

**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, Доверенного номера телефона и 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 приложения³ 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 Банка⁴.

1.2.3. **на Официальном сайте Банка**⁵ – 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.

1.2.4. при обращении в Колл-центр – предоставление Клиентом Кодового слова и/или иных идентификационных данных. Услуги предоставляются при условии совпадения Кодового слова и/или иных идентификационных данных с данными, предоставленными Клиентом при заключении Договора банковского обслуживания. Оказание консультационных услуг физическим лицам не требует предоставления Кодового слова и/или идентификационных данных

¹ При условии реализации продукта Банком.

² При наличии технической возможности.

³ Пользовательское соглашение об использовании Мобильного приложения «ЦМР Онлайн» представлено в Приложении 1 к настоящему Порядку.

⁴ Мобильное приложение Банка применяется только для операций выдачи наличных денежных средств в банкоматах с использованием QR-кода, размещенного на экране банкомата.

⁵ При наличии технической возможности.

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 конвертацию суммы операции по курсу Банка, действующему на момент обработки операции 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 в Системе «ЦМР Онлайн» в качестве шаблона для проведения в последующем Клиентом операций через 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. 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» обеспечивает⁶ Клиенту:

- совершение операций/сделок по продуктам/услугам, предоставленным Клиенту;
- совершение платежей/переводов денежных средств через СБП⁷;

⁶ При наличии технической возможности.

⁷ «Условия обслуживания и осуществления переводов физическими лицами с использованием Системы «ЦМР Онлайн» в рамках Системы быстрых платежей платежной системы Банка России (СБП) в ЦМРБанк (ООО)» представлены в Приложении 2 к настоящему Порядку.

- 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;
- подписание Электронных документов Аналогом собственноручной подписи/простой электронной подписью Клиента;
- доступ к информации о предлагаемых Клиенту/приобретенных Клиентом продуктах/услугах Банка, третьих лиц⁸, иной информации;
- доступ к электронным документам, сформированным в Банке/полученным от третьих лиц;
- возможность совершения отдельных операций на Устройствах самообслуживания Банка⁹;

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

2.4. Предоставление Клиенту услуг Банка с использованием Системы «ЦМР Онлайн» осуществляется в соответствии с ДБО, а также в соответствии с настоящим Порядком.

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), содержащимся 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 данных 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-

⁸ Перечень третьих лиц, предоставляющих продукты и услуги Клиенту, с указанием наименований и адресов размещен на Официальном Сайте Банка www.cmrbank.ru

⁹ Доступно только для операций выдачи наличных денежных средств в банкоматах с использованием QR-кода, размещенного на экране банкомата.

сообщении на Доверенный номер телефона Клиента или в Push-уведомлении в Мобильном приложении¹⁰;

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.

Одноразовые пароли Клиент может получить:

- в SMS -сообщении, отправленном на Доверенный номер телефона,¹¹ (при выборе данного способа получения Одноразового пароля в Системе «ЦМР Онлайн»);

- в Push-уведомлении¹² (при выборе данного способа получения Одноразового пароля в Системе «ЦМР Онлайн»).

Операция, инициированная Клиентом в Системе «ЦМР Онлайн», может быть подтверждена¹³ 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 подтверждения¹⁴.

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).

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 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.

¹⁰ Кроме случая регистрации номера мобильного телефона SMS-информирования по вкладу.

¹¹ При наличии технической возможности.

¹² При наличии технической возможности.

¹³ При наличии технической возможности.

¹⁴ Под Командой подтверждения понимается использование технологий распознавания отпечатка пальца/изображения лица для Мобильных устройств.

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 Договору¹⁵.

Банк фиксирует результат проверки Аналога собственноручной подписи/ простой электронной подписи, введенного Клиентом при совершении действий через Систему «ЦМР Онлайн».

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 Push-уведомление на Мобильное устройство Клиента с установленным Мобильным приложением Банка о заключении договора, которое является подтверждением заключения такого договора.

2.8. Клиент соглашается с получением услуг посредством Системы «ЦМР Онлайн» через сеть Интернет, осознавая, что сеть Интернет не является безопасным каналом связи, и соглашается нести финансовые риски и риски нарушения конфиденциальности, связанные с возможной компрометацией информации при её передаче через сеть Интернет.

2.9. Клиент соглашается с тем, что Банк при предоставлении услуг с использованием Системы «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;

- 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.

- 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

¹⁵ При наличии технической возможности.

собственных устройств от несанкционированного доступа и вредоносного программного обеспечения. В случае получения услуги Системы «ЦМР Онлайн» на не принадлежащих Клиенту устройствах, Клиент соглашается нести все риски, связанные с возможным нарушением конфиденциальности и целостности информации, а также возможными неправомерными действиями иных лиц.

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 на основании Распоряжения/Заявления Клиента 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.

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 настоящим Порядком и/или законодательством Российской Федерации. Банк в день перед приостановлением или прекращением использования Системы «ЦМР Онлайн» предварительно 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
- 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»:

- при выявлении фактов и/или признаков нарушения информационной безопасности;
- в случае трехкратного некорректного ввода Клиентом Постоянного пароля;
- 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, или финансирования терроризма;

- при непредоставлении Клиентом информации (документов) Банку по его запросу, в том числе поясняющей экономический смысл проводимых по Счету операций (сделок);

- 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.

2.15.3. 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.

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

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 устройстве¹⁶ соответствие между Постоянным паролем и 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 передается следующая информация: тип операционной системы Мобильного устройства Клиента, версия и идентификатор Мобильного приложения Банка, а также иные

¹⁶ При наличии технической возможности.

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. 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 обеспечивают¹⁷ 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 банкомата¹⁸;
- доступ к просмотру информации по продуктам/услугам Банка, третьих лиц;
- получение Логина (Идентификатора пользователя), Постоянного пароля для доступа в Систему «ЦМР Онлайн»¹⁹;
- совершение иных операций и действий.

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 Банка²⁰;
 - 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

¹⁷ 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.

¹⁸ При наличии технической возможности.

¹⁹ При наличии технической возможности.

²⁰ При наличии технической возможности.

Доверенный номер Клиента или в Push-уведомлении в Мобильном приложении Банка²¹; 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 Банка²².

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 банкомата²³.

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.

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 Банка²⁴.

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 данных²⁵, 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–

²¹ При наличии технической возможности.

²² При наличии технической возможности.

²³ При наличии технической возможности.

²⁴ 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.

²⁵ Перечень персональных данных, необходимых для целей Верификации Клиента, определяется Банком и указывается на Официальном сайте Банка при оформлении Услуги.

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.

ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОЕ СОГЛАШЕНИЕ

об использовании Мобильного приложения «ЦМР Онлайн»

Настоящее пользовательское соглашение – (далее – Соглашение) устанавливает условия использования Мобильного приложения и является офертой ЦМРБанк (ООО) (далее – Банк) по использованию Мобильного приложения, акцептируемой путем авторизации в Мобильном приложении, что в силу ст. ст. 435 и 438 Гражданского кодекса РФ является принятием (акцептом) оферты Банка.

1. Термины и определения

1.1. Термины и определения, используемые в настоящем Соглашении, имеют то же значение, что и в Правилах банковского обслуживания физических лиц в ЦМРБанк (общество с ограниченной ответственностью).

2. Предмет Соглашения

2.1. Банк предоставляет Клиенту (далее – Пользователь) право на использование Мобильного приложения в пределах и способами, определенными настоящим Соглашением. Информация об использовании и особенностях функциональности Мобильного приложения, а также системные требования содержатся в руководстве по использованию Мобильного Приложения, размещенном на официальном сайте Банка.

2.2. Право на использование Мобильного приложения предоставляется Пользователю на следующих условиях:

2.2.1. Территория действия права на использование Мобильного приложения – весь мир;

2.2.2. Срок действия права на использование Мобильного приложения – с даты начала использования Пользователем Мобильного приложения и принятия Пользователем вышеуказанного права использования до момента:

2.2.2.1. Его удаления с Устройства и/или смены Пользователя Устройства;

2.2.2.2. Смены владельца Устройства или владельца Доверенного номера.

2.2.3. Право на использование Мобильного приложения осуществляется следующими способами и в следующих пределах:

2.2.3.1. Копирование и установка Мобильного приложения в память Устройства;

2.2.3.2. Воспроизведение и использование Мобильного приложения по прямому функциональному назначению в целях, определённых в п. 3.1. настоящего Соглашения и Правилах банковского обслуживания физических лиц в ЦМРБанк (ООО).

2.3. Использование Мобильного приложения и передача данных возможны только при наличии доступа к сети Интернет. Для бесперебойной работы Мобильного приложения Пользователю необходимо обеспечить надлежащее качество доступа к сети Интернет на своем Устройстве.

2.4. Регистрация Пользователя происходит при условии, что Пользователь имеет действующие договоры с Банком или открытый счет в Банке. Для первичной регистрации Пользователю необходимо ввести данные: номер счета или карты в Банке, и/или номер телефона и паспортные данные, после их ввода Пользователю высылается SMS-сообщение с временным паролем.

2.5. SMS-сообщение высылается на Доверенный номер мобильного телефона. Доверенный номер может быть изменен по заявлению Пользователя при обращении в офис Банка. Доверенным номером может являться только один телефонный номер.

2.6. Пользователь может пользоваться неограниченным количеством копий Мобильного Приложения с учетом следующего: на одном Устройстве не допускается использование нескольких версий Мобильного приложения, зарегистрированных на Доверенный номер.

2.7. Иные способы использования Мобильного приложения, не указанные в настоящем Соглашении, запрещены. В частности, Пользователь, не вправе:

2.7.1. Продавать, переуступать, давать в пользование и аренду, распространять, передавать или иным образом предоставлять права на использование Мобильного приложения третьим лицам, использовать чужой логин и пароль;

2.7.2. Передавать логин и пароль третьему лицу;

2.7.3. Осуществлять модификацию, усовершенствование, перевод на другие языки, декомпилирование, дизассемблирование, декодирование, эмуляцию, нарушать целостность, восстанавливать исходный код Мобильного приложения или каких-либо его частей;

2.7.4. Осуществлять массовую рассылку информации или Контента с использованием Мобильного приложения, а также осуществлять размещение в Мобильном приложении Контента, права на размещение которого, отсутствуют у Пользователя, и/или которые являются: незаконными, компрометирующими (дискредитирующими, порочащими честь и достоинство или деловую репутацию), оскорбительными; нарушающими неприкосновенность частной жизни третьих лиц, способствующими разжиганию национальной, расовой или религиозной ненависти или вражды или дискриминации по любым признакам, или пропагандирующими данные явления, демонстрирующими или пропагандирующими насилие, жестокое обращение с животными, вульгарными или непристойными, содержащими экстремистские материалы, содержащими информацию ограниченного доступа, носящими заведомо ложный и/или недостоверный характер, пропагандирующими преступную деятельность, любой иной информации, запрещенной к распространению в соответствии законодательством Российской Федерацией;

2.7.5. Использовать Мобильное приложение в составе коммерческих продуктов, для предложения коммерческих продуктов или услуг третьим лицам или в иных коммерческих целях;

2.7.6. Использовать Мобильное приложение для нарушения прав третьих лиц, а также целей, противоречащих действующему законодательству.

3. Общие положения

- 3.1. Мобильное приложение может быть использовано Пользователем включая, но не ограничиваясь, для получения информации о состоянии счетов и кредитов, совершения операций и получения услуг, перечень которых является открытым.
- 3.2. Мобильное приложение может позволять пользоваться услугами, оказываемыми третьими лицами, а также приобретать товары или услуги третьих лиц. При этом Банк не является стороной заключаемых в связи с этим договоров между указанными лицами и Пользователем и не несет ответственности за качество предоставленных услуг/приобретенных товаров. Предложение услуг/товаров третьих лиц не предусматривает навязывания Пользователю в какой-либо форме, прямо или косвенно, таких услуг/товаров и не может быть истолковано соответствующим образом. Любое взаимодействие Банка с указанными третьими лицами не имеет и не может иметь своим результатом ограничение конкуренции на рынке финансовых услуг, или соответствующих товаров/услуг.
- 3.3. Использование Мобильного приложения способом, нарушающим условия, описанные в данном Соглашении, не допускается.
- 3.4. Перед началом использования Мобильного приложения Пользователь обязуется ознакомиться с текстом данного Соглашения. Если Пользователь не согласен с каким-либо отдельным положением или с Соглашением в целом, он обязан прекратить любое использование Мобильного приложения. Пользователь, выражая свое согласие с условиями Соглашения в порядке, предусмотренном настоящим Соглашением, тем самым безоговорочно и полностью соглашается со всеми условиями настоящего Соглашения. Руководство по использованию Мобильного приложения является неотъемлемой частью Соглашения.
- 3.5. Пользователь обязуется обеспечить надлежащую защиту Устройства, на котором установлено Мобильное приложение, от несанкционированного доступа третьих лиц, а также обязуется проявлять осторожность при использовании Устройства. Банк не несет ответственности в случае, если в результате действий Пользователя третьим лицом был получен доступ к информации и функциям Мобильного приложения, включая, но не ограничиваясь, информацию по Счету (Счетам).
- 3.6. При наличии у Пользователя оснований полагать, что безопасность доступа в Мобильное приложение была или может быть нарушена, он обязан незамедлительно сообщить об этом в Банк.
- 3.7. Обработка персональных данных Пользователей осуществляется в соответствии с «Политикой обработки персональных данных ЦМРБанк (ООО)», размещенной на официальном сайте Банка.
- 3.8. Действия, осуществляемые Пользователем в Мобильном приложении, фиксируются средствами Мобильного приложения в режиме реального времени по московскому времени. Электронный документ, сформированный Пользователем и/или переданный Пользователем посредством Мобильного приложения Банку, принимается Банком не позднее рабочего дня, следующего за днем фиксации Мобильным приложением формирования Пользователем такого Электронного документа и/или передачи Пользователем такого Электронного документа Банку.

4. Дополнительные условия

- 4.1. Пользователь настоящим уведомлен и соглашается со следующим:

- 4.1.1. Безопасность и конфиденциальность данных, обрабатываемых на Устройстве, обеспечивается непосредственно Пользователем. Пользователь понимает и принимает риски, связанные с передачей персональных данных и иной конфиденциальной информации с использованием сети Интернет. Банк рекомендует обеспечить антивирусную защиту Устройства при использовании Мобильного Приложения;
- 4.1.2. Применяемые Банком методы идентификации и аутентификации для обеспечения Пользователю доступа к Мобильному Приложению и его функциям являются достаточными и надлежащим образом подтверждают права Банка на осуществление операции и/или действия посредством Мобильного Приложения распоряжению;
- 4.1.3. При смене Пользователя, смене Устройства, смене владельца Устройства, смене Доверенного номера, смене владельца Доверенного номера, необходимо пройти повторную процедуру аутентификации в Мобильном Приложении на Устройстве;
- 4.1.4. Мобильное приложение в целях реализации своего полноценного функционала может осуществлять доступ к камерам Устройства с целью получения и использования фотоизображений документов в рамках услуг, реализуемых в Мобильном Приложении;
- 4.1.5. Банк имеет право уведомления о мероприятиях, акциях, предоставляемых скидках, распространения иной рекламной информации с помощью push уведомлений;
- 4.1.6. Настоящее Соглашение является договором публичной оферты, которая может быть принята Пользователем в порядке, предусмотренном настоящим Соглашением.

5. Ответственность Сторон

- 5.1. Мобильное Приложение предоставляется на условиях «как есть». Банк не предоставляет никаких гарантий в отношении соответствия Мобильного приложения конкретным целям и ожиданиям Пользователя, а также не предоставляет никаких иных гарантий, прямо не указанных в Соглашении.
- 5.2. Ни при каких условиях Банк не несет ответственности перед Пользователем за убытки, включая любые прямые, косвенные, умышленные, случайные или последующие убытки любого характера проистекающие из данного Соглашения или из использования или невозможности использования Мобильного Приложения (включая, но, не ограничиваясь, убытками, возникшими в результате потери деловой репутации, прекращения работы, технического сбоя, аварии, недоступности сети Интернет или неисправности или любых коммерческих убытков, издержек или потерь, а равно упущенной выгоды или неосновательного обогащения) даже если Банку было известно или должно было быть известно о возможности такого ущерба или Пользователь был предупрежден о возможности такого ущерба.
- 5.3. Банк предпринимает все разумные меры и осуществляет любые целесообразные действия, направленные на обеспечение сохранности конфиденциальных данных Пользователя и поддержание работоспособности Мобильного Приложения. Банком не производится гарантийное обслуживание Мобильного Приложения.
- 5.4. Банк не несет ответственность за передачу Пользователем информации третьим лицам с помощью Мобильного Приложения, а также, в случае если информация из Мобильного Приложения стала доступна третьим лицам вследствие несанкционированного доступа к Устройству или действий вредоносного программного обеспечения на Устройстве. Банк не контролирует содержание Контента, размещенного, передаваемого, используемого в Мобильном Приложении и не инициирует передачу Контента и/или информации, размещенной Пользователем в Мобильном Приложении, и не несет за них ответственность. Пользователь несет самостоятельную личную ответственность за любой Контент или иную информацию, которую он размещает, передает и/или использует в

Мобильном Приложении или с его помощью. В случае предъявления Банку претензий о нарушении прав третьих лиц, а также при получении соответствующих запросов от уполномоченных государственных органов о нарушении действующего законодательства в связи с размещением, использованием, передачей Контента и/или информации Пользователем и/или при возникновении соответствующих рисков, Банк имеет право удалить соответствующий Контент и/или информацию.

5.5. Банк не несет ответственности за невозможность использования Мобильного Приложения и предоставления каких-либо услуг с его помощью по независящим от него обстоятельствам. Банк оставляет за собой право предоставления функциональности Мобильного Приложения в ограниченном режиме (в том числе по причине не предоставления Банку сторонними организациями сервисов, необходимых для предоставления услуг в Мобильном Приложении), либо в любой момент, по своему усмотрению, отключать определенные функции внутри Приложения, либо полностью прекратить возможность использования Мобильного Приложения.

5.6. Банк вправе без объяснения причин отказать Пользователю в регистрации в Мобильном Приложении и/или в изменении в Мобильном Приложении Доверенного номера.

5.7. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств, взятых на себя Пользователем по Соглашению, а также за нарушения условий использования Мобильного приложения, Пользователь несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.8. В случае использования Мобильного Приложения после прекращения действия права на использование Мобильного приложения, Пользователь несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6. Заключительные положения

6.1. Каждым использованием Мобильного Приложения Пользователь выражает согласие с условиями Соглашения в редакции, которая действовала на момент фактического использования Мобильного Приложения. Банк оставляет за собой право в одностороннем порядке вносить изменения в условия настоящего Соглашения.

6.2. Действие Соглашения распространяется на все последующие обновления/новые версии Мобильного Приложения. Соглашаясь с установкой обновления/новой версией Мобильного Приложения, Пользователь принимает условия Соглашения для соответствующих обновлений/новых версий Мобильного Приложения, если обновление/установка новой версии Мобильного Приложения не сопровождается иным Соглашением.

6.3. Соглашение может изменяться Банком в одностороннем порядке. Уведомление Пользователя о внесенных изменениях в условия Соглашения размещается в новой версии Мобильного Приложения и/или на Официальном сайте Банка. Указанные изменения вступают в силу с даты их публикации, если иное не оговорено в соответствующей публикации. Банк имеет право в любой момент прекратить действие настоящего Соглашения в одностороннем порядке путем отзыва права на использование Мобильного приложения у Пользователя. Прекращение срока действия права на использование Мобильного приложения влечет расторжение настоящего Соглашения.

6.4. Законодательство Российской Федерации подлежит применению к правам и обязанностям Пользователя и Банка по Соглашению, вне зависимости от места нахождения Банка, Пользователя или Устройства Пользователя.

6.5. Все споры, разногласия и претензии, которые могут возникнуть в связи с исполнением, расторжением или признанием недействительным Соглашения, Пользователь и Банк будут стремиться решить путем переговоров с соблюдением обязательного претензионного порядка. Однако, если возникшие споры не представляется возможным решить путем переговоров в течение месяца, они подлежат разрешению в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации по месту нахождения Банка, язык судопроизводства - русский.

6.6. В случае прекращения действия права на использование Мобильного приложения Пользователь обязан незамедлительно прекратить использование Мобильного Приложения и удалить его из памяти всех Устройств.