиента, которое позволяет Клиенту взаимодействовать с Банком по соответствующим Продуктам Банка, а также

получать другую информацию и услуги посредством сети Интернет, SMS-сообщений и USSD-запросов;

«Приложение Организации» – используемое Клиентом программное обеспечение, принадлежащее Организации, наименование которого содержится в Договоре об оказании услуг дистанционного банковского обслуживания в пункте, регламентирующем способы акцепта Договора об оказании услуг дистанционного банковского обслуживания, которое позволяет Клиенту взаимодействовать с Банком с целью использования Продуктов Банка, а также, при наличии соответствующей возможности, получать другую информацию и услуги посредством сети Интернет;

«Сайт Организации» – сервис, предоставляемый в сети Интернет на сайте, принадлежащем Организации, адрес которого содержится в Договоре об оказании услуг дистанционного банковского обслуживания в пункте, регламентирующем способы акцепта Договора об оказании услуг дистанционного банковского обслуживания, позволяющий Клиенту взаимодействовать с Банком с целью использования Продуктов Банка, а также, при наличии соответствующей возможности, получать другую информацию и услуги посредством сети Интернет.

Устройства самообслуживания – совокупность периферийных устройств (инфокиоски, банкоматы), обслуживаемых Банком, которые позволяют Клиенту взаимодействовать с Банком с целью использования Продуктов Банка, а также, при наличии соответствующей возможности, получать другую информацию и услуги.

7. Межбанковская система идентификации (далее – МСИ) – система, используемая для удаленной идентификации или аутентификации клиентов без их личного присутствия и предоставления им услуг с помощью цифровых каналов обслуживания, предоставляемая ОАО «Небанковская кредитно-финансовая организация «ЕРИП».

8. Перечень вознаграждений – Перечень вознаграждений за операции физических лиц, проводимые ОАО «Белгазпромбанк», утверждаемый уполномоченным органом Банка.

9. Платежный сеанс – период времени, с момента входа Клиентом в соответствующую форму УДБО с помощью реквизитов доступа до момента выхода Клиента из формы УДБО.

10. Организация – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, с которым у Банка заключен соответствующий договор, в соответствии с которым Клиентам предоставляется возможность взаимодействовать с Банком с целью использования Продуктов Банка посредством принадлежащего данному юридическому лицу или индивидуальному предпринимателю сайта в сети Интернет или программного обеспечения, устанавливаемого на мобильное устройство Клиента. Организации являются участниками платежной системы Банка в рамках оказания услуги инициирования платежа.

11. Иные термины и определения, применяемые в настоящих Правилах, используются и толкуются сторонами в смысле соответствующих терминов и определений, закрепленных в законодательстве Республики Беларусь или принятых установившейся практикой.

2. Регистрация и подключение Клиента к формам УДБО

12. Регистрация и подключение Клиента к формам УДБО «Интернет-Банк» или «Мобильное приложение» осуществляется либо при личном обращении Клиента в Банк, либо путем онлайн-регистрации следующим образом:

12.1. Клиент обращается в Банк с оригиналом документа, удостоверяющего личность, и заполняет заявление на регистрацию персональных данных и подключение к СДБО. После получения и проверки заявления работник Банка акцептует заявление. Первый пароль доступа в «Интернет-Банк» или «Мобильное приложение» генерируется системой случайным образом и отправляется Клиенту автоматически на номер мобильного телефона в виде SMS-сообщения. Клиент обязан самостоятельно изменить отправленный ему пароль доступа в «Интернет-Банк» сразу после его получения, выполнив соответствующее действие в интерфейсе «Интернет-Банк»;

12.2. Клиент обращается на Сайт и на странице «регистрация» выбирает один из способов регистрации:

12.2.1. при выборе способа «Регистрация для клиентов банка» Клиент заполняет все необходимые реквизиты самостоятельно. Первый пароль доступа к УДБО «Интернет-Банк» или «Мобильное приложение» генерируется системой случайным образом и отправляется Клиенту автоматически на номер мобильного телефона в виде SMS-сообщения. Клиент обязан самостоятельно изменить отправленный ему пароль доступа сразу после его получения в процессе регистрации, выполнив соответствующее действие в интерфейсе «Интернет-Банк». В случае успешного завершения регистрации Клиент имеет возможность пользоваться соответствующими формами УДБО в объеме, предоставляемом Банком;

12.2.2. при выборе способа «Регистрация посредством МСИ» Клиент проходит аутентификацию на предоставляемой форме сервиса МСИ и подтверждает предоставление согласия на передачу личных данных из МСИ в Банк.

Первый пароль доступа к формам УДБО «Интернет-Банк» и УДБО «Мобильное приложение» генерируется системой случайным образом и отправляется Клиенту автоматически на номер мобильного телефона в виде SMS-сообщения. Клиент обязан самостоятельно изменить отправленный ему пароль доступа в «Интернет-Банк» сразу после его получения в процессе регистрации, выполнив соответствующее действие в интерфейсе «Интернет-Банк». В случае успешного завершения регистрации Клиент имеет возможность

пользоваться соответствующими формами УДБО в объеме, предоставляемом Банком;

12.3. регистрация и подключение Клиента к форме УДБО «Мобильное приложение» или «Интернет-банк» осуществляется путем онлайн-регистрации в форме УДБО «Мобильное приложение» одним из способов регистрации («Регистрация для клиентов банка» либо «Регистрация посредством МСИ»):

12.3.1. Клиент в форме УДБО «Мобильное приложение» в зависимости от выбранного способа регистрации осуществляет действия, описанные в подпунктах 12.2.1 и 12.2.2 настоящего пункта.

После завершения ввода информации Клиенту высылается код активации на номер мобильного телефона в виде SMS-сообщения. Для успешного завершения регистрации Клиент обязан ввести полученный код активации. В случае успешного завершения регистрации Клиент имеет возможность пользоваться соответствующими формами УДБО в объеме, предоставляемом Банком.

13. Регистрация Клиента в форме УДБО «Интернет-Банк» через Сайт и в форме УДБО «Мобильное приложение» возможна, если Клиент ранее заключал с Банком договоры, в рамках которых Банк осуществлял идентификацию Клиента, или регистрация Клиента в формах УДБО «Интернет-Банк» через Сайт и в форме УДБО «Мобильное приложение» осуществляется с использованием данных из МСИ.

14. При регистрации Клиента в одной из форм УДБО («Интернет-Банк» или «Мобильное приложение») повторная регистрация данного Клиента в той же или другой форме УДБО («Интернет-Банк» или «Мобильное приложение») под другим именем пользователя (логином) не допускается. Избранное Клиентом имя пользователя (логин) при регистрации в форме УДБО («Интернет-Банк» или «Мобильное приложение») используется Клиентом при работе с формами УДБО «Интернет-Банк» и «Мобильное приложение».

15. Для использования форм УДБО «Интернет-Банк» и «Мобильное приложение» в публичном режиме прохождение Клиентом регистрации и авторизации не требуется.

16. Если Клиент ранее заключал с Банком договоры, при заключении которых Банк осуществлял идентификацию Клиента, для использования Клиентом полного функционала форм УДБО «Интернет-Банк» и «Мобильное приложение» Клиент после успешной регистрации на Сайте и получения от Банка сеансового пароля в форме УДБО «Интернет-Банк» или после успешной регистрации в форме УДБО «Мобильное приложение» подтверждает свое согласие заключать договоры в электронном виде с использованием форм УДБО на условиях, содержащихся в соответствующих приложениях к договору об оказании услуг дистанционного банковского обслуживания, а также предоставляет согласие на получение, передачу, сбор, обработку, накопление, хранение, распространение, предоставление и (или) использование данных клиента, в том числе биометрических, при проведении финансовой

организацией финансовых операций с использованием программных средств (далее – согласие на обработку данных) .

17. Если Клиент ранее не заключал с Банком договоры, при заключении которых Банк осуществляет идентификацию Клиента, однако регистрация Клиента в формах УДБО «Интернет-Банк» через Сайт или «Мобильное приложение» осуществлена с использованием данных из МСИ для использования Клиентом полного функционала форм УДБО «Интернет-Банк» и «Мобильное приложение» Клиент после успешной регистрации на Сайте и получения от Банка сеансового пароля в форме УДБО «Интернет-Банк» или в форме УДБО «Мобильное приложение» подтверждает свое согласие заключать договоры в электронном виде с использованием форм УДБО на условиях, содержащихся в соответствующих приложениях к договору об оказании услуг дистанционного банковского обслуживания, а также предоставляет согласие на обработку данных.

18. Регистрация и подключение Клиента к форме УДБО «Мобильный Банк» осуществляется следующим образом:

18.1. Клиент обращается в Банк с оригиналом документа, удостоверяющего личность, и заполняет заявление на регистрацию персональных данных и регистрацию в СДБО. После регистрации заявления работником Банка Клиент имеет возможность пользоваться всеми сервисами формы УДБО «Мобильный Банк» при условии активации данной формы УДБО. Для активации формы УДБО «Мобильный Банк» используется код активации, содержащийся в документе, выданном Клиенту работником Банка. Клиент отправляет соответствующее SMS-сообщение с кодом активации на специальный номер «2472» или «bgpb.by» мобильных операторов МТС, А1, Life или выполняет соответствующий USSD запрос на специальный номер «128» мобильных операторов МТС, А1;

18.2. регистрация только на отдельный информационный сервис формы УДБО «Мобильный Банк», предоставляющий информацию об актуальном балансе банковской платежной карточки, осуществляется одновременно с подачей Клиентом заявления в Банк на выпуск банковской платежной карточки, при условии, что в заявлении был указан уникальный номер мобильного телефона Клиента. Активация только данного сервиса формы УДБО «Мобильный Банк» и акцептование условий договора об оказании услуг дистанционного банковского обслуживания, в том числе настоящих Правил, производится автоматически при отправке Клиентом с зарегистрированного номера мобильного телефона определенного USSD или SMS запроса с указанием кода доступа.

19. Регистрация и подключение Клиента к форме УДБО «Сайт организации» осуществляется посредством совершения Клиентом на сайте в сети Интернет, принадлежащем Организации, соответствующих действий, предусмотренных Договором об оказании услуг дистанционного банковского обслуживания, влекущих за собой акцепт Клиентом Договора об оказании услуг дистанционного банковского обслуживания, в том числе настоящих

Правил.

20. Регистрация и подключение Клиента к форме УДБО «Приложение Организации» осуществляется одним из следующих способов:

посредством установки (инсталляции) на устройство Клиента мобильного приложения, принадлежащего Организации, и акцепта Клиентом договора и (или) соглашения с Организацией об использовании соответствующего мобильного приложения, что влечет за собой акцепт Клиентом Договора об оказании услуг дистанционного банковского обслуживания, в том числе настоящих Правил;

совершения Клиентом в принадлежащем Организации программном обеспечении, не являющемся мобильным приложением, соответствующих действий, предусмотренных Договором об оказании услуг дистанционного банковского обслуживания, влекущих за собой акцепт Клиентом Договора об оказании услуг дистанционного банковского обслуживания, в том числе настоящих Правил.

21. При работе с формами УДБО Клиент действует в соответствии с Инструкцией пользователя соответствующей формы УДБО, разработанной Банком и размещенной на Сайте, а также путем совершения Клиентом действий по установленной Банком форме, которые необходимо сделать в интерфейсе УДБО «Мобильное приложение» или иных соответствующих интерфейсах форм УДБО.

22. Согласие Клиента на обработку данных может быть отозвано Клиентом на бумажном носителе при личном обращении Клиента в Банк.

3. Реквизиты доступа к формам УДБО

23. Реквизиты доступа к форме УДБО «Интернет-Банк»:

23.1. форма УДБО «Интернет-Банк» может использоваться Клиентом либо в публичном режиме, либо в приватном режиме. В публичном режиме использования формы УДБО «Интернет-Банк» авторизация Клиента не требуется. Объемы и перечень услуг и операций, предоставляемых Клиенту в публичном и приватном режимах использования формы УДБО «Интернет-Банк», определяются Банком самостоятельно и отличаются друг от друга;

23.2. реквизиты доступа к приватному режиму использования формы УДБО «Интернет-Банк»:

23.2.1. имя пользователя (логин) – избираемый Клиентом при регистрации в формах УДБО «Интернет-Банк» или «Мобильное приложение» набор текстовой и (или) цифровой информации, однозначно идентифицирующей Клиента в форме УДБО «Интернет-Банк». Выбранное Клиентом имя пользователя (логин) может быть отклонено Банком в случае его использования уже другим Клиентом;

23.2.2. пароль доступа – избираемый Клиентом при регистрации в формах УДБО «Интернет-Банк» или «Мобильное приложение» набор текстовой и (или) цифровой информации, однозначно связанной с именем пользователя

(логином) Клиента и используемой для аутентификации Клиента в форме УДБО «Интернет-Банк»;

23.2.3. сеансовый пароль – случайным образом генерируемая Банком последовательность текстовой и (или) цифровой информации, направляемая Клиенту для подтверждения операций в рамках одного платежного сеанса формы УДБО «Интернет-Банк» в виде SMS-сообщения на номер мобильного телефона, указанный Клиентом при регистрации в форме УДБО «Интернет-Банк» или «Мобильное приложение»;

23.2.4. код BGPB mobile – набор цифровой информации, сгенерированный для данного Клиента соответствующим образом при использовании им функции «генератор кодов» в форме УДБО «Мобильное приложение». Клиент должен использовать код BGPB mobile в течение 32 секунд после генерации, в противном случае необходимо сгенерировать новый код BGPB mobile.

24. Реквизиты доступа к форме УДБО «Мобильное приложение»:

24.1. форма УДБО «Мобильное приложение» может использоваться Клиентом либо в публичном режиме, либо в приватном режиме. В публичном режиме использования формы УДБО «Мобильное приложение» авторизация Клиента не требуется. Объемы и перечень услуг и операций, предоставляемых Клиенту в публичном и приватном режимах использования формы УДБО «Мобильное приложение», определяются Банком самостоятельно и отличаются друг от друга;

24.2. реквизиты доступа к приватному режиму использования формы УДБО «Мобильное приложение»:

24.2.1. для активации приватного режима использования формы УДБО «Мобильное приложение» необходимы следующие реквизиты:

24.2.1.1. имя пользователя (логин), указанный Клиентом при регистрации в формах УДБО «Интернет-Банк» или «Мобильное приложение»;

24.2.1.2. пароль доступа, установленный Клиентом;

24.2.1.3. код активации, получаемый Клиентом в виде SMS-сообщения на номер мобильного телефона, указанный Клиентом при регистрации в форме УДБО «Интернет-Банк» или «Мобильное приложение», в том числе после успешной аутентификации на предоставляемой форме сервиса МСИ;

24.2.2. для работы в приватном режиме использования «Мобильного приложения» необходимы следующие реквизиты на выбор Клиента при наличии технической возможности формы УДБО «Мобильное приложение»:

24.2.2.1. код доступа – избираемый Клиентом набор цифр, однозначно связанный с именем пользователя (логином) Клиента и паролем доступа к формам УДБО («Интернет-банк» и «Мобильное приложение») и используемый для аутентификации Клиента в форме УДБО «Мобильное приложение»;

24.2.2.2. биометрические данные Клиента – данные, представляющие собой биометрическую характеристику Клиента (отпечаток пальца, изображение радужной оболочки, сетчатки глаза, объемно-пространственной формы лица человека и т.п.), получаемые мобильным устройством, на котором

Клиентом используется «Мобильное приложение», и используемые в процедуре аутентификации Клиента в форме УДБО «Мобильное приложение».

25. Реквизиты доступа к форме УДБО «Мобильный Банк»:

25.1. номер мобильного телефона Клиента;

25.2. код доступа – идентификатор соответствующего договора, опосредующего пользование Клиентом Продуктом, либо банковской платежной карточки Клиента, используемый при формировании запросов Клиента в виде SMS-сообщений либо USSD-запросов.

Порядок использования реквизитов доступа к форме УДБО «Мобильный Банк» определяется соответствующей инструкцией пользователя, разработанной Банком и размещенной на Сайте.

26. Реквизиты доступа к форме УДБО «Приложение Организации» и «Сайт организации» определяются соответствующими договорами и (или) соглашениями, заключаемыми между Клиентом и Организацией.

4. Порядок использования СДБО

27. Пользование формой УДБО «Интернет-Банк» осуществляется Клиентом путем выполнения операций и действий на Сайте. Операции с денежными средствами, находящимися на счете Клиента, осуществляются в форме УДБО «Интернет-банк» Клиентом с использованием карточек, эмитированных к текущему (банковскому) счету, либо посредством направления платежных указаний по счету, открытому в Банке. Перечень доступных счетов для направления платежных указаний посредством УДБО определяется Банком самостоятельно.

28. Пользование формой УДБО «Мобильное приложение» осуществляется Клиентом путем отправки запросов на совершение операций или иных действий посредством сети Интернет в форме УДБО «Мобильное приложение», SMS-сообщений и USSD-запросов. Операции с денежными средствами, находящимися на счете Клиента, осуществляются в форме УДБО «Мобильное приложение» Клиентом с использованием карточек, эмитированных к текущему (банковскому) счету, либо посредством направления платежных указаний по счету, открытому в Банке. Перечень доступных счетов для направления платежных указаний посредством УДБО определяется Банком самостоятельно.

29. Пользование формой УДБО «Мобильный Банк» осуществляется Клиентом путем отправки SMS-сообщений или USSD-запросов с зарегистрированного номера мобильного телефона на номера формы УДБО «Мобильный Банк» и получения ответных сообщений от Банка с номеров формы УДБО «Мобильный Банк». Операции с денежными средствами, находящимися на счете Клиента, осуществляются при использовании формы УДБО «Мобильный Банк» Клиентом с использованием карточек, эмитированных к текущему (банковскому) счету в Банке.

30. Пользование формами УДБО «Приложение Организации» и «Сайт Организации» осуществляется Клиентом посредством сети Интернет путем:

отправки запросов на совершение банковских переводов, осуществляемых с использованием реквизитов банковских платежных карточек, между банковскими счетами, к которым эмитированы банковские платежные карточки;

отправки запросов на совершение иных операций или действий.

31. Пользование устройствами самообслуживания осуществляется Клиентом непосредственно при использовании такого устройства путем:

отправки запросов на совершение банковских переводов, осуществляемых с использованием реквизитов банковских платежных карточек, операций выдачи со счета и внесения на счет наличных денежных средств, совершаемых с использованием реквизитов банковской платежной карточки;

отправки запросов на совершение иных операций или действий.

32. Отправка SMS-сообщений и USSD-запросов, а также нажатие соответствующих клавиш подтверждения или отправки, а также иных подобных клавиш, предусмотренных в формах УДБО, является достаточным основанием для подтверждения:

согласия Клиента на совершение определенных операций и иных действий, предусмотренных соответствующей формой УДБО;

ознакомления Клиента с определенной информацией, предоставляемой Банком Клиенту перед совершением операции или иного действия, предусмотренного соответствующей формой УДБО;

заключения договоров на условиях, предусмотренных приложениями к договору об оказании услуг дистанционного банковского обслуживания;

предоставления Банку необходимых от Клиента согласий или ходатайств на совершение Клиентом или Банком определенных действий.

33. Информация о порядке использования форм УДБО размещается на Сайте и (или) в Инструкциях пользователя, а также в подсказках соответствующих интерфейсов форм УДБО.

34. Момент безотзывности платежа по операциям с использованием карточки или реквизитов карточки в формах УДБО наступает:

34.1. при совершении платежей в системе «РАСЧЕТ» (ЕРИП) – с момента безотзывности, определяемого системой «РАСЧЕТ» (ЕРИП);

34.2. при совершении платежа не в системе «РАСЧЕТ» (ЕРИП) по банковским реквизитам, указанным Клиентом:

если счет получателя платежа открыт в Банке – с момента зачисления денежных средств на счет получателя платежа;

если счет получателя платежа открыт не в Банке – с момента перечисления денежных средств из Банка по реквизитам, указанным Держателем;

34.3. в иных случаях, в том числе при совершении переводов – с момента предоставления согласия на совершение платежной операции.

35. Момент безотзывности платежа по операциям без использования карточки наступает:

35.1. при совершении платежей в системе «РАСЧЕТ» (ЕРИП) в устройствах самообслуживания – с момента безотзывности, определяемого системой «РАСЧЕТ» (ЕРИП);

35.2. при совершении платежа не в системе «РАСЧЕТ» (ЕРИП) по доступным в устройства самообслуживания операциям, когда счет получателя открыт в Банке – с момента отражения внесенных в устройства самообслуживания денежных средств на счет получателя платежа;

35.3. при совершении операции в иных формах УДБО – с момента отражения суммы платежа по счету Клиента.

36. Платеж считается исполненным с момента отражения суммы платежа по счету Клиента.

37. Моментом наступления окончательности платежа является момент отражения соответствующего платежа по счету Клиента.

38. Максимальный срок осуществления платежной операции (оказания платежной услуги):

при использовании реквизитов карточки – 30 (тридцать) календарных дней;

без использования карточки – 2 (два) банковских дня.

39. Формами получения согласия на платежную операцию являются:

по операциям, совершенным с использованием реквизитов карточек: совершение Клиентом действий для аутентификации Клиента, перечисленных в пункте 24 настоящих Правил, или на основании пароля «Системы безопасных платежей в сети Интернет» (3-D Secure) и (или) пароля в рамках технологии «БЕЛКАРТ-ИнтернетПароль» (БЕЛКАРТ-ИнтернетПароль) и (или) кода CVV2 (CVC2, CVN2, КПП2), ПИН-кода карточки;

по операциям, совершенным без использования карточек: подписание документов в электронном виде сеансовым паролем в форме УДО «Интернет-банк» или кодов доступа, или биометрическими данными Клиента, или одноразовым кодом, направляемым на номер телефона Клиента, в форме УДБО «Мобильное приложение».

40. Отзыв согласия на платежную операцию осуществляется посредством направления в Банк заявления на отмену платежной операции, содержащего реквизиты операции, в электронном виде посредством форм УДБО либо на бумажном носителе при личной явке в Банк.

41. Банк обеспечивает гарантирование завершения расчетов и окончательность платежей, с учетом использования следующих методов и процедур:

установление лимитов и ограничений по операциям с использованием карточек и (или) операциям по счету без использования карточек;

проведение операций с учетом очередности платежных инструкций;

осуществление расчетных операций не позднее банковского дня, следующего за днем поступления в Банк соответствующих платежных инструкций;

осуществление расчетных операций в пределах денежных средств, размещенных на корреспондентских счетах Банка.

5. Использование электронного почтового сервиса в СДБО

42. Предоставление и использование услуги электронного почтового сервиса в СДБО осуществляется с учетом следующего:

42.1. при использовании электронного почтового сервиса не допускается: использование ненормативной лексики, бранных, вульгарных, нецензурных, оскорбительных, ругательных или иных аналогичных слов, речевых оборотов и выражений, а равно слов, речевых оборотов и выражений, сходных с указанными выше до степени смешения;

распространение любого рода рекламной или иной незапрашиваемой Банком либо не связанной с УДБО информации (спам);

направление бессмысленных, крайне эмоциональных, малозначительных сообщений, повторное направление одинаковых по сути сообщений (вопросов);

42.2. ответы на сообщения, полученные Банком посредством электронного почтового сервиса СДБО, направляются Банком Клиенту посредством электронного почтового сервиса СДБО или с использованием иных каналов, если это предусмотрено соответствующими приложениями к договору об оказании услуг дистанционного банковского обслуживания. В случаях указания Клиентом в сообщении каких-либо дополнительных контактных данных для ответа Банк вправе не использовать их.

43. При нарушении Клиентом условий предоставления и использования услуги электронного почтового сервиса СДБО Банк вправе прекратить предоставление Клиенту УДБО полностью или частично без предварительного уведомления и объяснения причин.

44. Электронный почтовый сервис СДБО не является адресом электронной почты Банка.

6. Порядок предоставления чеков и уведомлений об авторизации

45. При осуществлении с использованием СДБО, а также в устройствах самообслуживания операции инициирования платежа в момент успешного (неуспешного) завершения операции Банком формируется и выводится в электронном виде чек.

Чек содержит следующие данные:

уникальный идентификатор, позволяющий Клиенту распознать (идентифицировать) платежный инструмент, с использованием которого осуществлена операция, и Клиента;

дату и время операции;

- наименование операции;
- сумму операции;
- код или наименование валюты операции;
- код статуса платежного указания;
- наименование получателя платежа (бенефициара), при наличии;
- уникальный идентификатор устройства самообслуживания, в котором осуществлялась операция с использованием платежного инструмента (при наличии);
- наименование Банка;
- иные реквизиты в зависимости от инициируемой операции.

Воспроизведение (визуализация) чека на бумажном носителе при совершении операции в устройствах самообслуживания осуществляется по запросу (требованию) Клиента, если такая возможность в конкретном устройстве самообслуживания предусмотрена.

46. В случае если в результате использования СДБО в Банк передается платежное указание, то в момент успешного завершения осуществленной с использованием реквизитов банковской платежной карточки операции Банк формирует и направляет Клиенту уведомление об авторизации одним из способов, ранее определенным Клиентом в рамках использования банковской платежной карточки.

Сведения, включаемые в уведомление об авторизации, содержат:

- наименование платежного инструмента, позволяющее Клиенту распознать банковскую платежную карточку, с использованием реквизитов которой осуществлена операция;
- дату и время операции;
- наименование операции;
- сумму операции;
- код или наименование валюты операции;
- иные реквизиты.

47. Клиент с целью получения (прекращения получения) информации о каждой авторизованной операции, операциях выдачи со счета и внесения на счет наличных денежных средств, совершаемой с использованием реквизитов банковской платежной карточки, в УДБО «Интернет-банк» или «Мобильное приложение» по каждой банковской платежной карточке устанавливает (приостанавливает оказание услуги) один или несколько каналов информирования («PUSH-информирование», «SMS-информирование» и иные). В случае установления информирования посредством push-уведомления оказание Банком услуги Клиенту осуществляется только при использовании УДБО «Мобильное приложение».

При подключении Клиентом услуги «SMS-информирование» Банком может взиматься плата за пользование сервисом в соответствии с Перечнем вознаграждений за операции физических лиц, проводимые Банком.

48. Чек по любой платежной операции, совершенной Клиентом в СДБО, может быть воспроизведен (визуализирован) Банком для последующего

предоставления пользователю на бумажном носителе при обращении Клиента в Банк с документом, удостоверяющим личность.

7. Безопасность при использовании СДБО

49. Клиент при работе с формами УДБО «Интернет-Банк», «Мобильное приложение», «Мобильный банк», «Приложение Организации», «Сайт Организации» обязан выполнять следующие требования:

49.1. для обеспечения конфиденциальности вводимых в компьютер или устройство, которое используется для работы с соответствующей формой УДБО и реквизитами доступа, использовать устройства с работающими системами защиты, такими как:

ограничение доступа к устройству;

активное антивирусное программное обеспечение с обновленными базами данных;

система обновления операционной системы; 49.2. при использовании сайтов e-bgpb.by, bgpb.by, belgazprombank.by, tb.by, imbanking.by, bnb.by, stbank.by, stb24.by, voka.tv убедиться, что соединение с банковским сервером происходит в защищенном режиме (протокол HTTPS);

49.2. при использовании сайтов e-bgpb.by, bgpb.by, belgazprombank.by, tb.by, imbanking.by, bnb.by, stbank.by, stb24.by, voka.tv убедиться, что идентификационные данные этих сайтов удостоверены, а сертификаты сайтов действительны;

49.3. не соглашаться на предложение браузера сохранить пароль для последующего автоматического входа;

49.4. обеспечивать сохранность и конфиденциальность реквизитов доступа и иной информации, необходимой для доступа и совершения операций и действий с использованием соответствующих форм УДБО, не разглашать такую информацию другим лицам (в т.ч. друзьям, знакомым, родственникам, сотрудникам Банка и др.);

49.5. не сохранять свои логин, пароль доступа, сеансовый пароль, код доступа на компьютере, мобильном устройстве, любом другом цифровом носителе (жесткий диск компьютера, съемный цифровой носитель), бумажном носителе или интернет-сервисе, к которым могут иметь доступ другие лица;

49.6. изменять пароль доступа к соответствующей форме УДБО на регулярной основе, не реже чем раз в 90 дней, либо сразу, при наступлении событий, которые могли прямо или косвенно повлиять на его конфиденциальность;

49.7. использовать логин для форм УДБО, состоящий из не менее 6 символов;

49.8. изменить сразу после получения от Банка на номер мобильного телефона сгенерированный системой пароль доступа к форме УДБО «Интернет-Банк»;

49.9. не оставлять компьютер или другое устройство, посредством которого осуществляется работа с соответствующей формой УДБО, без присмотра на время открытого платежного сеанса;

49.10. всегда нажимать кнопку «ВЫХОД» по окончании платежного сеанса работы с соответствующей формой УДБО, в том числе и перед закрытием окна браузера при работе с формой УДБО «Интернет-Банк»;

49.11. незамедлительно уведомлять Банк о ставших известными фактах совершения несанкционированных Клиентом операций по счетам, доступным посредством СДБО, или фактах незаконного использования третьими лицами реквизитов доступа и иной информации Клиента, необходимой для доступа и совершения операций и действий с использованием форм УДБО;

49.12. не вводить в формы УДБО информацию, не запрашиваемую формой или не предназначенную для ввода в поля формы.

50. Для соблюдения конфиденциальности реквизитов доступа и информации о совершенных операциях Клиенту рекомендуется:

не использовать функции браузера «Автозаполнение» на страницах с реквизитами доступа;

не использовать для форм УДБО «Интернет-Банк», «Мобильное приложение» и «Приложение Организации», «Сайт Организации» логин и пароль, которые уже используются для авторизации Клиента на других сайтах;

использовать надежные пароли (пароль должен быть длиной не менее 6-и символов, должен содержать как минимум 1 цифру, 1 спецсимвол, за исключением спецсимвола «.», должен содержать прописные и строчные буквы латинского алфавита);

регулярно контролировать дату и время своего последнего посещения, а также количество входов и используемые IP-адреса и/или вспомогательный текстовый реквизит IP-адреса при работе с формой УДБО «Интернет-Банк» на Сайте, а также при работе с формой УДБО «Мобильное приложение»;

регулярно контролировать действующие лицензии, выданные Клиенту для использования формы УДБО «Мобильное приложение», а также перечень устройств, на которых активирована и используется форма УДБО «Мобильное приложение» с применением кода доступа Клиента;

внимательно изучать информацию, выводимую на экран устройства, используемого для работы с соответствующей формой УДБО, выбирать действия из предлагаемых вариантов в соответствии со своими намерениями и внимательно проверять правильность вводимой информации;

не устанавливать «Мобильное приложение» на устройствах с нарушенной безопасностью операционной системы (на устройствах, где получены пользователем права суперпользователя – root, jailbreak);

не использовать сторонние несертифицированные устройства для ввода данных при использовании формы УДБО «Мобильное приложение».

51. Банк вправе без предварительного уведомления Клиента устанавливать лимиты или ограничения на совершение операций, ограничения срока действия регистрации пользователя или приостановить пользование

формами УДБО при наличии подозрений в совершении третьими лицами операций в СДБО от имени Клиента или поступления негативной информации из других источников.

52. Для инициирования процесса возврата денежных средств по операциям, не санкционированным Клиентом (за исключением случаев, установленных законодательством Республики Беларусь), Клиент в срок, не превышающий 30 календарных дней с даты выявления факта неавторизованной операции, но не позднее 70 календарных дней с даты отражения такой операции по счету по учету вклада или текущему счету, представляет Банку заявление в письменной форме при личном обращении в подразделение Банка. Форма заявления устанавливается Банком.

При отказе Клиента от подключения услуги информирования Клиент обязан получать выписки на бумажном носителе при личном обращении в Банк и (или) формировать выписки по вкладу или текущему счету посредством УДБО «Интернет-банк» или «Мобильное приложение» не реже одного раза в течение двух календарных месяцев.

53. Возврат денежных средств по операциям, не санкционированным Клиентом, осуществляется Банком в сроки, установленные законодательством Республики Беларусь.

54. Банк вправе отказать Клиенту в возврате денежных средств по операциям, несанкционированным Клиентом, в случаях, установленных законодательством Республики Беларусь.

55. Банк направляет Клиенту уведомление о результатах рассмотрения заявления, указанного в пункте 52 настоящих Правил, на бумажном носителе в срок, не превышающий 90 (девяносто) календарных дней с даты получения Банком заявления.

8. Отказ от гарантии и ограничение ответственности

56. Настоящим Клиент подтверждает и принимает тот факт, что Банк никаким образом не эксплуатирует и не контролирует сети передачи данных, принадлежащие другим организациям, а также используемые Клиентом мобильные приложения сторонних организаций и потому, в случае их использования Клиентом, предоставляет Клиенту УДБО в рамках договорных отношений, на условии «как есть».

57. В случае использования Клиентом для получения услуг сетей передачи данных и мобильных приложений, принадлежащих не Банку, а сторонним организациям, Банк не дает никаких гарантийных обязательств или заверений касательно предоставляемых услуг, включая, но не ограничиваясь: бесперебойность, своевременность, безопасность, безошибочность, правильность, удовлетворительное качество, точное соответствие решению конкретных задач и условий Клиента.

9. Порядок прекращения использования СДБО. Приостановление, возобновление пользования формами УДБО. Изменение реквизитов доступа к формам УДБО. Оказание услуги информирования

58. Клиент вправе инициировать приостановление пользования формой(ами) УДБО путем совершения действий в формах УДБО «Интернет-банк» или «Мобильное приложение», личного обращения в Банк, или по телефонам службы поддержки.

59. Банк вправе приостанавливать (блокировать) оказание УДБО без предварительного уведомления по причине компрометации, а также в случаях:

нарушения Клиентом условий Договора об оказании услуг дистанционного банковского обслуживания или настоящих Правил – на срок до устранения Клиентом допущенных нарушений;

наличия обстоятельств, дающих основания полагать, что формы УДБО используются не Клиентом, – на срок до выяснения этих обстоятельств;

наличия обстоятельств, угрожающих безопасности СДБО, – на срок до выяснения этих обстоятельств;

возникновения технических неисправностей СДБО при предоставлении УДБО – до их устранения;

замены, технического обслуживания и т.п. оборудования и (или) программного обеспечения, используемого Банком для оказания УДБО, – на срок, требуемый для замены, технического обслуживания соответствующего оборудования и (или) программного обеспечения;

неверно введенного хотя бы одного из реквизитов доступа к УДБО;

наличия у Банка сведений, подтверждающих недостоверность данных, представленных Клиентом в целях идентификации/регистрации в УДБО;

отказа Клиента от предоставления согласия на обработку данных;

блокирования Банком данных о Клиенте в связи с окончанием срока их обработки или по инициативе Клиента при отзыве согласия на обработку данных;

неиспользования Клиентом УДБО в течение сорока пяти дней;

в иных случаях, предусмотренных заключаемым между Банком и Клиентом договором об оказании услуг дистанционного банковского обслуживания, неотъемлемой частью которого являются настоящие Правила, а также законодательством Республики Беларусь.

Банк осуществляет информирование Клиента о его блокировке, причине блокировки одним или несколькими из нижеприведенных способов: размещение соответствующей информации на сайте Банка; направление SMS-сообщения; направление push-уведомления; направление уведомления посредством мессенджеров, электронной почты, форм УДБО Банка; направление письменного уведомления; иным способом.

60. Для возобновления пользования формами УДБО требуется повторная регистрация и подключение Клиента к формам УДБО в соответствии с разделом 2 настоящих Правил. Банк вправе отказать Клиенту в повторной

регистрации и подключении Клиента к формам УДБО в случае приостановления пользования формами УДБО по инициативе Банка.

61. Изменение реквизитов доступа к формам УДБО производится согласно соответствующей инструкции пользователя УДБО «Интернет-банк» или путем совершения Клиентом действий по установленной Банком форме, которые необходимо сделать в интерфейсе УДБО «Мобильное приложение». Изменение номера мобильного телефона, используемого для получения сеансовых паролей, доступно только при личном обращении в Банк с предоставлением документа, удостоверяющего личность.

62. Банк вправе в одностороннем порядке изменить реквизиты доступа Клиента к формам УДБО при наличии одинаковых (похожих) реквизитов доступа у нескольких Клиентов.

63. Банк оказывает Клиенту услугу информирования о платежных операциях инициирования платежа со счета по учету вклада Клиента, по операциям внесения во вклад наличных денежных средств, осуществленных в устройствах самообслуживания с использованием УДБО «Мобильное приложение». Подключение услуги информирования осуществляется с согласия Клиента.

64. Для подключения или отключения услуги информирования Клиенту по выбранному вкладу в настройках информирования УДБО «Мобильное приложение» необходимо выбрать/исключить один или несколько каналов информирования (PUSH-информирование, SMS-сообщение, иные способы), по которым Клиент желает/не желает получать информацию по операциям, указанным в пункте 63 настоящих Правил.

10. Случаи и порядок обжалования действий (бездействия) Банка Клиентом и способы разрешения споров

65. Клиент имеет право инициировать возврат денежных средств по операциям, неавторизованным держателем (за исключением случаев, установленных законодательством Республики Беларусь). Для инициирования признания операции неавторизованной Клиент в срок, не превышающий месяц с даты выявления факта неавторизованной операции, но не позднее 70 (семидесяти) календарных дней с даты отражения этой операции по счету Клиента, если иной срок не определен законодательством, представляет Банку заявление в письменной форме при личном обращении в подразделение Банка. Форма заявления устанавливается Банком. Датой выявления факта неавторизованной операции считается дата получения Клиентом от Банка информации о движении денежных средств по счету, которой является:

при подключении Клиентом сервисов «SMS-информирование» и (или) «PUSH-информирование» по банковской платежной карточке, со счета которой был инициирован платеж, – дата доставки Клиенту SMS-сообщения и (или) PUSH-сообщения, содержащего информацию о совершенной расходной операции с авторизацией, на номер мобильного телефона, указанного Клиентом

при заключении договора об использовании карточки либо при последующем подключении услуги «SMS-информирование», и (или) на устройство, идентификатор которого был зарегистрирован при активации Клиентом сервиса «PUSH-информирование»;

при наличии у Клиента подключенных сервисов «SMS-информирование» и (или) «PUSH-информирование» по банковской платежной карточке, со счета которой был инициирован платеж, но не получения Клиентом по любым причинам SMS-сообщения и (или) PUSH-сообщения, содержащего информацию о совершенной расходной операции с авторизацией, – дата доставки Клиенту в порядке, указанном в абзаце втором настоящей части, первого SMS-сообщения и (или) PUSH-сообщения, содержащего информацию о сумме доступных с использованием карточки денежных средств, которое было доставлено Клиенту после совершения расходной операции с авторизацией, SMS-сообщение и (или) PUSH-сообщение с информацией о которой Клиенту не поступило;

при отказе Клиента от подключения услуги «SMS-информирование» и (или) «PUSH-информирование» и наличии у Банка письменного заявления Клиента о направлении выписок со счета на указанный в заявлении электронный адрес почты – дата доставки Клиенту выписки со счета, содержащей перечень расходных операций с авторизацией и без авторизации, в электронном виде на электронный адрес почты, указанный Клиентом в письменном заявлении Банку;

при отказе Клиента от подключения услуги «SMS-информирование» и (или) «PUSH-информирование» и отсутствии у Банка заявления Клиента о направлении выписок со счета на указанный в заявлении электронный адрес почты – дата получения Клиентом выписки со счета на бумажном носителе при личном обращении Клиента в Банк, или дата формирования Клиентом выписки со счета посредством форм услуги дистанционного банковского обслуживания Банка «Интернет-банк» и (или) «Мобильное приложение», или дата получения Клиентом от Банка информации о совершенной расходной операции любым иным способом в устной, письменной или электронной форме.

При отказе Клиента от подключения услуги «SMS-информирование» и (или) «PUSH-информирование» и отсутствии у Банка заявления Клиента о направлении выписок со счета на указанный в заявлении электронный адрес почты Клиент обязан получать выписки со счета на бумажном носителе при личном обращении в Банк и (или) формировать выписки со счета посредством формы услуги дистанционного банковского обслуживания Банка «Интернет-банк» или «Мобильное приложение» не реже одного раза в течение двух календарных месяцев.

66. Возврат денежных средств по операциям, неавторизованным держателем, осуществляется Банком на счет Клиента, с которого была осуществлена неавторизованная держателем операция, в сроки, установленные законодательством.

67. Банк вправе отказать Клиенту в возврате денежных средств по операциям, неавторизованным держателем, в случаях, установленных законодательством.

68. Банк направляет Клиенту уведомление о результатах рассмотрения заявления, указанного в пункте 65 настоящих Правил, на бумажном носителе в срок, не превышающий 90 (девяносто) календарных дней с даты получения Банком заявления.

11. Иные условия

69. Банк не оказывает Клиенту услуги по доступу в сеть Интернет, услуги мобильной и телефонной стационарной связи, каких-либо иных подобных услуг, опосредующих доступ Клиента к формам УДБО. Получение, пользование такими услугами и их оплату Клиент осуществляет в порядке и на условиях, определенных юридическими лицами, оказывающими соответствующие услуги.

70. В случае плановых перерывов или сбоев, продолжительностью более 90 (девяноста) минут, влекущих неработоспособность соответствующих форм УДБО, Банк информирует Клиентов о невозможности осуществления финансовых операций и планируемых сроках восстановления работоспособности посредством размещения соответствующей информации на Сайте, или посредством УДБО «Интернет-банк», или УДБО «Мобильное приложение».

71. СДБО является одним из способов, позволяющих осуществлять с помощью соответствующих форм УДБО, предоставляемых Банком, управление Продуктами, совершение платежных операций инициирования платежа, операции, сопутствующие внесению и (или) выдаче наличных денежных средств, заключение договоров, получение информационных платежных услуг.

72. Банк обеспечивает гарантирование завершения расчетов и окончательность платежей посредством использования следующих методов и процедур:

установление лимитов и ограничений по операциям с использованием карточек и (или) операциям по счету без использования карточек, в том числе с учетом использования различных форм УДБО;

проведение операций с учетом очередности платежных инструкций;

осуществление расчетных операций не позднее банковского дня, следующего за днем поступления в Банк соответствующих платежных инструкций;

осуществление расчетных операций в пределах денежных средств, размещенных на корреспондентских счетах Банка.

73. Подключение и использование УДБО не прекращает возможности Клиента управлять Продуктами иными предусмотренными законодательством Республики Беларусь и договорами, опосредующими пользование Клиентом

Продуктами, способами (например, подключение и управление услугами посредством оформления в письменном виде соответствующих заявлений).

Указанные способы управления Продуктами могут использоваться одновременно. В случае если в результате одновременного использования указанных способов осуществляется управление одной и той же операцией (например, ежемесячное перечисление определенной суммы денежных средств в адрес определенного бенефициара), настройка и изменение параметров операции может производиться любым из способов, независимо от того, каким из них это было осуществлено ранее.