

Порядок дистанционного обслуживания Клиентов ЗАО «Агропромбанк»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Дистанционное обслуживание в Банке осуществляется путем подключения Клиентов к Комплексу дистанционного обслуживания Клиентов (далее по тексту - «Комплекс»), который представляет собой комплекс Систем, Сервисов Банка и иных услуг, позволяющих Клиенту дистанционно получать в Банке финансовую и справочную информацию, производить с Банком электронный обмен финансовой информацией, давать Банку поручения в рамках Договора и Функциональных возможностей Комплекса.

1.2. Комплекс дистанционного обслуживания Клиентов включает в себя:

1.2.1. Систему «APB Online», которая предусматривает использование следующих каналов доступа к Счетам Клиента:

а) «Телефонная связь» (Операторский режим) – получение Клиентом справочной и финансовой информации, передача Клиентом в Банк поручения на создание и на исполнение ЭПД, а также передача в Банк иных поручений Клиента в рамках Функциональных возможностей Комплекса в режиме реального времени путем обращения Клиента с использованием любого вида телефона (стационарного или мобильного) в подразделения Банка, осуществляющие обслуживание Клиентов по телефону, при непосредственном общении Клиента со Специалистом Банка;

б) «Sms» - автоматическое информационное оповещение Клиента в виде текстовых сообщений на мобильный телефон Клиента в рамках Функциональных возможностей Комплекса;

в) «E-mail» - автоматическое информационное оповещение Клиента в виде текстовых сообщений на адрес электронной почты Клиента в рамках Функциональных возможностей Комплекса;

г) «Интернет» - получение Клиентом финансовой и справочной информации, создание и направление Клиентом на исполнение в Банк ЭПД, а также создание и направление в Банк поручений Клиента в иной форме в рамках Функциональных возможностей Комплекса в режиме реального времени с компьютера, подключенного к сети Интернет или с помощью мобильного устройства, подключенного к Мобильному Интернету и (или) к сети Интернет;

д) «Телефонная связь» (Тональный режим) – получение Клиентом справочной и финансовой информации, создание и направление Клиентом на исполнение в Банк ЭПД, а также создание и направление в Банк поручений Клиента в иной форме в рамках Функциональных возможностей Комплекса в режиме реального времени, с любого вида телефона (стационарного или мобильного), позволяющего работать в тональном режиме;

е) «Мобильное приложение» - получение Клиентом финансовой и справочной информации, создание и направление Клиентом на исполнение в Банк ЭПД, а также создание и направление в Банк поручений Клиента в иной форме в рамках Функциональных возможностей Комплекса в режиме реального времени с помощью мобильного устройства, подключенного к сети Интернет, на котором установлено Мобильное приложение ЗАО «Агропромбанк».

1.2.2. Сервис коммунальных платежей, который предоставляет Клиенту возможность формирования и автоматического исполнения Банком регулярных платежных документов Клиентов на автоматическую оплату коммунальных услуг, услуг связи, телекоммуникационных и иных услуг в рамках Функциональных возможностей Комплекса и в соответствии с внутренними документами Банка.

1.2.3. Сервис регулярных платежей, который предоставляет Клиенту возможность формирования и автоматического исполнения Банком регулярных платежных документов Клиентов в рамках Функциональных возможностей Комплекса и в соответствии с внутренними документами Банка.

1.2.4. Сервис «SMS-платеж», который предоставляет Клиенту возможность создания, направления и автоматического исполнения Банком ЭПД, оформленного Клиентом посредством направления Клиентом SMS-команд в рамках Функциональных возможностей Комплекса и в соответствии с внутренними документами Банка.

1.2.5. Дистанционное обслуживание по **Кодовому слову** предоставляет Клиенту возможность получать в Банке финансовую, справочную и иную информацию, а также передавать в Банк поручения в рамках Договора и Функциональных возможностей Комплекса.

1.2.6. Каналы доступа в рамках Системы «APB Online» подключаются Клиенту в зависимости от выбранного Клиентом Тарифного плана:

- **Тарифный план «APB 12»** предполагает подключение трех каналов доступа: «Телефонная связь» (Операторский режим), «SMS», «E-mail»;

- **Тарифный план «APB 24»** предполагает подключение пяти каналов доступа: «Телефонная связь» (Операторский режим), «SMS», «E-mail», «Интернет», «Телефонная связь» (Тональный режим);

- **Тарифный план «APB 24+»** предполагает подключение шести каналов доступа: «Телефонная связь» (Операторский режим), «SMS», «E-mail», «Интернет», «Телефонная связь» (Тональный режим), «Мобильное приложение».

1.3. Дистанционное банковское обслуживание Клиента возможно только при наличии у Клиента открытого Текущего счета или Текущего счета «Пенсионный» в Банке.

1.4. Подключение к **Системе «APB Online»** осуществляется:

- на основании Заявления на подключение к Системе «APB Online», которое может быть оформлено Клиентом в Отделении Банка;

- на основании заявления, оформленного Клиентом на официальном сайте Банка в сети Интернет с использованием Реквизитов Карты, выданной Клиенту, путем прохождения процедуры дополнительной идентификации Клиента (посредством высланного одноразового пароля в виде текстового сообщения на Авторизованные средства связи Клиента). По факту подключения Клиента к Системе «APB Online» на Авторизованные средства связи (один авторизованный номер телефона, а при его отсутствии на один авторизованный адрес электронной почты) направляется соответствующее уведомление, содержащее информацию о присвоенном Клиенту Коде пользователя Системы «APB Online»;

- иными способами, предусмотренными Договором.

При первом подключении Клиент получает доступ к Системе «APB Online» по всем каналам доступа в Тестовом режиме.

При подключении к Системе «APB Online» на основании Заявления на подключение к Системе «APB Online» Клиент самостоятельно выбирает типы и каналы автоматического оповещения, а также средства авторизации.

При подключении к Системе «APB Online», на основании заявления Клиента, оформленного на официальном сайте Банка в сети Интернет с использованием Реквизитов Карты, выданной Клиенту, Клиенту подключаются сообщения о поступлениях денежных средств на его Текущие счета на Авторизованные средства связи (один авторизованный номер мобильного телефона, а при его отсутствии на один авторизованный адрес электронной почты, указанные Клиентом в «Анкетe Клиента – физического лица»).

При этом при подключении к Системе «APB-Online» в ином порядке, предусмотренном Договором, Клиенту подключаются сообщения о поступлениях денежных средств на его Текущие счета, но для этих целей используется только один номер мобильного телефона и один адрес электронной почты, указанные Клиентом в «Анкетe Клиента – физического лица». Номер мобильного телефона и адрес электронной почты, указанные Клиентом в «Анкетe Клиента – физического лица», в данном случае регистрируются также в качестве средств авторизации.

В случае неуказания в «Анкетe Клиента – физического лица» номера мобильного телефона и (или) адреса электронной почты Клиент может подключить автоматическое оповещение на основании:

- дистанционного распоряжения в Системе «APB Online» с использованием канала доступа «Интернет» путем прохождения процедуры авторизации,

- дистанционного распоряжения в Системе «APB Online» с использованием канала доступа «Телефонная связь» (Операторский режим) путем прохождения идентификации

(при этом он называет Код пользователя, Пароль «APB Online», Ключевое слово). Клиент может подключить исключительно сообщения о поступлении денежных средств на его Текущие счета на его один номер мобильного телефона,

- Заявления на изменение условий обслуживания в Системе «APB Online», оформленного в Отделении Банка.

1.5. До истечения Тестового режима при желании Клиента продолжить обслуживание в Системе «APB Online» Клиенту необходимо произвести активацию Системы «APB Online» с учетом выбранного Тарифного плана. До окончания Тестового режима активация может быть произведена:

- в Системе «APB Online» с использованием канала доступа «Телефонная связь» (Операторский режим), «Интернет», «Телефонная связь» (Тональный режим), «Мобильное приложение» - для этого используются Код пользователя «APB Online» и Пароль «APB Online» (с использованием канала доступа «Интернет», «Мобильное приложение» используются Код пользователя «APB Online» и Пароль «Интернет-Банк»);

- на основании Заявления на активацию Системы «APB Online», оформленного в Отделении Банка;

- на основании Заявления, оформленного на официальном сайте Банка в сети Интернет с использованием Реквизитов Карты, выданной Клиенту, при условии прохождения процедуры дополнительной идентификации Клиента (посредством высланного одноразового пароля в виде текстового сообщения на авторизованные средства связи Клиента);

- на основании дистанционного распоряжения Клиента, переданного в Банк с использованием Кодового слова (если это предусмотрено Функциональными возможностями Комплекса).

1.6. Если активация Системы «APB Online» не произведена до окончания Тестового режима доступ в Систему «APB Online» блокируется на следующий день после даты окончания Тестового режима. При этом активация Системы «APB Online» остается доступной неограниченный период времени и производится на основании:

- Заявления Клиента на активацию Системы «APB Online», оформленного в Отделении Банка;

- Заявления, оформленного на официальном сайте Банка в сети Интернет с использованием Реквизитов Карты, выданной Клиенту, при условии прохождения процедуры дополнительной идентификации Клиента (посредством высланного одноразового пароля в виде текстового сообщения на Авторизованные средства связи Клиента);

- в Системе «APB Online» с использованием канала доступа «Телефонная связь» (Операторский режим) - для этого используются Код пользователя «APB Online» и Пароль «APB Online»;

- с использованием канала доступа «Интернет» - для этого используются Код пользователя «APB Online» и Пароль «Интернет-Банк»;

- с использованием канала доступа «Мобильное приложение» - для этого используются Код пользователя «APB Online» и Пароль «Интернет-Банк»;

- дистанционного распоряжения Клиента, переданного в Банк с использованием Кодового слова (если это предусмотрено Функциональными возможностями Комплекса).

При блокировке доступа Клиента в Систему «APB Online» (в случае неоплаты Клиентом комиссионного вознаграждения за обслуживание в системе «APB Online» и в других случаях, предусмотренных Договором) Клиенту может быть доступно проведение ряда операций в соответствии с Функциональными возможностями Комплекса.

1.7. Подключение к **Сервису коммунальных платежей** осуществляется на основании:

- Заявления на обслуживание в Сервисе коммунальных платежей, оформленного Клиентом дистанционно в Системе «APB Online» с использованием канала доступа «Интернет» при прохождении процедуры авторизации (раздел «Сервисы»);

- Заявления на обслуживание в Сервисе коммунальных платежей, оформленного на бумажном носителе в Отделении Банка.

1.8. Подключение к **Сервису Регулярных платежей** осуществляется на основании:

- Заявления на обслуживание в Сервисе регулярных платежей, оформленного Клиентом дистанционно в Системе «APB Online» с использованием канала доступа «Интернет» при прохождении процедуры авторизации (раздел «Сервисы»);

- Заявления на обслуживание в Сервисе регулярных платежей, оформленного на бумажном носителе в Отделении Банка.

1.9. Подключение к **Сервису «SMS-платеж»** осуществляется на основании:

- Заявления на обслуживание в Сервисе «SMS-платеж», оформленного Клиентом дистанционно в Системе «APB Online» с использованием канала доступа «Интернет» при прохождении процедуры авторизации (раздел «Сервисы»);

- Заявления на обслуживание в Сервисе «SMS-платеж», оформленного в Отделении Банка.

1.10. **Смена Тарифного плана Системы «APB Online»** производится Клиентом на основании:

- Заявления на смену Тарифного плана Системы «APB Online», оформленного в Отделении Банка (в случае выбора Клиентом Тарифного плана «APB 24+» Клиент после подачи Заявления самостоятельно скачивает и устанавливает на свое мобильное устройство «Мобильное приложение ЗАО «Агропромбанк»);

- в Системе «APB Online» с использованием канала доступа «Телефонная связь» (Операторский режим) - для этого используются Код пользователя «APB Online» и Пароль «APB Online»;

- в Системе «APB Online» с использованием канала доступа «Мобильное приложение» (при смене Клиентом ранее выбранного Тарифного плана на Тарифный план «APB 24+») - для этого Клиент после установки на своем мобильном устройстве «Мобильного приложения ЗАО «Агропромбанк», активирует его, используя для этого Код пользователя «APB Online» и Пароль «APB Online», при условии прохождения процедуры дополнительной идентификации (авторизации) Клиента;

- дистанционного распоряжения Клиента, переданного в Банк с использованием Кодового слова (если это предусмотрено Функциональными возможностями Комплекса)

- заявления, оформленного на официальном сайте Банка в сети Интернет с использованием Реквизитов Карты, выданной Клиенту (при смене Клиентом ранее выбранного Тарифного плана на Тарифный план «APB 24» или Тарифный план «APB 24+») при условии прохождения процедуры дополнительной идентификации Клиента посредством высланного одноразового пароля в виде текстового сообщения на Авторизованные средства связи Клиента (при наличии технической возможности).

1. Идентификация в Системе «APB Online» производится с использованием следующих средств идентификации:

1.1. **Код пользователя «APB Online»** – последовательность арабских цифр, указываемая многократно Клиентом при идентификации Клиента с использованием каналов доступа «Телефонная связь» (Операторский режим), «Интернет», «Телефонная связь» (Тональный режим), «Мобильное приложение».

1.2. **Логин** - последовательность арабских цифр и (или) латинских/русских букв, указываемая многократно Клиентом при идентификации Клиента с использованием каналов доступа «Телефонная связь» (Операторский режим), «Интернет», «Мобильное приложение».

1.3. **Пароль «APB Online»** – последовательность арабских цифр, указываемая многократно Клиентом при идентификации Клиента с использованием каналов доступа «Телефонная связь» (Операторский режим), «Интернет», «Телефонная связь» (Тональный режим), «Мобильное приложение».

1.4. **Пароль «Интернет-Банк»** – последовательность латинских букв и арабских цифр, указываемая при идентификации Клиента с использованием канала доступа «Интернет» или «Мобильное приложение». При самостоятельном изменении Пароля «Интернет-Банк» с использованием канала доступа «Интернет» или «Мобильное приложение» могут быть использованы также русские буквы и любые другие символы.

1.5. **Ключевое слово** – последовательность русских букв и/или арабских цифр, указываемая Клиентом при идентификации Клиента с использованием каналов доступа «Телефонная связь» (Операторский режим), «Мобильное приложение» и «Интернет».

Указанные средства идентификации присваиваются Банком при подключении Клиента к Системе «APB Online», при этом:

- **Код пользователя «APB Online»** остается всегда неизменным;

- Пароль «APB Online» и Ключевое слово могут быть изменены Клиентом;
- Пароль «Интернет-Банк» может быть изменен Клиентом. Подлежит обязательному изменению Клиентом при первом доступе Клиента в Систему «APB Online» с использованием канала доступа «Интернет» или «Мобильное приложение».

При подключении Клиента к Системе «APB Online» путем оформления им заявления на официальном сайте Банка в сети Интернет с использованием Реквизитов Карты, выданной Клиенту, Клиент самостоятельно задает (регистрирует в Банке) Логин и Пароль «Интернет-Банк», которые могут быть изменены Клиентом.

2.5. Средства идентификации считаются действующими с момента их регистрации в Банке и до момента отключения Клиента от обслуживания в Системе «APB Online», либо изменения средств идентификации. Изменение средств идентификации Клиента в Системе «APB Online» осуществляется в соответствии с внутренними документами Банка.

Средства идентификации Клиента считаются недействительными в тот же день после получения Банком дистанционного или письменного распоряжения в Системе «APB Online» на отключение от обслуживания в Системе «APB Online», а также дистанционного или письменного распоряжения на изменение средств идентификации в Системе «APB Online», оформленного в Отделении Банка либо на основании дистанционного распоряжения Клиента, переданного в Банк по телефонным каналам связи с использованием Кодового слова (если это предусмотрено Функциональными возможностями Комплекса).

2.6. При дистанционном обслуживании Клиента Банк может запросить помимо указанных в настоящем Приложении средств идентификации иные данные Клиента (фамилия, имя, отчество, данные ДУЛ, дата рождения Клиента, Кодовое слово и другие данные), позволяющие его идентифицировать, а также осуществить проверку соответствия номера телефона, с которого осуществляется входящий вызов, с авторизованным номером телефона, указанном Клиентом в «Анкете клиента – физического лица». При несообщении указанных в настоящем пункте данных Клиента и (или) обращении в Банк с номера телефона, не соответствующему авторизованному номеру телефона, указанного в «Анкете клиента – физического лица», Банк вправе отказать в исполнении поручений, данных в рамках Договора и Функциональных возможностей Комплекса и (или) отказать в предоставлении финансовой информации.

2.7. С целью защиты денежных средств, находящихся на Счете, Клиент обязан соблюдать следующие правила:

- обеспечить хранение документов, полученных Клиентом на бумажном носителе при подключении к Системам и Сервисам Комплекса, а также при изменении Клиентом условий его дистанционного обслуживания;

- обеспечивать хранение средств идентификации, средств авторизации и получаемых с помощью средств авторизации одноразовых паролей в тайне от третьих лиц. Банк не несет ответственности в случае, если после присвоения Банком Клиенту средств идентификации или после их самостоятельной регистрации Клиентом (в случаях, предусмотренных настоящим Приложением), регистрации средств авторизации и получения с помощью средств авторизации одноразовых паролей они станут доступны третьим лицам по любым причинам или обстоятельствам с согласия или без согласия Клиента;

- не сообщать средства идентификации, средства авторизации и получаемые с помощью средств авторизации одноразовые пароли в случае получения запросов (устных, посредством сети Интернет, текстовых сообщений на номер мобильного телефона Клиента или направленных иными способами), в том числе и сотрудникам Банка (за исключением случаев, предусмотренных настоящим Приложением). В случае получения подобных запросов необходимо сообщить об этом Банку по телефону 16-61, +(373 533) 7-99-20 (в соответствии с режимом работы Банка).

2. Блокировка и разблокировка доступа в Системе «APB Online»

3.1. В случае трехкратной ошибки, допущенной Клиентом при идентификации в Системе «APB Online» с использованием каналов доступа «Телефонная связь» (Операторский режим), «Интернет», «Телефонная связь» (Тональный режим), «Мобильное приложение» доступ в Систему «APB Online» автоматически блокируется в зависимости от канала доступа, в котором производилась идентификация.

Разблокировка доступа производится путем изменения средств идентификации. Разблокировка доступа может быть также произведена на основании заявления, оформленного на официальном сайте Банка в сети Интернет с использованием Реквизитов Карты, выданной Клиенту, при условии прохождения процедуры дополнительной идентификации Клиента (посредством высылаемого одноразового пароля в виде текстового сообщения на Авторизованные средства связи Клиента).

3.2. В случаях компрометации средств идентификации Клиент обязан изменить средства идентификации, либо отключиться от обслуживания в Системе «APB Online».

3.3. Изменение средств идентификации, либо отключение от обслуживания в Системе «APB Online» производится на основании дистанционного распоряжения в Системе «APB Online», либо соответствующего Заявления, оформленного в Отделении Банка.

4. Дополнительная идентификация Клиента (авторизация)

4.1. Операции с денежными средствами, Дополнительные возможности Комплекса, осуществляемые в Комплексе, а также иные операции и действия, предусмотренные настоящим Приложением, производятся Банком только после проведения дополнительной идентификации (авторизации) Клиента, если иное прямо не предусмотрено Договором.

4.2. Дополнительная идентификация (авторизация) в Комплексе производится путем введения, при запросе Комплексом, одноразового пароля в соответствующее поле авторизации.

4.3. Дополнительную идентификацию (авторизацию) можно произвести несколькими способами:

а) Посредством одноразового пароля с Карты одноразовых паролей, которая должна быть зарегистрирована за Клиентом. При запросе Комплексом для авторизации одноразового пароля под определенным номером необходимо на Карте стереть защитный-слой с пароля под указанным номером;

б) Посредством высылаемого одноразового пароля в виде текстового сообщения на ранее зарегистрированный мобильный телефон Клиента;

в) Посредством высылаемого одноразового пароля в виде текстового сообщения на ранее зарегистрированный адрес электронной почты Клиента;

г) Посредством высылаемого одноразового пароля в виде Push – уведомления на зарегистрированное Клиентом мобильное устройство.

Клиент самостоятельно определяет способ и средство получения одноразового пароля и регистрирует его в Банке в качестве средства авторизации, доступного для его обслуживания в Комплексе.

4.4. После подключения Карты одноразовых паролей последняя должна быть активирована Клиентом. Активация Карты одноразовых паролей производится одним из следующих способов:

- в Системе «APB Online»;
- с использованием канала доступа «Телефонная связь» (Операторский режим) для этого используется Код пользователя «APB Online», Пароль «APB Online»;
- с использованием канала доступа «Интернет» или «Мобильное приложение» (раздел «Безопасность», «Авторизация операций») для этого используется Код пользователя и Пароль «Интернет-Банк»;
- дистанционного распоряжения Клиента, переданного в Банк с использованием Кодового слова (если это предусмотрено Функциональными возможностями Комплекса);
- в Отделениях Банка на основании устного заявления Клиента на активацию определенной им Карты одноразовых паролей. При этом, Клиенту необходимо предоставить ДУЛ.

5. Порядок обслуживания в Комплексе дистанционного обслуживания Клиентов

5.1. Обслуживание в Системе «APB Online»

5.1.1. Канал доступа «Телефонная связь» (Операторский режим)

Обслуживание Клиентов в Системе «АРВ Online» с использованием канала доступа «Телефонная связь» (Операторский режим) осуществляется с учетом Функциональных возможностей Комплекса и графика работы подразделений Банка, осуществляющих обслуживание Клиентов по телефону, которые утверждаются Банком.

Информация справочного характера предоставляется Клиенту в свободном виде (без прохождения процедуры идентификации).

Для получения финансовой информации Клиент проходит процедуру идентификации с использованием Кода пользователя «АРВ Online» и Пароля «АРВ Online».

В рамках канала доступа «Телефонная связь» (Операторский режим) Дополнительные возможности Комплекса осуществляются с использованием Кода пользователя «АРВ Online», Пароля «АРВ Online» и Ключевого слова. При этом активация необходимого Тарифного плана Системы «АРВ Online», а также блокировка зачисления денежных средств на Карту осуществляется с использованием Кода пользователя «АРВ Online» и Пароля «АРВ Online».

ЭПД исполняются Банком в соответствии с требованиями действующего законодательства ПМР, внутренними документами Банка и Договором при условии прохождения процедуры дополнительной идентификации (авторизации) Клиента.

Зачисление поступившего (-их) в адрес Клиента Денежного (-ых) перевода (-ов) на Текущий счет Клиента по некоторым системам денежных переводов может производиться Банком на основании поручения Клиента, переданного в Банк с использованием канала доступа «Телефонная связь» (Операторский режим), для этого используются Код пользователя «АРВ Online» и Пароль «АРВ Online». Зачисление денежных средств осуществляется Банком независимо от выбранного Клиентом Тарифного плана Системы «АРВ Online», в том числе, если Клиент подключен или был ранее подключен к одному из Сервисов Комплекса, а также в иных случаях, когда такая возможность предусмотрена Функциональными возможностями Комплекса.

5.1.2. Канал доступа «SMS» и «E-MAIL»

Отправка текстовых сообщений осуществляется Банком по временному графику отправки текстовых сообщений в зависимости от типа сообщения, подключенного Клиенту (справочного или финансового характера) в соответствии с внутренними документами Банка.

Сообщения об изменении условий обслуживания в Банке, а также сообщения информационного и рекламного характера на мобильные телефоны (устройства) и по электронной почте, зарегистрированные в анкетных данных Клиента и в Комплексе, предоставляются всем Клиентам – пользователям Системы «АРВ Online» и Сервисов Комплекса без оформления Заявки, в том числе, если Клиент отключен от обслуживания в системе «АРВ Online» и (или) в Сервисах Комплекса. Порядок отказа Клиента от получения указанной информации определен внутренними документами Банка.

5.1.3. Канал доступа «Интернет»

Справочная и финансовая информация, осуществление операций с денежными средствами, а также Дополнительные возможности Комплекса доступны Клиенту круглосуточно в пределах Функциональных возможностей Комплекса.

ЭПД исполняются Банком в соответствии с требованиями действующего законодательства ПМР, внутренними документами Банка и Договором при условии прохождения процедуры дополнительной идентификации (авторизации) Клиента.

Реализация Дополнительных возможностей Комплекса производится также на основе дополнительной идентификации (авторизации) Клиента, за исключением операции по активации Системы «АРВ Online», блокировки зачисления денежных средств на Карту и отправки сообщения Администратору Системы «АРВ Online».

5.1.4. Канал доступа «Телефонная связь» (Тональный режим)

Справочная информация в Системе «АРВ Online» с использованием канала доступа «Телефонная связь» (Тональный режим), а также возможность отправки сообщения Администратору Системы «АРВ Online» предоставляются Клиенту в свободном виде (без прохождения процедуры идентификации).

Для получения финансовой информации Клиент проходит процедуру идентификации с использованием Кода пользователя «АРВ Online» и Пароля «АРВ

Online», затем выбирает валюту Счета или кошелька Карты, по которому необходимо получить информацию.

Финансовая информация, операции с денежными средствами, а также Дополнительные возможности Комплекса доступны Клиенту круглосуточно в пределах Функциональных возможностей Комплекса. ЭПД исполняются Банком в соответствии с требованиями действующего законодательства ПМР, внутренними документами Банка и Договором при условии прохождения процедуры дополнительной идентификации (авторизации) Клиента.

Реализация Дополнительных возможностей Комплекса производится на основе дополнительной идентификации (авторизации). При осуществлении таких операций, как активация Системы «APB Online», блокировка пополнения карты «Радуга» и отправка сообщения Администратору Системы «APB Online» дополнительная идентификация (авторизация) Клиента не производится.

Использование одноразового пароля из карты одноразовых паролей, активированной в соответствии с настоящим Приложением, единственный способ авторизации операций с использованием данного канала доступа.

5.1.5. Канал доступа «Мобильное приложение»

Справочная и финансовая информация, осуществление операций с денежными средствами, а также Дополнительные возможности Комплекса доступны Клиенту круглосуточно в пределах Функциональных возможностей Комплекса.

ЭПД исполняются Банком в соответствии с требованиями действующего законодательства ПМР, внутренними документами Банка и Договором при условии прохождения процедуры дополнительной идентификации (авторизации) Клиента.

Реализация Дополнительных возможностей Комплекса производится также на основе дополнительной идентификации (авторизации) Клиента, за исключением операции по активации Системы «APB Online», блокировки зачисления денежных средств на Карту и отправки сообщения Администратору Системы «APB Online».

Информация справочного характера предоставляется Клиенту в свободном виде (без прохождения процедуры идентификации).

Клиент для пользования данным каналом доступа самостоятельно скачивает Мобильное приложение ЗАО «Агропромбанк» в официальном магазине приложений операционной системы, установленной на его мобильном устройстве. При этом на мобильном устройстве Клиента должна быть установлена операционная система, указанная в Функциональных возможностях Комплекса. Дополнительные системные требования для работы Мобильного приложения ЗАО «Агропромбанк» указаны на странице приложения в официальных магазинах перечисленных операционных систем.

Для использования Мобильного приложения ЗАО «Агропромбанк», установленного на мобильном устройстве, Клиенту необходимо его активировать, используя для этого Код пользователя «APB Online» и Пароль «APB Online», при условии прохождения процедуры дополнительной идентификации (авторизации) Клиента.

Клиент при скачивании Мобильного приложения ЗАО «Агропромбанк», а также при проведении операций посредством канала доступа «Мобильное приложение» самостоятельно и за свой счет обеспечивает постоянную защиту мобильного устройства от несанкционированного доступа и вредоносного программного обеспечения, в том числе мобильных и (или) компьютерных программ-«вирусов». Банк не несет ответственности за убытки, причиненные Клиенту в случаях невыполнения или ненадлежащего выполнения Клиентом данного условия настоящего Приложения. Также Банк не несет ответственности за ошибки (сбои, перерывы) в работе Мобильного приложения ЗАО «Агропромбанк», связанные с программным обеспечением, службами и содержимым веб-узлов третьих лиц, а также с программами третьих лиц, установленными на мобильном устройстве Клиента.

Банк не несет ответственности за перерывы в доступе и использовании канала доступа «Мобильное приложение», а также его отдельных функциональных возможностей, связанные с заменой оборудования, программного обеспечения или проведения других работ, вызванных необходимостью поддержания работоспособности или развития технических средств Банка.

Весь риск наступления неблагоприятных последствий в результате использования канала доступа «Мобильное приложение» третьими лицами с согласия или без согласия Клиента (утрача мобильного устройства, несанкционированный Клиентом доступ к каналу

доступа «Мобильное приложение» и др.) несет Клиент. Банк не несет ответственности за ущерб, причиненный Клиенту в результате использования канала доступа «Мобильное приложение» третьими лицами с согласия или без согласия Клиента.

Справочная, финансовая информация, а также одноразовые пароли, используемые при дополнительной идентификации (авторизации) Клиента в случаях, предусмотренных настоящим Приложением, могут направляться Клиенту в виде Push – уведомлений.

Справочная и финансовая информация направляется Клиенту в виде Push – уведомлений на мобильное (-ые) устройство (-а) Клиента, на котором (-ых) установлено Мобильное приложение ЗАО «Агропромбанк» (при условии его активации Клиентом).

Для получения Push – уведомлений, содержащих одноразовые пароли, используемые при дополнительной идентификации (авторизации) Клиента в случаях, предусмотренных настоящим Приложением, Клиент регистрирует в Банке мобильное устройство, на которое будут направляться данные Push–уведомления. Регистрация мобильного устройства в Банке осуществляется Клиентом посредством канала доступа «Мобильное приложение» (при условии прохождения процедуры дополнительной идентификации (авторизации) Клиента).

Одновременно с направлением Банком Push – уведомления, содержащих одноразовые пароли, используемых при дополнительной идентификации (авторизации) Клиента, Клиенту направляются текстовые сообщения на его номер мобильного телефона, ранее зарегистрированный Клиентом в качестве средств авторизации, доступного для его обслуживания в Комплексе.

При отказе от получения всех видов Push – уведомлений Клиенту необходимо отменить активацию мобильного устройства, на которое было установлено Мобильного приложение ЗАО «Агропромбанк». Отменить активацию мобильного устройства Клиент может посредством канала доступа «Мобильное приложение» (при условии прохождения процедуры дополнительной идентификации (авторизации) Клиента), а при наличии технической возможности - посредством канала доступа «Интернет» (при условии прохождения процедуры дополнительной идентификации (авторизации) Клиента) или дистанционно посредством Кодового слова.

Клиент может отказаться от поступления на мобильное устройство Push – уведомлений, содержащих одноразовые пароли, используемые при дополнительной идентификации (авторизации) Клиента (в этом случае на мобильное устройство Клиента будут направляться только Push – уведомления, содержащие справочную и финансовую информацию), отменив регистрацию в Банке данного мобильного устройства. Отмена регистрации в Банке мобильного устройства, на которое направляются указанные Push – уведомления, осуществляется Клиентом посредством канала доступа «Мобильное приложение» (при условии прохождения процедуры дополнительной идентификации (авторизации) Клиента), а при наличии технической возможности - посредством канала доступа «Интернет» (при условии прохождения процедуры дополнительной идентификации (авторизации) Клиента) или дистанционно посредством Кодового слова.

Банк не несет ответственности за неполучение Клиентом Push–уведомлений, связанное с программным обеспечением, службами и содержимым веб-узлов третьих лиц, а также с программами третьих лиц, установленными на мобильном устройстве Клиента.

Весь риск наступления неблагоприятных последствий в результате использования мобильного устройства, на которые направляются Push–уведомления, третьими лицами с согласия или без согласия Клиента (утрача мобильного устройства, несанкционированный Клиентом доступ к мобильному устройству третьих лиц и др.) несет Клиент. Банк не несет ответственности за ущерб, причиненный Клиенту в результате использования мобильного устройства, на которые направляются Push – уведомления, третьими лицами с согласия или без согласия Клиента.

5.2. Обслуживание в Сервисе коммунальных платежей

Исполнение регулярных платежных документов Клиента на автоматическую оплату коммунальных услуг, услуг связи, телекоммуникационных и иных услуг осуществляется на основании электронных баз данных, представленных коммунальными службами и другими поставщиками услуг, в пределах Функциональных возможностей Комплекса, утвержденных Банком, по указанному Клиентом графику и в соответствии с

указанными Клиентом условиями в **Заявлении на обслуживание в Сервисе коммунальных платежей** и внутренними документами Банка.

Поручения, отправляемые Клиентом дистанционно (с использованием Интернет или путем направления SMS-команд) и связанные с уточнением условий операций, проводимых в Сервисе коммунальных платежей, исполняются Банком без проведения дополнительной идентификации (авторизации), если иное прямо не предусмотрено Договором.

5.3. Обслуживание в Сервисе регулярных платежей

Обслуживание Клиента в Сервисе регулярных платежей осуществляется в пределах Функциональных возможностей Комплекса, утвержденных Банком, по указанному Клиентом графику и с учетом указанных Клиентом условий в **Заявлении на обслуживание в Сервисе регулярных платежей** в соответствии с внутренними документами Банка.

Поручения, отправляемые Клиентом дистанционно (с использованием Интернет или путем направления SMS -команд) и связанные с уточнением условий операций, проводимых в Сервисе регулярных платежей, исполняются Банком без проведения дополнительной идентификации (авторизации), если иное прямо не предусмотрено Договором.

5.4. Обслуживание в Сервисе SMS-платеж

Обслуживание Клиента в Сервисе «SMS-платеж» осуществляется в пределах Функциональных возможностей Комплекса, с учетом указанных Клиентом в Заявлении на обслуживание в Сервисе «SMS-платеж» условий и в соответствии с внутренними документами Банка.

ЭПД исполняются Банком в соответствии с требованиями действующего законодательства ПМР, внутренними документами Банка и Договором при условии прохождения процедуры дополнительной идентификации (авторизации) Клиента.

Процедура дополнительной идентификации (авторизации) Клиента в Сервисе «SMS-платеж» осуществляется путем направления одноразового пароля в виде текстового сообщения на номер мобильного телефона, указанный Клиентом в качестве средства авторизации в Банке.

5.5. Обслуживание по Кодовому слову

Обслуживание Клиента по Кодовому слову осуществляется при обращении Клиента с использованием любого вида телефона (стационарного или мобильного), а в случаях, предусмотренных внутренними документами Банка – с использованием авторизованного номера телефона (стационарного или мобильного), в подразделение Банка, осуществляющее обслуживание Клиентов по телефону, путем непосредственного общения Клиента со Специалистом Банка. Обслуживание Клиента по Кодовому слову осуществляется в соответствии с определяемым Банком режимом работы указанного подразделения Банка. Номера телефонов подразделения Банка, осуществляющего обслуживание Клиента по Кодовому слову, размещены на официальном сайте Банка в сети Интернет.

Дистанционное обслуживание Клиента по Кодовому слову осуществляется, в том числе, если Клиент не подключен к Системам и Сервисам Комплекса.

Для обеспечения безопасного обслуживания Клиента Банк вправе запросить помимо Кодового слова также и иные данные (данные о реквизитах ДУЛ Клиента, дате и месте рождения Клиента, и другие данные), позволяющие идентифицировать Клиента. В случае невозможности сообщить дополнительно запрашиваемые Банком данные, а также в случае, если Клиент обращается в Банк с неавторизованного номера телефона, обслуживание по Кодовому слову Банком не производится.

Банк также вправе отказать в обслуживании по сообщенному Кодовому слову и в других случаях, кроме вышеуказанных, при возникновении у Банка подозрений в использовании Кодового слова неуполномоченными лицами.

Кодовое слово может изменяться Клиентом необходимое количество раз, обратившись в Отделение Банка и предъявив ДУЛ.

Клиент обязан обеспечивать хранение Кодового слова в тайне от третьих лиц. Банк не несет ответственности за убытки, причиненные Клиенту в случаях невыполнения или ненадлежащего выполнения Клиентом данного условия настоящего Порядка.

Весь риск наступления неблагоприятных последствий в результате использования Кодового слова третьими лицами с согласия или без согласия Клиента несет Клиент.

Банк не несет ответственности в случае, если заданное Клиентом Кодовое слово станет доступно третьим лицам по любым причинам или обстоятельствам с согласия или без согласия Клиента.

В случае компрометации Кодового слова (если Кодовое слово стало известно третьим лицам или у Клиента возникли такие подозрения), Клиент обязуется незамедлительно обратиться в Отделение Банка для его изменения, предъявив ДУЛ.

За обслуживание Клиента по Кодовому слову, Клиент оплачивает комиссионное вознаграждение в размере, установленном Тарифами Банка.

Информация справочного характера предоставляется Клиенту в свободном виде (без прохождения процедуры идентификации).

6. Отключение от обслуживания в Комплексе

6.1. Банк вправе в одностороннем порядке отключить от рассылки текстовых сообщений на номер мобильного телефона и (или) адрес электронной почты, в том числе на Авторизованные средства связи Клиента, по заявлению от фактического их владельца на отключение автоматического оповещения на соответствующий номер мобильного телефона или адрес электронной почты.

6.2. Отключение от обслуживания в Системе «APB Online», Сервисе коммунальных платежей, Сервисе регулярных платежей и Сервисе «SMS-платеж» осуществляется на основании:

6.2.1. дистанционного распоряжения Клиента в Системе «APB Online» с использованием канала доступа «Телефонная связь» (Операторский режим), при этом Клиент должен сообщить Специалисту Банка Код пользователя «APB Online», Пароль «APB Online» и Ключевое слово;

6.2.2. дистанционного распоряжения Клиента в Системе «APB Online» с использованием канала доступа «Интернет» путем прохождения процедуры авторизации;

6.2.3. дистанционного распоряжения Клиента в Системе «APB Online» с использованием канала доступа «Мобильное приложение» путем прохождения процедуры авторизации – только для отключения от обслуживания в Системе «APB Online»;

6.2.4. дистанционного распоряжения Клиента в Системе «APB Online» с использованием канала доступа «Телефонная связь» (Тональный режим) путем прохождения процедуры авторизации – только для отключения от обслуживания в Системе «APB Online»;

6.2.5. Заявления на отключение от обслуживания в Системах и Сервисах Комплекса дистанционного обслуживания Клиентов, оформленного в Отделении Банка.

6.3. Отмена исполнения определенного регулярного платежа в Сервисе коммунальных платежей и в Сервисе регулярных платежей осуществляется на основании:

6.3.1. дистанционного распоряжения Клиента в Системе «APB Online» с использованием канала доступа «Телефонная связь» (Операторский режим) при прохождении процедуры идентификации, при этом используются Код пользователя «APB Online», Пароль «APB Online» и Ключевое слово;

6.3.2. дистанционного распоряжения Клиента в Системе «APB Online» с использованием канала доступа «Интернет», при прохождении процедуры авторизации;

6.3.3. дистанционного распоряжения Клиента, переданного в Банк с использованием Кодового слова (если это предусмотрено Функциональными возможностями Комплекса);

6.3.4. Заявления на отключение от обслуживания в Сервисах Комплекса дистанционного обслуживания клиентов ЗАО «Агропромбанк», оформленного в Отделении Банка.

6.4. Приостановление исполнения регулярного платежа, либо операции, проводимой на основании шаблона платежного документа, в Сервисе коммунальных платежей и в Сервисе регулярных платежей осуществляется на основании:

6.4.1. дистанционного распоряжения Клиента в Системе «APB Online» с использованием канала доступа «Телефонная связь» (Операторский режим) при

прохождении процедуры идентификации, при этом используются Код пользователя «АРВ Online», Пароль «АРВ Online» и Ключевое слово;

6.4.2. дистанционного распоряжения Клиента в Системе «АРВ Online» с использованием канала доступа «Интернет», при прохождении процедуры авторизации;

6.4.3. дистанционного распоряжения Клиента, переданного в Банк с использованием Кодового слова (если это предусмотрено Функциональными возможностями Комплекса);

6.4.4. Заявления на приостановление обслуживания в Сервисах Комплекса дистанционного обслуживания клиентов ЗАО «Агропромбанк», оформленного в Отделении Банка.

7. Порядок оплаты за подключение и обслуживание в Системе «АРВ Online» и Сервисах Комплекса дистанционного обслуживания Клиентов

7.1. За подключение и обслуживание в Системе «АРВ Online» и Сервисах Комплекса Клиент оплачивает комиссионное вознаграждение в размере, установленном Тарифами Банка.

7.2. Банк списывает комиссию за подключение к Системе «АРВ Online» и Сервисам Комплекса с Текущего счета в рублях ПМР Клиента при подключении услуги. Если, на момент выставления Банком требования об оплате комиссии за подключение, Доступный остаток денежных средств на Текущем счете в рублях ПМР не будет достаточен для оплаты указанной комиссии, то Банк списывает недостающую сумму комиссии за подключение со всех Текущих счетов Клиента, открытых в Банке.

7.3. Оплата комиссии за обслуживание в Системе «АРВ Online» и Сервисах Комплекса осуществляется в следующем порядке:

1. Банк выставляет Клиенту требование об оплате комиссии за обслуживание в Системе «АРВ Online» и Сервисах Комплекса к его Текущему счету в рублях ПМР, а в случае его отсутствия, к другим Текущим счетам Клиента, за десять дней до начала оплачиваемого периода обслуживания, которое исполняется немедленно. Клиент обязан обеспечить достаточное количество денежных средств на своих Текущих счетах, открытых в Банке, для оплаты комиссии за обслуживание в Системе «АРВ Online» и Сервисах Комплекса до начала оплачиваемого периода обслуживания.

2. Если до дня, предшествующего дню начала оплачиваемого периода обслуживания в Системе «АРВ Online» и Сервисах Комплекса, Свободный остаток денежных средств на Текущем счете в рублях ПМР не будет достаточен для оплаты комиссии по предъявленному к нему требованию, то Банк в последний день до начала оплачиваемого периода обслуживания списывает недостающую сумму комиссии за обслуживание с Текущего счета в рублях ПМР с учетом Доступного остатка. Если Доступный остаток денежных средств на Текущем счете в рублях ПМР не будет достаточен для оплаты указанной комиссии, то Банк списывает недостающую сумму комиссии за подключение со всех Текущих счетов Клиента, открытых в Банке.

3. При активации Клиентом Системы «АРВ Online» в период с первого по пятнадцатое число текущего месяца требование об оплате комиссии за обслуживание в Системе «АРВ Online» выставляется к Текущему счету в рублях ПМР Клиента со сроком исполнения один операционный день Банка. При отсутствии в течение одного операционного дня Банка денежных средств на Текущем счете в рублях ПМР Клиента, в том числе с учетом Доступного остатка, на следующий операционный день требование об оплате комиссии за обслуживание в Системе «АРВ Online» выставляется к другим Текущим счетам Клиента (в том числе и к Текущему счету «Пенсионный» Клиента).

Клиент обязан обеспечить достаточное количество денежных средств на своих Текущих счетах (в том числе и на Текущем счете «Пенсионный» Клиента), открытых в Банке, для оплаты комиссии за обслуживание в Системе «АРВ Online» и Сервисах Комплекса до момента активации им Системы «АРВ Online».

7.4. В Системе «АРВ Online» и Сервисах Комплекса кроме комиссионного вознаграждения за подключение к Системе «АРВ Online» и Сервисам Комплекса и комиссионного вознаграждения за обслуживание в Системе «АРВ Online» и Сервисах Комплекса Банк вправе взимать комиссионное вознаграждение за изменение условий обслуживания в Системе «АРВ Online» и Сервисах Комплекса, а также комиссионное вознаграждение за иные услуги, оказываемые Банком при обслуживании Клиента в Системе «АРВ Online», в соответствии с Тарифами.

7.5. В случае если оплата комиссионного вознаграждения, указанного в п. 7.3 не поступила своевременно, то с первого числа неоплаченного периода Банк вправе в одностороннем порядке приостановить обслуживание Клиента в Системе «APB Online» и (или) соответствующем Сервисе Комплекса. Возобновление обслуживания возможно только после проведения Клиентом оплаты соответствующих услуг Банка. При этом Банк вправе предусмотреть возможность совершения Клиентом отдельных операций в Комплексе даже если Клиент отключен от обслуживания в Системе «APB Online» и (или) соответствующем Сервисе Комплекса в соответствии с Функциональными возможностями Комплекса.

7.6. В случаях, когда комиссионное вознаграждение установлено за период, составляющий один месяц, то при подключении Клиента к Системе «APB Online» и (или) Сервису Комплекса с шестнадцатого по последнее число месяца Клиент комиссионное вознаграждение за текущий месяц не уплачивает.

7.7. В случаях, когда комиссионное вознаграждение установлено за период, составляющий один месяц, и Клиент подключается к Системе «APB Online» и (или) Сервису Комплекса с 1 по 15 число месяца Клиент уплачивает комиссионное вознаграждение за текущий месяц в полном объеме в порядке, предусмотренном Договором.

7.8. В случае отключения Клиента от обслуживания в Системе «APB Online» и (или) Сервисе Комплекса Банк уплаченное комиссионное вознаграждение не возвращает.

8. Заключительные положения

8.1. Требования к оформлению и заполнению документов в электронном виде в Комплексе соответствуют требованиям, предъявляемым к документам, оформленным на бумажных носителях информации в соответствии с действующим законодательством ПМР.

8.2. При выявлении признаков или фактов нарушения системы безопасности Сторона обязана немедленно и в обязательном порядке известить другую Сторону для принятия совместных мер. При этом если подобные факты или признаки выявляются Клиентом, он вправе отключиться от обслуживания в Системе «APB Online» и Сервисах Комплекса, но в любом случае обязан изменить средства идентификации и Кодовое слово. Если нарушение выявляется Банком, то Банк вправе приостановить обслуживание Клиента в Системе «APB Online», Сервисах Комплекса и посредством Кодового слова и (или) отказать в исполнении поручений, данных в рамках Договора и Функциональных возможностей Комплекса и (или) отказать в предоставлении финансовой информации. Для возобновления обслуживания Клиенту необходимо изменить средства идентификации в Системе «APB Online» и Сервисах Комплекса и Кодовое слово.

8.3. В случае несоблюдения условий, изложенных в настоящих Правилах, ответственность за негативные последствия несет Сторона, допустившая эти нарушения.

8.4. В случае возникновения форс-мажорных обстоятельств (выхода из строя аппаратных или программных средств, повреждения линий связи), а также других обстоятельств, не зависящих от Банка, Банк приостанавливает обслуживание в Комплексе, в том числе посредством Кодового слова на все время действия форс-мажорных обстоятельств. Банк самостоятельно возобновляет обслуживание в Системе «APB Online» и (или) Сервисах Комплекса, в том числе посредством Кодового слова после прекращения форс-мажорных обстоятельств.