

# Условия предоставления услуг систем дистанционного банковского обслуживания

## Термины и определения

**Код доступа** — уникальная четырехзначная последовательность цифр, создаваемая Клиентом в Мобильном приложении после введения Средств доступа, для авторизации клиентов Банка в Системе ИБ/МБ.

**Кодовая дата** — дополнительное средство для подтверждения операций в системах «Мобильный банк» и «Интернет-банк» (в случае выбора Клиента). Кодовая дата является аналогом собственноручной подписи Клиента при обращении Клиента в ЦТО для установки или изменения ПИН-кода или изменения Основного номера мобильного телефона. Кодовая дата устанавливается/изменяется в порядке, определенном в пункте 1.1.11 настоящих Условий.

**Контрольный код** — аналог собственноручной подписи Клиента при обращении Клиента в ЦТО для установки Кодовой даты, а также для установки или изменения ПИН-кода в тех случаях, когда у Клиента отсутствует Кодовая дата, а также для изменения номеров телефонов для начисления вознаграждений (при наличии технической возможности). Контрольный код состоит из 5 цифр и направляется Банком Клиенту в СМС-сообщении по Основному номеру мобильного телефона при заключении договора или может быть направлен Клиенту по его запросу через ЦТО.

**Логин** — уникальная последовательность символов, позволяющая однозначно идентифицировать Клиента в Системе ДБО.

**Мессенджеры** — одобренные Банком в качестве канала передачи информации программные средства (WhatsApp, Viber, Telegram и иные приложения), позволяющие обмениваться информацией через Сервис «TalkBank».

**Платёжное приложение** — программное обеспечение Банка или Поставщика Платёжного приложения, в том числе Основное Платёжное приложение, позволяющее Клиенту формировать распоряжения на совершение операций по Счетам Банковских карт Клиента и получать информацию о проводимых по ним авторизациях. Платёжные приложения могут иметь различный функционал и различный перечень доступных операций. Перечень доступных для использования Платёжных приложений установлен в разделе «Условия использования платёжных приложений» настоящего документа.

**Пароль** — известная только Клиенту последовательность символов, связанная с Логинем и используемая для доступа Клиента в Системы ДБО.

**Поставщик Основного Платежного приложения** — ПАО «МТС» 109147, г. Москва, ул. Марксистская, д. 4. Тел. 8 800 250-08-90.

**Сеансовый ключ (SMS-ключ)** — одноразовый цифровой код, дополнительное средство для подтверждения операций в Системе ДБО, используемый совместно со Средствами доступа, если иное не предусмотрено положениями настоящих Условий; а также дополнительное средство подтверждения направления Средств доступа в Банк при осуществлении входа в систему «Интернет-банк», в том числе с использованием учётных данных социальной сети.

**Система ДБО** — совокупность перечисленных в настоящем Приложении официальных каналов связи между Клиентом и Банком, предназначенных для получения и передачи юридически значимых заявлений.

**Система «Интернет банк»/«Мобильный банк» (Система ИБ/МБ)** — программно-аппаратный комплекс Банка, обеспечивающий дистанционное банковское обслуживание Клиентов посредством сети Интернет и с помощью мобильного телефона. Доступ к сервису предоставляется через мобильное приложение или сайт ПАО «МТС-Банка», либо с использованием Платёжного приложения.

**Сервис «МТС Деньги» или Сервис «Мой МТС»** (Платёжное приложение) — программно-аппаратный комплекс ПАО «МТС», позволяющий обеспечивать дистанционное банковское обслуживание Клиентов посредством сети Интернет и с помощью мобильного телефона. Доступ к сервису предоставляется через мобильное приложение, либо сайт ПАО «МТС» [www.mts.ru](http://www.mts.ru).

Условия использования Системы ИБ/МБ с применением Платежного Приложения, включая любые ограничения применения Платежного приложения, случаи приостановления или прекращения применения Платежного Приложения, регулируются настоящими Условиями и Соглашением о Пользовании Сервисом «Кошелек МТС Деньги».

За использование Платежного Приложения в целях доступа к Системе ИБ/МБ, взимание Банком, либо Поставщиком Платёжного Приложения отдельного вознаграждения, помимо установленных договором между Банком и Клиентом комиссий, не предусмотрено.

Правоотношения между Клиентом и Поставщиком Платёжного Приложения, касающиеся использования Платёжного Приложения вне рамок договора между Клиентом и Банком, регулируются договором, заключённым между Клиентом Поставщиком Платёжного Приложения.

**Средства доступа** — доступ к Системе ИБ/МБ с использованием Основного Платёжного приложения или Платёжных приложений, функционал которых предусматривает возможность доступа к Системе ИБ/МБ осуществляется на основании Пароля, предоставляемого Клиенту Банком путём его направления на ОМТ, который используется в качестве Логина. Клиент вправе инициировать направление Банком Пароля для доступа к Сервису «МТС Деньги» с использованием сайта или мобильного приложения, указанных в описании Сервиса «МТС Деньги» в настоящих условиях. В целях обеспечения безопасности и предотвращения мошенничества со стороны третьих лиц у Клиента могут быть запрошены дополнительные сведения, идентифицирующие Клиента, для предоставления Пароля.

**Счет** — банковский счет физического лица, открытый Банком Клиенту в валюте Российской Федерации или иностранной валюте на основании заключенного Договора счёта (за исключением счёта для расчетов с использованием Карты).

**Ткод** — индивидуальный код, являющийся аналогом собственноручной подписи Клиента, присваиваемый Клиенту для совершения отдельных операций через ЦТО.

**Токен** — цифровое представление Карты, которое формируется платёжной системой после регистрации Карты в Платёжном приложении.

**Устройство** — мобильное устройство с поддержкой технологии бесконтактной оплаты NFC.

**Электронный документ (ЭД)** — документ, представленный в электронно-цифровой форме в виде файла или записи

базы данных. Авторство ЭД подтверждается использованием Сеансового ключа. В отдельных случаях, определённых Банком (в том числе при подписании документов через интернет без авторизации в Системе ИБ/МБ), для подписания ЭД, может указываться направленный Клиенту по СМС сеансовый ключ и номер ОМТ. Достоверность ЭД, подписанного АСП и направленного в Банк, считается подтвержденной, если выполнение Банком установленных процедур проверки АСП дает положительный результат.

**ЦТО** — Центр телефонного обслуживания.

**Чат-Бот** — программное средство, предназначенное для осуществления информационной поддержки Клиентов Банка. Доступ к сервису предоставляется через сайт ПАО «МТС-Банк» в сети Интернет, либо с использованием Платёжного приложения.

**SMS-БАНК-ИНФО** — система дистанционного банковского обслуживания, предназначенная для обеспечения круглосуточного контроля Клиентом состояния своих денежных средств и осуществления платёжных операций посредством мобильной связи с помощью технологии обмена SMS-сообщениями/ Push-уведомлениями между Банком и Клиентом.

**Push-уведомления** — уведомления, отображающиеся в виде всплывающих сообщений на экране мобильного устройства. История уведомлений доступна к просмотру в МП. В случае невозможности направления Банком Push-уведомления по независящим от Банка обстоятельствам (у Клиента отсутствует сеть «Интернет» и т.п.), Банк направляет SMS-сообщение на Основной номер мобильного телефона Клиента.

# 1. Уловия проведения банковских операций и получения доступа к системе ИБ/МБ

## 1.1 Общие положения

1.1.1 Система ИБ/МБ предназначена для обеспечения круглосуточного контроля Клиентом состояния своих Карт/Счетов, выпущенных/открытых в Банке, а также для совершения операций с использованием сети Интернет и мобильной связи. Доступ к Системе ИБ/МБ предоставляется через мобильное приложение или сайт Банка, либо с использованием Платёжного приложения. Подключение к Системе ИБ/МБ осуществляется с момента заключения Договора комплексного обслуживания.

1.1.2 Использование Платёжного Приложения для доступа к Системе ИБ/МБ и совершение операций возможно только в случае если функционал такого Платёжного приложения предусматривает возможность доступа к Системе ИБ/МБ и в случае заключения между Клиентом и Поставщиком Платёжного Приложения соответствующего соглашения о его использовании. Доступ к Системе ИБ/МБ через Платёжное Приложение возможен только после авторизации клиента в Платёжном Приложении, и в случае введения клиентом Логина и Пароля, предназначенных для доступа Клиента к Системе ИБ/МБ в соответствии с условиями настоящего Приложения к ДКО. Для совершения в Платёжном Приложении операций с использованием карты, не требующих авторизации в Системе ИБ/МБ, введение клиентом Логина и Пароля от Системы ИБ/МБ не требуется.

Клиент, в целях обеспечения возможности использования Платёжного Приложения для доступа к Системе ИБ/МБ с использованием своего ОМТ, поручает Банку осуществлять не-

обходимое информационно-технологическое взаимодействие с Поставщиком Платёжного Приложения, передавать Поставщику Платёжного Приложения персональные данные Клиента в соответствии с пунктом 2.15. Общих условий комплексного банковского обслуживания физических лиц в ПАО «МТС-Банк», в том числе осуществлять передачу всех сведений, доступ к которым предоставляется при использовании Системы ИБ/МБ и которые составляют банковскую тайну, включая сведения о совершённых операциях.

Условия обработки информации, которую Клиент передаёт Поставщику Платёжного Приложения при использовании Платёжного Приложения вне рамок договора между Клиентом и Банком, регулируются договором, заключённым между Клиентом и Поставщиком Платёжного Приложения.

Банк не несет ответственности, а также не предоставляет поддержку или содействие в отношении функционирования Платёжного Приложения в части услуг, не связанных с доступом к Системе ИБ/МБ, которые предоставляются Клиентам со стороны Поставщика Платёжного Приложения в рамках договоров, заключённых между Поставщиком Платёжного Приложения и Клиентами.

1.1.3 В Системе ИБ/МБ отображается информация по всем банковским картам и счетам Клиента, открытым в Банке. При выпуске новой Карты Клиенту или открытии счёта, они автоматически добавляются к списку карт и счетов в Системе ИБ/МБ.

1.1.4 Оплата комиссионного вознаграждения Банка за совершение операций в Системе ИБ/МБ производится в соответствии с Тарифами, действующими на дату списания комиссии. Комиссия взимается в валюте Счета/ Карты, с которых списывается сумма операции в день списания суммы операции, если иное не предусмотрено Тарифами. Если валюта, в которой установлена комиссия, отличается от валюты Счета, то при списании комиссии осуществляется конверсия суммы комиссии в валюту Счета по курсу Банка на день списания.

1.1.5 Для доступа к Системе ИБ/МБ Клиент должен использовать:

- персональный компьютер, соответствующий следующим требованиям: процессор — 333 МГц и выше, оперативная память 64 Мб и больше, операционная система Microsoft Windows 98/ME /2000/2003/XP и выше, Интернет-браузер Internet Explorer версий 8.0-10.0 и выше, Google Chrome версии 27 и выше, Mozilla Firefox версии 21.1 и выше, Opera версии 12.15 и выше, Safari версии 5.1 и выше, антивирусная защита с обновлениями и лицензией;
- либо с мобильных устройств, разработанных на платформенных решениях iOS, Android, Windows Phone.

1.1.6 Оплата услуг Оператора сотовой связи осуществляется Клиентом на основании договора, заключенного между Клиентом и Оператором сотовой связи, и не является предметом настоящего Договора.

1.1.7 Клиент обязуется самостоятельно и за свой счет обеспечить соответствие используемого аппаратно-программного комплекса указанным выше требованиям, а также доступ в сеть Интернет.

1.1.8 Банк и Клиент признают, что Система ИБ/МБ являются достаточными для обеспечения надежной работы при приеме, передаче, обработке и хранении информации, для защиты информации от несанкционированного доступа, подтверждения подлинности и авторства совершаемых операций, а также для разбора конфликтных ситуаций по ним. Стороны доверяют используемому программному обеспечению Системы ИБ/МБ.

1.1.9 Право на доступ и распоряжение Системой ИБ/МБ предоставляется только Клиенту лично.

1.1.10 Банк осуществляет информирование Клиента о каждой операции, совершенной с использованием электронных средств платежа, в порядке, установленном Общими условиями комплексного обслуживания физических лиц в ПАО «МТС-Банк».

1.1.11 Кодовая дата может устанавливаться или изменяться самостоятельно Клиентом в системах «Мобильный банк» и «Интернет-банк» либо при обращении Клиента в ЦТО. Банк может самостоятельно инициировать звонок Клиенту через ЦТО для установки Кодовой даты. Кодовая дата состоит из 8 цифр, заведенных Клиентом. Кодовая дата не должна совпадать с датой рождения Клиента в любом формате (ДД.ММ.ГГГГ, ГГГГ.ДД.ММ, ММ.ГГГГ.ДД и т.д.).

При установке/изменении Кодовой даты через Систему ИБ/МБ Банк направляет Клиенту уникальный SMS-Ключ на Основной номер мобильного телефона для последующего ввода и подтверждения Кодовой даты.

При установке/изменении Кодовой даты через ЦТО Клиенту направляется Контрольный код в SMS-сообщении по Основному номеру мобильного телефона после прохождения Клиентом процедуры аутентификации. Контрольный код вводится Клиентом для последующего ввода и подтверждения Кодовой даты.

Если у Клиента возникли подозрения в компрометации Кодовой даты, то Клиент обязан незамедлительно осуществить действия для изменения Кодовой даты. Клиент обязуется обеспечить безопасное хранение Кодовой даты и ее недоступность для третьих лиц. Клиент не должен сообщать Кодовую дату сотрудникам Банка и/или третьим лицам.

1.1.12 Клиент вправе предоставить Платёжному приложению доступ к списку контактов на его мобильном устройстве и дать согласие на размещение информации о принадлежности его к числу клиентов Банка, для отображения в списке контактов других клиентов Банка, также давших такое согласие Платёжному приложению. Клиент вправе в любое время посредством Платёжного приложения отозвать такое согласие.

## 1.2 Доступ к Системе ИБ/МБ

1.2.1 Доступ в Систему ИБ/МБ осуществляется на основании корректно введенных Средств доступа. Банк вправе предусмотреть дополнительное подтверждение введенных Средств доступа путем ввода SMS-Ключа, направляемого Банком на Основной номер мобильного телефона. В случае неверного ввода Средств доступа и/или SMS-Ключа, направленного Банком на Основной номер мобильного телефона (если Клиент выбрал соответствующий способ дополнительного подтверждения Средств доступа) вход в Систему ИБ/МБ невозможен.

1.2.2 Средства доступа в Систему ИБ/МБ Клиент получает в SMS-сообщении, направляемом Банком после заключения Договора комплексного обслуживания. По запросу Клиента Средства доступа могут быть направлены повторно.

1.2.3 Доступ Клиента в Систему ИБ/МБ осуществляется через специально выделенный в сети Интернет сайт Банка — [www.mtsbank.ru](http://www.mtsbank.ru) или мобильное приложение Банка.

1.2.4 Для доступа к Системе ИБ/МБ Клиент также может использовать Основное Платёжное Приложение через специально выделенный в сети Интернет сайт Поставщика Основного Платёжного Приложения — [www.mts.ru](http://www.mts.ru) или мобильное приложение Поставщика Основного Платёжного приложения, либо остальные перечисленные в настоящем документе Платёжные приложения, функционал которых предусматривает возможность доступа к Системе ИБ/МБ.

1.2.5 Для доступа в Систему ИБ/МБ с мобильных устройств Клиенту необходимо установить на мобильном устройстве приложение Банка, либо Основное Платёжное Приложение или Платёжное приложение, функционал которого предусматривает доступ к Системе ИБ/МБ. Программное обеспечение может быть загружено Клиентом самостоятельно с:

- официального сайта Банка: [www.mtsbank.ru](http://www.mtsbank.ru), либо официального сайта Поставщика Платёжного Приложения: [www.mts.ru](http://www.mts.ru);
- App Store (для владельцев устройств на платформе iOS);
- Android Market (для владельцев устройств, работающих на платформе Android)

1.2.6 В случае успешной авторизации в Системе ИБ/МБ на Основной номер мобильного телефона Клиента направляется SMS-уведомление с информацией о входе в систему.

1.2.7 После первого входа в Систему ИБ/МБ Клиенту рекомендуется изменить Средства доступа (Логин и Пароль). Смена Логина осуществляется по усмотрению Клиента, смена Пароля является обязательной.

1.2.8 Дополнительные способы авторизации в Системе ИБ/МБ, которые Клиент может установить после входа в Систему ИБ/МБ с использованием Средств доступа.

1.2.8.1 Для осуществления входа в Систему ИБ/МБ с мобильного устройства, используя мобильное приложение:

- клиент вправе установить Код доступа в Систему ИБ/МБ, который представляет собой уникальную четырехзначную последовательность цифр, позволяющую Клиенту авторизоваться в Системе ИБ/МБ;
- в случае если мобильное устройство Клиента поддерживает технологию распознавания отпечатков пальцев (Touch ID), то Клиент вправе авторизоваться в Системе ИБ/МБ путем

активации входа по отпечатку пальца, введенному в мобильном устройстве. При выборе Клиентом данного способа автоматизации входа в Систему ИБ/МБ Банк не осуществляет обработку и хранение отпечатков пальцев Клиента, распознавание отпечатка пальца осуществляется без участия Банка мобильным устройством.

1.2.8.2 При осуществлении входа в Систему ИБ/МБ» Клиент (при наличии технической возможности) вправе произвести привязку своей учётной записи в социальной сети, позволяющую в дальнейшем при желании Клиента использовать учётные данные социальной сети в качестве способа авторизации для входа в Систему ИБ/МБ. При выборе Клиентом данного способа авторизации в Системе ИБ/МБ, Банк направляет Клиенту уникальный SMS-Ключ на Основной номер мобильного телефона для дополнительного подтверждения намерения Клиента направить в Банк Средства доступа для входа в Систему ИБ/МБ.

1.2.9 После пятикратного неверного ввода средств доступа вход в Систему ИБ/МБ блокируется. Разблокировка доступа в Систему ИБ/МБ производится автоматически через 3 минуты после неверного ввода Средств доступа.

1.2.10 При утере Средств доступа их блокирование производится в офисах или в ЦТО Банка; повторная выдача производится в офисах, банкоматах и устройствах самообслуживания Банка или в ЦТО. При повторной выдаче действие ранее выданных средств доступа прекращается.

1.2.11 Повторная выдача Средств доступа в осуществляется путем их направления Банком на Основной номер мобильного телефона Клиента в ответ на его обращение.

### 1.3 Проведение операций в Системе ИБ/МБ

1.3.1 Для подтверждения платежных операций посредством Системы ИБ/МБ у Клиента необходимо ввести SMS-ключ или Кодовую дату (в случае выбора Клиентом Кодовой даты в качестве дополнительного средства подтверждения операций в Системе ИБ/МБ). По операциям в Системе ИБ/МБ Банк вправе требовать дополнительного подтверждения.

1.3.2 SMS-ключ предоставляется Клиентам в автоматическом режиме в момент формирования распоряжения на совершение платежной операции на Основной номер мобильного телефона Клиента.

1.3.3 Правильность SMS-ключа / Кодовой даты проверяется Банком в момент совершения операции.

1.3.4 Срок действия SMS-ключа составляет 6 минут с момента формирования его системой ИБ или МБ.

1.3.5 Банк вправе изменять перечень операций, подтверждаемых SMS-ключами / Кодовой датой.

1.3.6 В случае утраты и/или появления подозрений о компрометации Средств доступа или SMS-ключей / Кодовой даты, либо обнаружения незаконно проводимых операций в Системе ИБ/МБ, Клиент обязан немедленно информировать об этом Банк в порядке, установленном Общими условиями комплексного банковского обслуживания физических лиц в ПАО «МТС-Банк».

1.3.7 Клиент несет полную ответственность:

- За хранение Средств доступа и обеспечивает их недоступность для третьих лиц;
- За все операции, совершенные в Системе ИБ/МБ, в том числе в случае использования для доступа к Системе ИБ/МБ Платёжного Приложения, а также за убытки, которые могут возникнуть в результате использования Клиентом Системы ИБ/МБ до момента получения Банком письменного заявления Клиента

о компрометации Средств доступа или SMS-ключей, либо обнаружения незаконно проводимых операций в Системе ИБ/МБ в порядке, установленном Общими условиями комплексного банковского обслуживания физических лиц в ПАО «МТС-Банк»;

- За правильность реквизитов, указанных при проведении операции. В случае, если операция была произведена Банком по реквизитам, ошибочно указанным Клиентом, Клиент самостоятельно обращается к получателю платежа с целью возврата денежных средств или проведения иных мероприятий для исправления сложившейся ситуации.

1.3.8 Банк вправе устанавливать ограничения на сумму операций, совершаемых Клиентом в Системе ИБ/МБ; отказать Клиенту в совершении операции, в случае обнаружения операций, не соответствующих настоящим Условиям или действующему законодательству.

### 1.4 Ограничение доступа к Системе ИБ/МБ

1.4.1 Клиент уполномочивает Банк в случае компрометации Средств доступа или SMS-ключей/Кодовой даты либо обнаружения незаконно проводимых операций или возникновения у Банка подозрений в незаконности проводимых посредством Системы ИБ/МБ операций, приостановить доступ Клиента к Системе ИБ/МБ и не исполнять его распоряжения до полного выяснения обстоятельств.

1.4.2 Банк вправе приостановить дистанционное обслуживание Клиента в Системе ИБ/МБ в одностороннем порядке, если Клиент нарушает порядок использования системы, предусмотренный настоящими Условиями.

### 1.5 Дополнительные условия

1.5.1 Изменение и/или дополнение Условий и/или Тарифов осуществляется в порядке, установленном Общими условиями комплексного банковского обслуживания физических лиц в ПАО «МТС-Банк».

1.5.2 Банк не несет ответственность:

- В случае возникновения спорных ситуаций вследствие невыполнения Клиентом условий Договора, а также во всех случаях, когда такие ситуации находятся вне сферы контроля Банка.
- За техническое состояние компьютерного оборудования и мобильного телефона Клиента, возможные помехи на линии связи, плохое соединение или невозможность установить соединение, отключение электроэнергии и другие не зависящие от Банка причины, делающие невозможным использование Системы ИБ/МБ Клиентом.
- В случае неполучения Клиентом SMS-сообщений в связи с техническими проблемами, в том числе по вине Оператора сотовой связи, а также в случае, если это обусловлено причинами, не зависящими от Банка.
- За неисполнение или ненадлежащее исполнение ЭД в случае нарушения Клиентом условий Договора, связанных с подготовкой и передачей ЭД в Банк.
- За своевременное ознакомление с получаемыми от Банка уведомлениями о проведении операций в системе ИБ.
- За ущерб, возникший вследствие нарушения системы защиты информации не по вине Банка.

1.5.3 В случае возникновения у Банка технических неисправностей или других обстоятельств, препятствующих использованию Системы ИБ/МБ или обеспечению требуемого уровня безопасности проведения операций, в том числе изменение действующего законодательства РФ, Банк вправе в одностороннем порядке приостановить на неопределенный срок совершение операций посредством Системы ИБ/МБ без предварительного уведомления Клиента.

- 1.5.4 Клиент обязан поддерживать в рабочем состоянии Основной номер мобильного телефона, предоставленный в Банк, а также обеспечивать возможность получения SMS-сообщений (в т.ч. с коротких номеров) на указанный номер.
- 1.5.5 В случае изменения Основного номера мобильного телефона, на который направляются SMS-сообщения, связанные с использованием систем ДБО, Клиент обязан в максимально короткие сроки письменно уведомить об этом Банк и сообщить новый Основной номер мобильного телефона. Изменение Основного номера мобильного телефона производится на основании заявления Клиента, поданного в Банк, в том числе с использованием Системы ИБ/МБ, банкоматов и терминалов.
- 1.5.6 Клиент обязан регулярно осуществлять вход в Систему ИБ/МБ с целью ознакомления с операциями совершенными с использованием электронных средств платежа.

- 1.5.7 Клиент обязуется обеспечить безопасное хранение Средств доступа в Систему ИБ/МБ и их недоступность для третьих лиц.
- 1.5.8 Клиент обязан убедиться, что на устройстве, с которого осуществляется дистанционное банковское обслуживание, установлено и функционирует антивирусное программное обеспечение. Корректная работа мобильного приложения не гарантируется на смартфонах и планшетах с модифицированным программным обеспечением.
- 1.5.9 Банк не несет ответственность за любые операции, совершенные на смартфонах и планшетах с модифицированным программным обеспечением.

## 2. Условия подачи клиентами юридически значимых заявлений через интернет без авторизации в системе ИБ/МБ, а также получения сведений из системы ИБ/МБ с использованием электронных сервисов (мобильных приложений и сайтов) партнёров банка

- 2.1 Банк предоставляет Клиентам возможность осуществлять подачу отдельных видов заявлений, перечень которых устанавливается Банком по своему усмотрению, через интернет без авторизации в системах Интернет-банк и Мобильный банк, путём предоставления клиенту Электронного документа и направления на ОМТ Клиента Сеансового ключа, с использованием которого Клиент может подписать Электронный документ аналогом собственноручной подписи Клиента в соответствии с настоящими Условиями.
- 2.2 Банк может предоставить Клиенту доступ к Электронному документу как путём направления ссылки на динамическую веб-страницу, так и через программное обеспечение и мобильные приложения Банка или его партнёров.
- 2.3 Получив ссылку на Электронный документ, Клиент имеет возможность ознакомиться с его содержанием и подписать с использованием аналога собственноручной подписи. Подписание Электронного документа осуществляется путём ввода Сеансового ключа, полученного Клиентом на ОМТ. Подписанный Клиентом Электронный документ хранится в информационных системах Банка.
- 2.4 Помимо случаев, оговорённых в п. 11.2. настоящих Условий, на основании отдельного заявления Клиент может поручить Банку предоставить ему доступ к просмотру сведений из Системы ИБ/МБ, в том числе сведений составляющих банковскую тайну, без введения Логина и Пароля от Системы ИБ/МБ с использованием мобильных приложений и сайтов партнёров Банка (в случае присоединения Клиента к соответствующей оферте, предусматривающей такой функционал, отдельного заявления не требуется).
- 2.4.1 Банк вправе по своему усмотрению устанавливать ограничения на объём сведений из Системы ИБ/МБ Клиента, которые могут быть доступны Клиенту с использованием мобильных приложений и сайтов партнёров Банка.
- 2.4.2 Заявление о предоставлении доступа к просмотру сведений из Системы ИБ/МБ без введения Логина и Пароля с использованием мобильных приложений и сайтов партнёров Банка может быть подано Клиентом только через те каналы взаимодействия с Клиентом, в которых Банк предусмотрел такую техническую возможность.
- 2.4.3 Направляя в Банк заявление о предоставлении доступа к просмотру сведений из Системы ИБ/МБ с использованием электронных сервисов партнёров Банка, Клиент для вышеуказанных целей поручает Банку передать таким партнёрам персональные данные Клиента, указанные в Заявлении, осуществлять необходимое информационно-технологическое взаимодействие, в том числе осуществлять передачу сведений, составляющих банковскую тайну, доступ к которой предоставляется при использовании Системы ИБ/МБ.
- 2.4.4 Клиент вправе в любое время отозвать своё заявление о предоставлении доступа к просмотру сведений из Системы ИБ/МБ без введения Логина и Пароля с использованием мобильных приложений и сайтов партнёров Банка.
- 2.4.5 В случае подачи заявления о предоставлении доступа к просмотру сведений из Системы ИБ/МБ с использованием мобильных приложений и сайтов партнёров Банка, Клиент самостоятельно несёт ответственность за убытки и факты разглашения банковской тайны, возникшие вследствие использования третьими лицами мобильного телефона Клиента или учётной записи Клиента в электронных сервисах партнёров Банка.
- 2.5 При наличии у Банка технической возможности, Клиенты, присоединившиеся к Сервису «МТС Cashback» (программа лояльности ПАО «МТС»), в целях распоряжения поступившими на их счёт от ПАО «МТС» денежными средствами, вправе направлять в Банк юридически значимые заявления о дальнейшем переводе таких денежных средств с использованием Сервиса «МТС Cashback».

2.4.1 При наличии у Банка технической возможности Клиент вправе получить информацию о соблюдении условий для начисления вознаграждения в рамках программы «МТС Smart Деньги» (в т.ч. об остатке и движении денежных средств на текущем счете, открытом для расчетов с использованием карты «МТС Smart Деньги») в мобильных приложениях и на сайтах сторонних организаций путем ввода Средств доступа, предоставленных Банком.

Средствами доступа являются номер телефона, указанный Клиентом для начисления вознаграждения в рамках Программы «МТС Smart Деньги», и цифровой код, направляемый Банком в SMS-сообщении на указанный номер телефона.

2.6 Для направления заявлений в адрес Банка и получения информации от Банка Клиент также вправе использовать Чат-Бот. Перечень заявлений, а также состав и объем предоставляемой через Чат-Бот информации, определяется Банком по своему усмотрению.

### 3. Порядок направления клиентом юридически значимых заявлений в адрес банка и получения информации от банка с использованием мессенджеров через сервис «TalkBank»

3.1 Категории вопросов, по которым предоставляется возможность направления Клиентом юридически значимых заявлений в адрес Банка и получения информации от Банка с использованием Мессенджера через Сервис «TalkBank» определяются Банком.

3.2 Для направления юридически значимых заявлений в адрес Банка и получения информации от Банка с использованием Мессенджера через Сервис «TalkBank» Клиенту необходимо пройти процедуру авторизации.

Клиенту необходимо выполнить Авторизацию в Сервисе «TalkBank», выполнив следующие действия:

- В Мессенджере (WhatsApp, Viber, Telegram) перейти по ссылке в чат «TalkBank» для направления сообщений в адрес Банка.
- В строке для сообщений набрать ОМТ.
- Получить код в полученной в ответ от Банка СМС.
- Пройти процедуру Авторизации в Банке путём ввода предоставленного Банком логина/пароля с использованием чата «TalkBank». В случае, если после прохождения процедуры Авторизации Клиент не направляет посредством соответствующего Мессенджера сообщения/команды Банку в течение 30 календарных дней, то Авторизация через Мессенджер считается прекращенной. Клиент вправе в любой момент времени в одностороннем порядке прекратить Авторизацию

в соответствующем Мессенджере, набрав и отправив в строке для сообщений команду. Используя Мессенджер для направления юридически значимых заявлений в адрес Банка и получения информации от Банка, Клиент обязан установить защиту паролем от неавторизованного доступа либо вручную прекращать Авторизацию после совершения операций.

В случае успешного прохождения процедуры Авторизации, Клиент получает возможность посредством интерфейса Мессенджера, направлять в Банк юридически значимые заявления, а также получать от Банка сведения о своих операциях по соответствующему ЭСП.

3.3 Все сообщения, отправляемые Клиентом после прохождения процедуры Авторизации в чате «TalkBank», считаются подписанными электронной подписью Клиента. Проверка принадлежности Клиенту электронного документа производится Банком по факту получения подтверждения из чата «TalkBank» в соответствующем Мессенджере.

3.4 Перечень юридически значимых заявлений, а также состав и объем предоставляемой через Мессенджер информации определяется Банком по своему усмотрению и доводится до Клиента через Мессенджер после прохождения процедуры Авторизации.

### 4. Условия проведения банковских операций и получения доступа к банковским услугам через ЦТО

4.1 ЦТО предназначен для обеспечения круглосуточного банковского обслуживания Клиентов по телефону через оператора или в автоматическом режиме с использованием системы предварительно записанных голосовых сообщений, выполняющей функцию маршрутизации звонков Банка (IVR).

4.2 При обращении Клиента в ЦТО используется телефонный Т-код. Т-код передается с предоставлением специальных конвертов или направляется Банком Клиенту в SMS-сообщении по Основному номеру мобильного телефона. Т-код является аналогом собственноручной подписи Клиента.

4.3 В ЦТО Клиент может совершать следующие операции и получать доступ к следующим банковским услугам: информирование о Платежном лимите Карты, мини-выписка по Карте, блокирование/разблокирование Карты, замена Т-Кода, а также к другим услугам, перечень которых устанавливается Банком по своему усмотрению. Через оператора ЦТО Клиент может заблокировать Карту, заказать замену Т-Кода, получить Контрольный код, установить и/или изменить Кодовую дату, установить и/или изменить ПИН-код, изменить Основной номер мобильного телефона, получить информацию о Платежном лимите Карты, подать заявление на подключение/отключение дополнительных опций, подать заявление об изменении номера телефона для начисления вознаграждений (при наличии технической возможности).

- 4.3.1 В целях подключения/отключения опций «Мобильная», «Шопинг», «Накопительная+», «Путешествия», Клиент вводит направленный Банком Клиенту в SMS-сообщении по Основному номеру мобильного телефона, указанному Клиентом в Заявлении SMS-ключ, который является аналогом собственноручной подписи Клиента для подключения/отключения вышеуказанных опций через ЦТО.
- 4.4 Клиент может совершать операции по счету и получать доступ к банковским услугам через ЦТО после соответствующей аутентификации. Клиент соглашается с тем, что использование в ЦТО Т-Кода и иных предусмотренных Договором для использования в ЦТО аналогов собственноручной подписи, является надлежащей и достаточной идентификацией Клиента.
- 4.5 Клиент соглашается на передачу/получение распоряжений, поручений и/или информации по линиям телефонной связи (включая мобильные и иные виды телефонной связи), осознавая, что линии телефонной связи не являются безопасным каналом связи, а также соглашается с тем, что Банк не несет ответственности за возможные риски, связанные с нарушением конфиденциальности и возникающие вследствие использования линий телефонной связи.

- 4.6 Клиент соглашается с тем, что Банк не несет ответственности за возможные убытки, понесенные Клиентом в связи с использованием ЦТО (в том числе убытки, понесенные в связи с неправомерными действиями или бездействием третьих лиц), за исключением убытков, вызванных непосредственно неправомерными действиями или бездействием Банка.
- 4.7 Банк вправе в любое время по собственному усмотрению изменять набор операций и/или услуг, предоставляемых Клиенту через ЦТО, а также без предварительного уведомления Держателя карты полностью прекратить ее работу или отказать Клиенту в совершении операций в ЦТО.
- 4.8 Совершение действий, требующих подтверждения путём проставления аналога собственноручной подписи в рамках системы ЦТО доступно только в рамках договоров на выпуск и обслуживание банковских карт.
- 4.9 Клиент вправе получить документ, составленный в ЦТО, на бумажном носителе при личном обращении в Банк.

## 5. Условия использования платежных приложений (помимо основного платежного приложения)

### 5.1 Поставщики Платежных Приложений:

- Google Ireland Limited (платёжное приложение: Android Pay) — [www.pay.google.com](http://www.pay.google.com). Место нахождения: Гордон Хаус, Бэрроу Стрит, Дублин 4, Ирландия (Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Ireland).
  - Apple Distribution International (платёжное приложение: Apple Pay) — [www.apple.com/ru/apple-pay/](http://www.apple.com/ru/apple-pay/). Место нахождения: Промышленная зона Холли Хилл, Корк; Ирландия (Holly Hill Industrial Estate, Cork, Ireland).
  - Акционерное общество «Национальная система платежных карт» (платёжное приложение: MirPay) — [www.nspk.ru](http://www.nspk.ru). Место нахождения: 115184, Москва, ул. Большая Татарская, д. 11
  - ПАО «МТС» (платёжное приложение: «МТС-Деньги») — [www.mts.ru](http://www.mts.ru). Место нахождения: 109147, г. Москва, ул. Марксистская, д. 4. Тел. 8 800 250 08 90.
  - ООО «Бесконтакт». Местонахождение: 197110, Санкт-Петербург г., Лодейнопольская ул., дом № 5, лит. А, ОГРН 1127847301581 (в рамках Договора на выпуск и обслуживание виртуальной предоплаченной карты ПАО «МТС-Банк» для мобильных приложений).
  - ООО «Кредитные Системы» (платежное приложение: «VANTA BLACK») — [www.vanta.ru](http://www.vanta.ru), место нахождения: 111020, Россия, г. Москва, ул. 2-я Синичкина, 9а, стр.3.
- 5.2 Условия использования Клиентом Карт с применением Платежного Приложения:
- Использование Платежного Приложения для совершения операций возможно в случае заключения между Клиентом и Поставщиком Платёжного Приложения соответствующего соглашения о его использовании.
  - Для совершения Операций с использованием Карты посредством Платёжного Приложения Клиенту необходимо зарегистрировать Карту в Платёжном Приложении.
  - Банк осуществляет проверку принадлежности Карты Клиенту путём направления Клиенту на номер телефона Клиента кода подтверждения.

- После успешной проверки принадлежности Карты Клиенту, платежная система формирует Токен. Токен отправляется на Устройство. Токен сохраняется на Устройство для дальнейшего использования с помощью Платёжного Приложения.
- Банк имеет право осуществить проверку/дополнительную проверку Карты и Держателя путем прохождения Держателем дополнительной удаленной Аутентификации через Контактный центр Банка.
- Банк не несет ответственности за возможные проблемы в использовании Платежных Приложений или отсутствие возможности их использования, а также не предоставляет поддержку или содействие в отношении функционирования Платёжных Приложений (за исключением Основного платежного приложения «МТС-Деньги»).

5.3 Любые ограничения применения Платежного приложения, случаи приостановления или прекращения применения Платежного Приложения регулируются настоящими Условиями и соответствующим соглашением о его использовании, заключённом между Клиентом и Поставщиком Платёжного Приложения. Банк вправе приостановить или прекратить использование Клиентом Карт в любом Платёжном Приложении в целях предотвращения совершения несанкционированных Клиентом операций. Клиент соглашается, что Банк не несет ответственности в случае приостановления или прекращения использования Карт в Платёжном Приложении.

5.4 Банк подтверждает Клиенту возможность использования предоставленных Банком Карт с применением Платежных приложений.

5.5 За использование Платежных Приложений в целях осуществления перевода денежных средств с использованием Карты взимание Банком либо Поставщиком Платёжного Приложения отдельного вознаграждения, помимо установленных договором между Банком и Клиентом комиссий, не предусмотрено.

5.6 В случае потери или кражи Устройства, или несанкционированного использования Устройства, компрометации и/или использования Карты или ее реквизитов, и/или использования Платёжного Приложения без согласия Клиента Клиент обязан уведомить об этом Банк в порядке, предусмотренном Догово-

ром с Банком для случаев несогласия с операциями, утраты банковской Карты и/или средств доступа к системам дистанционного банковского обслуживания, а также в случае их использования без согласия Клиента.

## 6. Условия проведения банковских операций и получения доступа к банковским услугам через SMS-Банк-Инфо

6.1 Система дистанционного банковского обслуживания SMS-Банк-Инфо предназначена для обеспечения круглосуточного контроля Клиентом состояния своих денежных средств и осуществления платежных операций посредством мобильной связи с помощью технологии обмена SMS-сообщениями и/или Push-уведомлениями между Банком и Клиентом (по Основному номеру мобильного телефона).

6.2 Система SMS-Банк-Инфо позволяет Клиенту получить следующие услуги:

- Получение уведомлений об операциях по счету/карте и других значимых событиях по договорам с Банком по инициативе Банка или в рамках дополнительных пакетов услуг, предусматривающих направление Клиентам SMS-сообщений и/или Push-уведомлений установленных в Тарифах (далее — «Пакет(ы) услуг»).
- Осуществление платежей и формирование запросов информации с использованием команд, предусмотренных в п.5.12. (далее — «Помощник 2121»).

6.3 Возможность получения Push-уведомлений вместо SMS-сообщений предоставляется:

- По инициативе Клиента. В этом случае Клиент выбирает данный способ получения уведомлений в настройках в Системе ИБ/МБ.
- По инициативе Банка для Клиентов с подключённым Пакетом услуг, предусматривающим получение Push-уведомлений. О факте включения Клиенту Push-уведомлений Банк информирует Клиента в SMS-сообщении. При этом Клиент может самостоятельно отключить получение Push-уведомлений в МП и получать только SMS-сообщения.

6.4 Банк предоставляет Клиенту бесплатный доступ к сервису «Помощник 2121» с момента заключения Договора комплексного обслуживания.

6.5 Для формирования запроса или проведения платежа в рамках сервиса «Помощник 2121» Клиенту необходимо направить SMS-сообщение с Основного номера мобильного телефона на бесплатный номер 2121 (для абонентов сотовых сетей МТС, Билайн, Мегафон, Теле2) или на номер +7 916 777-33-31 (для других операторов сотовой связи стандарта GSM) в формате, предложенном Банком. Форматы SMS-сообщений (далее — Команды) представлены в п.5.12 настоящих Условий. Команды следует набирать в верхнем регистре.

6.6 Подключение и отключение Пакетов услуг производится на основании заявлений Клиентов, поданных в системе «Интернет-Банк», системе «Мобильный банк», офисе Банка, банкоматах и терминалах, с использованием сервиса «Помощник 2121», а также при обращении в ЦТО, если вышеуказанные способы подключения/отключения пакета предусмотрены соответствующим пакетом услуг согласно Тарифам. В случае досрочного расторжения Договора, изменения пакета услуги или отказа от услуги SMS-Банк-Инфо денежные средства, поступившие в счёт оплаты услуги, возврату не подлежат. Процедура изменения ранее подключенного пакета осуществляется путем подачи заявления на подключение нового пакета, при

этом ранее подключенный пакет отключается без возврата комиссии, оформление заявления на отключение в данном случае не требуется. При изменении пакета или его отключении ранее подключенный пакет услуг по карте (картам) отключается на следующих условиях: в случае если счёт банковской карты, указанной клиентом, является источником списания комиссии для оплаты пакета услуг, подключенного к карте до 12.10.2015 г., предоставление услуги прекращается по всем банковским картам, ранее подключенным к данному пакету услуг, списание комиссии по которому производится со счёта банковской карты, указанной клиентом, для изменения/отключения.

6.7 Порядок и периодичность списания комиссии за предоставление Пакетов услуг SMS-Банк-Инфо устанавливается Тарифами Банка. В случае неуплаты Клиентом комиссии, Банк имеет право приостановить / отключить предоставление услуги до поступления оплаты. Клиент поручает Банку осуществлять списание комиссии с текущих счётов Клиента, реквизиты которых указаны в заявлениях о предоставлении банковских продуктов, предоставляемых в рамках ДКО в размере и порядке, установленном Тарифами, без дополнительного распоряжения Клиента, в том числе за счет кредитных средств, предоставленных Банком. между Банком и Клиентом (по Основному номеру мобильного телефона).

6.8 В случае изменения Основного номера мобильного телефона Клиент обязан в максимально короткие сроки уведомить об этом Банк и сообщить новый Основной номер мобильного телефона. Изменение Основного номера мобильного телефона производится (при условии наличия технической возможности):

- В офисах Банка на основании заявления Клиента.
- С использованием специального сервиса в банкоматах и терминалах Банка.
- При обращении Клиента в ЦТО.

6.9 Клиент подтверждает, что SMS-сообщение, отправленное с Основного номера мобильного телефона Клиента, рассматривается Банком как распоряжение на проведение операции и/или предоставление информации по Банковским картам / счетам Клиента.

6.10 Банк не несет ответственность:

- В случае неполучения Клиентом SMS-сообщений / Push-уведомлений в связи с техническими проблемами, в том числе по вине Оператора сотовой связи, а также в случае если это обусловлено причинами, не зависящими от Банка.
- В случае неполучения Банком SMS-сообщений, отправленных с Основного номера мобильного телефона Клиента, в связи с техническими проблемами, в том числе по вине Оператора сотовой связи, а так же в случае если это обусловлено причинами, не зависящими от Банка.
- В случае возникновения спорных ситуаций вследствие невыполнения Клиентом условий Договора, а также во всех случаях, когда такие ситуации находятся вне сферы контроля Банка.
- По претензиям лиц — владельцев номеров мобильных телефонов, зарегистрированных Клиентом при подключении SMS-Банк-Инфо.



6.11 Клиент несет полную ответственность:

- За все операции, совершенные с использованием сервиса «Помощник 2121», а также за убытки, которые могут возникнуть в результате использования системы SMS-Банк-Инфо до момента самостоятельной блокировки услуги Клиентом.
- За правильность реквизитов операции, указанных им при ее проведении, а также при регистрации шаблонов.

- За убытки и факт разглашения банковской тайны, возникшие вследствие допуска Клиентом третьих лиц к использованию мобильного телефона Клиента, по номеру которого предоставляются услуги SMS-Банк-Инфо.

6.12 Команды, доступные Клиенту в рамках сервиса «Помощник 2121» (при наличии технической возможности):

Описание команды	Команды	Примечание
Справка о доступных командах	СПРАВКА HELP 0 ?	—
Предоставление справки о доступном платежном лимите	БАЛАНС BALANCE ОСТАТОК OSTATOK 1	Если у клиента более 1 карты, необходимо ввести последние 4 цифры номера карты, т.е. сформировать команду вида: БАЛАНС ****, где **** — последние 4 цифры номера карты
Предоставление мини-выписки по карте	ВЫПИСКА VIPISKA VYPISKA 2 WIPISKA WYPISKA	Если у клиента более 1 карты, необходимо ввести последние 4 цифры номера карты, т.е. сформировать команду вида: ВЫПИСКА ****, где **** — последние 4 цифры номера карты
Приостановление расчетов по карте	СТОП STOP БЛОКИРОВКА BLOK 3 ЗАБЛОКИРОВАТЬ	Если у клиента более 1 карты, необходимо ввести последние 4 цифры номера карты, т.е. сформировать команду вида: СТОП ****, где **** — последние 4 цифры номера карты
Отмена приостановления расчетов по карте	СТАРТ START РАЗБЛОКИРОВКА 4 РАЗБЛОКИРОВАТЬ	Если у клиента более 1 карты, необходимо ввести последние 4 цифры номера карты, т.е. сформировать команду вида: СТАРТ ****, где **** — последние 4 цифры номера карты
Предоставление информации о картах, по которым оказываются услуги	КАРТЫ CARDS 5	—
Предоставление справки о статусе карты	СТАТУС STATUS 6	Если у клиента более 1 карты, необходимо ввести последние 4 цифры номера карты, т.е. сформировать команду вида: СТАТУС ****, где **** — последние 4 цифры номера карты
Предоставление информации о покупках по карте (последние 3 платежа за прошедшие 30 дней)	ПОКУПКИ BUYING 7 SHOPING ШОПИНГ	Если у клиента более 1 карты, необходимо ввести последние 4 цифры номера карты, т.е. сформировать команду вида: ПОКУПКИ ****, где **** — последние 4 цифры номера карты
Предоставление информации об операциях получения наличных по карте (последние 3 операции за прошедшие 30 дней)	НАЛИЧНЫЕ CASH 8	Если у клиента более 1 карты, необходимо ввести последние 4 цифры номера карты, т.е. сформировать команду вида: НАЛИЧНЫЕ ****, где **** — последние 4 цифры номера карты
Предоставление справки о текущем курсе ЦБ (EUR и USD)	КУРС RATE 9 КУРС RATE	—

mtsbank.ru

8 800 250-0-199

ПАО «МТС-Банк». Лицензия Банка России №2268 от 17.12.2014 г.

Предоставление справки о текущем курсе авторизации Банка	КУРС БАНКА RATE BANK 9 БАНКА 9 BANK	—
Предоставление информации по кредиту	КРЕДИТ CREDIT 10	Если у клиента более 1 карты, необходимо ввести последние 4 цифры номера карты, т.е. сформировать команду вида: КРЕДИТ ****, где **** — последние 4 цифры номера карты
Инициация платежа в адрес сотовых операторов	14 **** n YYY 1234567890 PAY **** n YYY 1234567890 ОПЛАТА **** n YYY 234567890 ТЕЛЕФОН **** n YYY 123456789	n — сумма в валюте счета карты 1234567890 — номер мобильного телефона в 10-значном (федеральном) формате YYY — наименование Оператора сотовой связи **** — последние 4 цифры номера карты 123 — код, полученный в сообщении
Инициация платежа в адрес сотовых операторов (упрощенная команда)	1234567890 n	1234567890 — номер мобильного телефона в 10-значном (федеральном) формате n — сумма в валюте счета карты Если у клиента более 1 карты, необходимо ввести последние 4 цифры номера карты, т.е. сформировать команду вида: 1234567890 n ****, где **** — последние 4 цифры номера карты
Инициация платежа в адрес Интернет-провайдеров	14 **** n PPP 1234567890 PAY **** n PPP 1234567890 ОПЛАТА **** n PPP 1234567890 INTERNET **** n PPP 1234567890 ИНТЕРНЕТ **** n PPP 1234567890	**** — последние 4 цифры номера карты n — сумма в валюте счета карты 1234567890 — номер лицевого счета PPP — наименование Интернет-провайдера 123 — код, полученный в сообщении
Подключение МТС Автоплатежа	AVTOMTS **** n 1234567890 AUTOMTS **** n 1234567890 АВТОМТС **** n 1234567890 АВТОПЛАТЕЖ **** n 1234567890 AUTOPAYMTS **** n 1234567890 АВТОПЛАТЕЖИ **** n 1234567890 16 **** n 1234567890	**** — последние 4 цифры номера карты n — сумма в валюте счета карты 1234567890 — номер мобильного телефона в 10-значном (федеральном) формате 123 — код, полученный в сообщении
Изменение суммы Автоплатежа	AVTOMTS **** n 1234567890 AUTO IZMTS **** n 1234567890 АВТОИЗМТС **** n 1234567890 17 **** n 1234567890	**** — последние 4 цифры номера карты n — сумма в валюте счета карты 1234567890 — номер мобильного телефона в 10-значном (федеральном) формате 123 — код, полученный в сообщении
Остановка сервиса автоплатежей	STOPMNTSAVTO **** 1234567890 STOPMNTSAUTO **** 1234567890 СТОПМТСАВТО **** 1234567890 STOPAVTOMTS **** 1234567890 STOPAUTOMTS **** 1234567890 СТОПАВТОМТС **** 1234567890 18 **** 1234567890	**** — последние 4 цифры номера карты 1234567890 — номер мобильного телефона в 10-значном (федеральном) формате 123 — код, полученный в сообщении
Подтверждение платежа	# 123 ПОДТВЕРДИТЬ 123 CONFIRM 123 ок 123	123 — код, полученный в сообщении
Заявление на перевод со счета карты на счет «Накопительный» (применимо только для карт с накопительной опцией)	ПОПОЛНИТЬ n POPOLNIT n	**** — последние 4 цифры номера карты n — сумма перевода Если у клиента более 1 карты, необходимо ввести последние 4 цифры номера карты, т.е. сформировать команду вида: ПОПОЛНИТЬ n ****, где **** — последние 4 цифры номера карты

Заявление на перевод со счета «Накопительный» на счет карты (применимо только для карт с накопительной опцией)	ВЫВЕСТИ n VYVOD n	**** — последние 4 цифры номера карты n — сумма перевода Если у клиента более 1 карты, необходимо ввести последние 4 цифры номера карты, т.е. сформировать команду вида: ВЫВЕСТИ n ****, где **** — последние 4 цифры номера карты
Подтверждение перевода со счета карты на счет «Накопительный» (применимо только для карт с накопительной опцией)	ДА уууу DA уууу YES уууу	уууу — полученный код подтверждения
Подтверждение перевода со счета «Накопительный» на счет карты (применимо только для карт с накопительной опцией)	ДА уууу DA уууу YES уууу	уууу — полученный код подтверждения
Отключение Страхования Жизни по карте	НЕТСТРАХ1 NETSTRAN1	Если у клиента более 1 карты, необходимо ввести последние 4 цифры номера карты, т.е. сформировать команду вида: НЕТСТРАХ1 ****, где **** — последние 4 цифры номера карты
Отключение Страхования от потери работы по карте	НЕТСТРАХ2 NETSTRAN2	Если у клиента более 1 карты, необходимо ввести последние 4 цифры номера карты, т.е. сформировать команду вида: НЕТСТРАХ2 ****, где **** — последние 4 цифры номера карты
Отключения всех программ страхования по карте	НЕТСТРАХ3 NETSTRAN3	Если у клиента более 1 карты, необходимо ввести последние 4 цифры номера карты, т.е. сформировать команду вида: НЕТСТРАХ3 ****, где **** — последние 4 цифры номера карты
Отключение услуги СМС-Банк-Инфо	СТОПСМС STOPSMS	Если у клиента более 1 карты, необходимо ввести последние 4 цифры номера карты, т.е. сформировать команду вида: СТОПСМС ****, где **** — последние 4 цифры номера карты
Отключение кредитного лимита	НЕТКРЕДИТ	Если у клиента более 1 карты, необходимо ввести последние 4 цифры номера карты, т.е. сформировать команду вида: НЕТКРЕДИТ ****, где **** — последние 4 цифры номера карты
Закрытие карты, карточного счета, нулевого накопительного счета, кредитного договора	ЗАКРЫТЬ ZAKRIT	Если у клиента более 1 карты, необходимо ввести последние 4 цифры номера карты, т.е. сформировать команду вида: ЗАКРЫТЬ ****, где **** — последние 4 цифры номера карты Закрытие карты производится только при условии нулевого остатка на карточном счете.
Подтверждение согласия клиента на закрытие: Основной карты Карточного счета Дополнительных карт Накопительного счета (при условии нулевого остатка на счете) Карточного договора	ДА ЗАКРЫТЬ DA ZAKRIT	При наличии остатка на карточном счете, клиент подтверждает свое согласие на перевод остатка в доход Банка.
Подключение СМС-Банк-Инфо Пакет «Моя карта»	СМС SMS	Если у клиента более 1 карты, необходимо ввести последние 4 цифры номера карты, т.е. сформировать команду вида: СМС ****, где **** — последние 4 цифры номера карты Комиссия за подключенный пакет «Моя карта» взимается в соответствии с тарифом № 5 Каталога услуг и тарифов по банковским картам клиентов — физических и юридических лиц (по которому производится выпуск новых карт)
Подтверждение подключения СМС-Банк-Инфо Пакет «Моя карта»	ДА СМС	—

Подключение/изменение услуги «Копилка» с округлением суммы покупки до 10 рублей	КОПИЛКА КОPIЛKA	Если у клиента более 1 карты с накопительным счётом, необходимо ввести последние 4 цифры номера карты, т.е. сформировать команду вида: КОПИЛКА ****, где **** — последние 4 цифры номера карты
Подключение/изменение услуги «Копилка» с округлением суммы покупки до 100 рублей	КОПИЛКА+ КОPIЛKA+	Если у клиента более 1 карты с накопительным счётом, необходимо ввести последние 4 цифры номера карты, т.е. сформировать команду вида: КОПИЛКА+ ****, где **** — последние 4 цифры номера карты
Подключение/изменение услуги «Копилка» с округлением суммы покупки до 100 рублей	СТОПКОПИЛКА СТОPKOPIЛKA	Если у клиента более 1 карты с накопительным счётом, необходимо ввести последние 4 цифры номера карты, т.е. сформировать команду вида: СТОПКОПИЛКА ****, где **** — последние 4 цифры номера карты

6.12 Банк вправе в любое время по собственному усмотрению изменять перечень Команд, доступных в рамках сервиса «Помощник 2121».

6.13 Список команд, доступных Клиенту в рамках сервиса «Помощник 2121», может изменяться в зависимости от типа карты Клиента.

6.14 SMS — сообщение с подтверждением платежа/операции необходимо направлять с Основного номера мобильного телефона на номер 2121 (для абонентов сотовых сетей МТС, Билайн, Мегафон, Теле2) или на номер +79167773331 (для других операторов сотовой связи стандарта GSM).