

# ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящие Правила устанавливают порядок обслуживания Клиентов с использованием системы дистанционного банковского обслуживания.
- 1.2. В настоящих правилах используются следующие термины и определения:
  - 1.2.1. Банк - «Приорбанк» Открытое акционерное общество.
  - 1.2.2. ЦБУ – центр банковских услуг «Приорбанк» ОАО.
  - 1.2.3. Клиент – физическое лицо, являющееся потребителем Продуктов Банка.
  - 1.2.4. Оператор Информационного центра – сотрудник Банка, оказывающий информационную поддержку Клиенту при звонке на стационарный номер телефона +375172899087, номер 487 для абонентов МТС, velcom и life:) или стационарный номер телефона 187 для жителей г.Минска.
  - 1.2.5. Договор – договор оказания услуг дистанционного банковского обслуживания.
  - 1.2.6. Инструкции пользователя – документы, описывающие работу пользователя с определенными Каналами СДБО (инструкция пользователя Интернет-Банка, инструкция пользователя USSD-Банка, инструкция пользователя SMS-Банка).
  - 1.2.7. Секретные параметры – имя пользователя (логин), пароль, авторизационный код (А-код).
  - 1.2.8. А-код - дополнительный код для подтверждения операций в Интернет-Банке.
  - 1.2.9. Зарегистрированный номер мобильного телефона - номер мобильного телефона (МТС, velcom, life:) или БелСел), зарегистрированный в СДБО для получения М-кода.
  - 1.2.10. М-код - дополнительный одноразовый код для подтверждения операций в Интернет-Банке, который Клиент получает на зарегистрированный номер мобильного телефона с помощью SMS-сообщения (для МТС, velcom, life:) и БелСел) или USSD-сообщения (для МТС и velcom).
- 1.3. Банк оставляет за собой право на изменение в одностороннем порядке содержания настоящих Правил.
- 1.4. Информация о порядке выполнения операций размещается на Сайте Интернет-Банка, а также в Инструкциях пользователя.

## 2. ИНТЕРНЕТ-БАНК

### 2.1. ПОРЯДОК ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ИНТЕРНЕТ-БАНКА

- 2.1.1. Пользование Интернет-Банком осуществляется Клиентом путем выполнения операций на Сайте Интернет-Банка после подключения услуги Интернет-Банк.
- 2.1.2. Для входа в Интернет-Банк Клиент использует логин и пароль, а также вводит код защиты от автоматической регистрации.
- 2.1.3. При регистрации в ЦБУ Клиент подписывает заявление на подключение к системе «Интернет-Банк», в котором указан первоначальный логин для входа в Интернет-Банк. После входа в Интернет-Банк Клиент имеет возможность сменить первоначальный логин.
- 2.1.4. Пароль для входа в Интернет-Банк и А-код Клиент придумывает самостоятельно:
  - ✓ при заполнении заявления на подключение на сайте Интернет-Банка
  - ✓ после оформления заявления на подключение в ЦБУ. Для этого Клиент на сайте Интернет-Банка
    - а) в разделе «Центр регистрации → Задание паролей по логину и М-коду» вводит первоначальный логин, указанный в заявлении на подключение к Интернет-Банку и код защиты от автоматической регистрации,
    - б) на зарегистрированный номер мобильного телефона запрашивает М-код и вводит его в соответствующее поле, следуя инструкции на сайте,
    - в) задаёт пароль и А-код.
- 2.1.5. Чтобы получать М-код Клиенту необходимо зарегистрировать номер мобильного телефона.
- 2.1.6. Номер мобильного телефона регистрируется в ЦБУ или в Интернет-Банке при настройке.
- 2.1.7. Если Клиент зарегистрировал номер мобильного телефона для получения М-кода, ему будут доступны все платежи, осуществляемые в Интернет-Банке. Если Клиент не зарегистрировал номер мобильного телефона для получения М-кода, доступ в Интернет-Банк ему предоставляется для просмотра информации по счетам и осуществления собственных платежей.
- 2.1.8. К собственным платежам относятся платежи Клиента, для осуществления которых не требуется подтверждение М-кодом:
  - ✓ Пополнение собственных депозитов;
  - ✓ Погашение собственных кредитов;
  - ✓ Переводы между своими карточками, в том числе переводы по подписке.
- 2.1.9. Список собственных платежей можно расширить. Платежи, совершённые с подтверждением М-кодом, автоматически сохраняются в разделе собственных платежей Интернет-Банка. В раздел собственных платежей также включаются все платежи, совершённые с помощью мобильного телефона в SMS-Банке и USSD-Банке. Параметрами определения собственного платежа служат наименование услуги и лицевой счет.
- 2.1.10. При осуществлении платежа, не относящегося к собственным платежам, необходим ввод М-кода, полученного на зарегистрированный номер мобильного телефона.

### 2.2. РЕГИСТРАЦИЯ И ПОДКЛЮЧЕНИЕ К ИНТЕРНЕТ-БАНКУ

- 2.2.1. Регистрация и порядок подключения Клиентом Интернет-Банка может осуществляться двумя способами:
- ✓ Оформление заявления на подключение к Интернет-Банку на Сайте Интернет-Банка (для абонентов МТС, velcom, life:) и БелСел).
  - ✓ Оформление заявления на подключение к Интернет-Банку в ЦБУ (для абонентов МТС, velcom, life:)).
- 2.2.2. При оформлении заявления на подключение к Интернет-Банку на Сайте Интернет-Банка:
- ✓ Клиент заполняет заявление на подключение к Интернет-Банку на Сайте Интернет-Банка. При заполнении заявления Клиент может указать свой номер мобильного телефона для получения М-кода.
  - ✓ Заполнив заявление, Клиент обращается в любой ЦБУ Банка с паспортом для регистрации заявления на подключение к Интернет-Банку.
  - ✓ После регистрации заявления в ЦБУ Клиент выполняет вход в систему Интернет-Банк. Для этого на Сайте Интернет-Банка необходимо ввести имя пользователя, указанное в печатной форме заявления на подключение к Интернет-Банку, пароль, введенный при заполнении заявления на подключение к Интернет-Банку, и код защиты от автоматических регистраций.
- 2.2.3. При оформлении заявления на подключение к Интернет-Банку в ЦБУ:
- ✓ Клиент обращается в любой ЦБУ Банка с паспортом для регистрации заявления на подключение к Интернет-Банку.
  - ✓ Работник ЦБУ заполняет и регистрирует заявление на подключение к Интернет-Банку. При заполнении заявления работник ЦБУ обязательно вводит номер мобильного телефона для получения М-кода, указанный Клиентом.
  - ✓ После регистрации заявления в ЦБУ Клиент на Сайте Интернет-Банка задает пароль и А-код по первоначальному логину (указан в печатной форме заявления) и М-коду. Чтобы получить М-код, Клиент самостоятельно осуществляет запрос с помощью SMS-сообщения с текстом «99» на номер 1212 или USSD-команды \*212\*99# (#212#99#) с зарегистрированного номера мобильного телефона, следуя инструкциям на сайте.
  - ✓ Клиент выполняет вход в систему Интернет-Банк. Для этого на Сайте Интернет-Банка необходимо ввести имя пользователя, указанное в печатной форме заявления на подключение к Интернет-Банку, пароль, введенный при задании Секретных параметров, и код защиты от автоматических регистраций.

### 2.3. РЕГИСТРАЦИЯ, СМЕНА, ЗАКРЫТИЕ НОМЕРА МОБИЛЬНОГО ТЕЛЕФОНА ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ М-КОДА

- 2.3.1. Регистрация номера мобильного телефона для получения М-кода может осуществляться на Сайте Интернет-Банка и в ЦБУ Банка.
- ✓ Регистрация номера мобильного телефона на Сайте Интернет-Банка возможна только из списка номеров мобильных телефонов Клиента, имеющих в учетных системах Банка. При отсутствии в списке существующих у Клиента номеров телефонов, ему необходимо с паспортом обратиться в ЦБУ для регистрации мобильного телефона для получения М-кода.
  - ✓ Для регистрации номера мобильного телефона в ЦБУ Клиент обращается в любой ЦБУ Банка с паспортом. Работник Банка регистрирует заявление на регистрацию мобильного телефона для получения М-кода.
- 2.3.2. Изменение номера мобильного телефона для получения М-кода может осуществляться на Сайте Интернет-Банка и в ЦБУ Банка.
- ✓ Изменение номера мобильного телефона на Сайте Интернет-Банка возможно только после ввода М-кода. При этом М-код поступает на номер мобильного телефона, зарегистрированный ранее. При отсутствии у Клиента ранее зарегистрированного номера телефона, ему необходимо обратиться в ЦБУ.
  - ✓ Для изменения номера мобильного телефона в ЦБУ Клиент обращается в любой ЦБУ Банка с паспортом. Работник Банка регистрирует заявление на изменение номера мобильного телефона для получения М-кода.
- 2.3.3. Закрытие номера мобильного телефона для получения М-кода может осуществляться в ЦБУ Банка. Клиент обращается в любой ЦБУ Банка с паспортом. Работник Банка регистрирует заявление на закрытие номера мобильного телефона для получения М-кода.

### 2.4. ВОССТАНОВЛЕНИЕ СЕКРЕТНЫХ ПАРАМЕТРОВ

- 2.4.1. Восстановление Клиентом секретных параметров или изменение своих учетных данных в Интернет-Банке может осуществляться двумя способами:
- ✓ Оформлением заявления на восстановление Секретных параметров Интернет-Банка на Сайте Интернет-Банка (для абонентов МТС, velcom, life:) и БелСел).
  - ✓ Оформлением заявления на восстановление Секретных параметров Интернет-Банка в ЦБУ (для абонентов МТС, velcom, life:)).
- 2.4.2. При оформлении заявления на восстановление Секретных параметров Интернет-Банка на Сайте Интернет-Банка:
- ✓ Клиент заполняет заявление на восстановление Секретных параметров на Сайте Интернет-Банка.
  - ✓ Заполнив заявление, необходимо обратиться в любой ЦБУ Банка с паспортом для регистрации заявления на восстановление Секретных параметров.
  - ✓ После регистрации заявления в ЦБУ Клиент выполняет вход в систему Интернет-Банк. Для этого необходимо ввести новое имя пользователя, указанное в печатной форме заявления на восстановление Секретных параметров, новый пароль, введенный при заполнении заявления на восстановление Секретных параметров, и код защиты от автоматических регистраций.
- 2.4.3. При оформлении заявления на восстановление Секретных параметров Интернет-Банка в ЦБУ:

- ✓ Клиент обращается в любой ЦБУ Банка с паспортом для регистрации заявления на восстановление Секретных параметров Интернет-Банка.
- ✓ Работник ЦБУ заполняет и регистрирует заявление на восстановление Секретных параметров Интернет-Банка. При заполнении заявления работник ЦБУ вводит номер мобильного телефона для получения М-кода, указанный Клиентом.
- ✓ После регистрации заявления в ЦБУ Клиент на Сайте Интернет-Банка задает пароль и А-код по новому логину из заявления и М-коду. Чтобы получить М-код, Клиент в разделе задания паролей самостоятельно осуществляет запрос с помощью SMS-сообщения с текстом «99» на номер 1212 или USSD-команды \*212\*99# (#212#99#) с зарегистрированного номера мобильного телефона, следуя инструкциям на сайте.
- ✓ Клиент выполняет вход в систему Интернет-Банк. Для этого на Сайте Интернет-Банка необходимо ввести имя пользователя, указанное в печатной форме заявления на восстановление Секретных параметров Интернет-Банка, пароль, введенный при задании Секретных параметров, и код защиты от автоматических регистраций.

### **3. USSD-БАНК**

#### **3.1. ПОРЯДОК ИСПОЛЬЗОВАНИЯ USSD-БАНКА**

- 3.1.1. Пользование USSD-Банком осуществляется Клиентом путем использования USSD-меню, для вызова которого следует набрать USSD-запрос \*212# с зарегистрированного номера мобильного телефона после подключения к услуге USSD-Банк.
- 3.1.2. Клиент имеет возможность зарегистрировать в USSD-Банке любое количество номеров мобильных телефонов.
- 3.1.3. Для входа в USSD-Банк используется пароль, который Клиент придумывает самостоятельно при регистрации USSD-Банка.

#### **3.2. РЕГИСТРАЦИЯ И ПОДКЛЮЧЕНИЕ К USSD-БАНКУ**

- 3.2.1. Регистрация и порядок подключения Клиентом USSD-Банка может осуществляться двумя способами:
  - ✓ Оформлением заявления на подключение к USSD-Банку в ЦБУ.
  - ✓ Оформлением заявления на подключение к USSD-Банку в Интернет-Банке (возможно только при наличии Зарегистрированного номера мобильного телефона для получения М-кода).
- 3.2.2. При оформлении заявления на подключение к USSD-Банку в ЦБУ.
  - ✓ Клиент обращается в любой ЦБУ Банка с паспортом для регистрации заявления на подключение к USSD-Банку.
  - ✓ Работник ЦБУ заполняет и регистрирует заявление на подключение к USSD-Банку в СДБО. При заполнении заявления работник ЦБУ регистрирует номер мобильного телефона, указанный Клиентом.
  - ✓ После регистрации заявления в ЦБУ Клиент самостоятельно выполняет активацию USSD-Банка. Для этого необходимо вызвать сервисное меню USSD-запросом \*212\*100# и пройти процедуру регистрации. Клиент придумывает и вводит пароль самостоятельно.
- 3.2.3. При оформлении заявления на подключение к USSD-Банку в Интернет-Банке:
  - ✓ Клиент выполняет вход в систему Интернет-Банк и входит в пункт меню «Подписка на USSD и SMS-Банк».
  - ✓ После ввода А-кода и М-кода, полученного на зарегистрированный номер мобильного телефона, Клиент формирует и отправляет в Банк запрос на подключение к USSD-Банку. После обработки запроса Банком Клиент самостоятельно выполняет активацию USSD-Банка. Для этого необходимо вызвать сервисное меню USSD-запросом \*212\*100# и пройти процедуру регистрации. Клиент придумывает и вводит пароль самостоятельно.

#### **3.3. ВОССТАНОВЛЕНИЕ СЕКРЕТНЫХ ПАРАМЕТРОВ**

- 3.3.1. Восстановление Секретных параметров или изменение своих учетных данных в USSD-Банке осуществляется Клиентом следующим образом:
  - ✓ Клиент обращается в любой ЦБУ Банка с паспортом. Работник Банка деактивирует услугу USSD-Банк. Клиент подписывает заявление на восстановление Секретных параметров.
  - ✓ После регистрации заявления в ЦБУ Клиент заново выполняет активацию USSD-Банка. Для этого необходимо вызвать сервисное меню USSD-запросом \*212\*100# и пройти процедуру регистрации. Клиент придумывает и вводит новый пароль самостоятельно.

### **4. SMS-БАНК**

#### **4.1. ПОРЯДОК ИСПОЛЬЗОВАНИЯ SMS-БАНКА**

- 4.1.1. Пользование SMS-Банком осуществляется Клиентом путем отправки SMS-сообщений с зарегистрированного номера мобильного телефона на SMS-номер 1212 и получения SMS-сообщений от Банка с SMS-номера 1212 после активации SMS-Банка.
- 4.1.2. Клиент имеет возможность зарегистрировать в SMS-Банке любое количество номеров мобильных телефонов.
- 4.1.3. Для отправки SMS-сообщений используется пароль, который Клиент придумывает самостоятельно при активации SMS-Банка.
- 4.1.4. При отправке в SMS-Банке любого SMS-сообщения на номер 1212, Клиенту приходит ответ с номера 1212 с результатом обработки SMS-сообщения.

#### **4.2. РЕГИСТРАЦИЯ И ПОДКЛЮЧЕНИЕ К SMS-БАНКУ**

- 4.2.1. Регистрация и порядок подключения Клиентом SMS-Банка может осуществляться двумя способами:
- ✓ Оформление заявления на подключение к SMS-Банку в ЦБУ.
  - ✓ Оформление заявления на подключение к SMS-Банку в Интернет-Банке (возможно только при наличии Зарегистрированного номера мобильного телефона для получения М-кода).
- 4.2.2. При оформлении заявления на подключение к SMS-Банку в ЦБУ:
- ✓ Клиент обращается в любой ЦБУ Банка с паспортом для регистрации заявления на подключение к SMS-Банку.
  - ✓ Работник ЦБУ заполняет и регистрирует заявление на подключение к SMS-Банку. При заполнении заявления работник ЦБУ вводит номер мобильного телефона, указанный Клиентом.
  - ✓ После регистрации заявления в ЦБУ Клиент самостоятельно выполняет активацию SMS-Банка. Для этого необходимо послать с указанного при регистрации SMS-Банка номера мобильного телефона регистрационное SMS-сообщение с паролем на номер 1212. Клиент придумывает и вводит пароль самостоятельно.
  - ✓ Клиент ожидает получения на указанный номер телефона SMS-сообщения с подтверждением регистрации услуги.
- 4.2.3. При оформлении заявления на подключение к SMS-Банку в Интернет-Банке:
- ✓ Клиент выполняет вход в систему Интернет-Банк и входит в пункт меню «Подписка на USSD и SMS-Банк».
  - ✓ После ввода А-кода и М-кода, полученного на зарегистрированный номер мобильного телефона, Клиент формирует и отправляет в Банк запрос на подключение к SMS-Банку. После обработки запроса Банком Клиент самостоятельно выполняет активацию SMS-Банка. Для этого необходимо с указанного при регистрации SMS-Банка номера мобильного телефона отправить регистрационное SMS-сообщение с паролем на номер 1212. Клиент придумывает и вводит пароль самостоятельно.
  - ✓ Клиент ожидает получения на зарегистрированный номер телефона SMS-сообщения с подтверждением регистрации услуги.
- 4.3. ВОССТАНОВЛЕНИЕ СЕКРЕТНЫХ ПАРАМЕТРОВ
- 4.3.1. Восстановление Секретных параметров или изменение своих учетных данных в SMS-Банке осуществляется Клиентом следующим образом:
- ✓ Клиент обращается в любой ЦБУ Банка с паспортом. Работник Банка деактивирует SMS-Банк. Клиент подписывает заявление.
  - ✓ После регистрации заявления в ЦБУ Клиент самостоятельно выполняет активацию SMS-Банка. Для этого Клиент с указанного при регистрации SMS-Банка номера мобильного телефона отправляет регистрационное SMS-сообщение с паролем на номер 1212. Клиент придумывает и вводит новый пароль самостоятельно.
  - ✓ Клиент получает SMS-сообщение с подтверждением регистрации услуги.

## **5. БЛОКИРОВКА И РАЗБЛОКИРОВКА КАНАЛА СДБО**

### **5.1. АВТОМАТИЧЕСКАЯ БЛОКИРОВКА И РАЗБЛОКИРОВКА.**

- 5.1.1. В случае 3-х кратного неправильного ввода пароля при использовании СДБО, Канал СДБО может быть автоматически заблокирован.
- 5.1.2. В случае автоматической блокировки, разблокировка Канала СДБО также осуществляется автоматически через 15 минут после блокировки.

### **5.2. БЛОКИРОВКА КЛИЕНТОМ КАНАЛА СДБО МОЖЕТ ОСУЩЕСТВЛЯТЬСЯ СЛЕДУЮЩИМИ СПОСОБАМИ:**

- ✓ в канале СДБО;
- ✓ по звонку в Информационный центр;
- ✓ при обращении Клиента в ЦБУ.

5.2.1. Клиент может позвонить Оператору Информационного центра и попросить заблокировать Канал СДБО. Оператор Информационного центра вправе задать Клиенту вопросы для идентификации звонящего. Оператор Информационного центра вправе не блокировать услугу, если он не уверен в информации, полученной от Клиента по телефону.

5.2.2. Для блокировки Канала СДБО в ЦБУ Клиент должен предоставить работнику ЦБУ заявление на блокировку Канала СДБО и паспорт.

### **5.3. РАЗБЛОКИРОВКА КЛИЕНТОМ КАНАЛА СДБО МОЖЕТ ОСУЩЕСТВЛЯТЬСЯ СЛЕДУЮЩИМИ СПОСОБАМИ:**

- ✓ при обращении Клиента в ЦБУ;
- ✓ Если Клиент зарегистрировал номер мобильного телефона для получения М-кода, он может разблокировать Интернет-Банк на Сайте Интернет-Банка с использованием М-кода.

5.3.1. В случае если Клиент при блокировке указывает дату, начиная с которой услуга должна стать доступной, разблокировка Канала СДБО производится автоматически.

5.3.2. Если срок блокировки не указан или Клиент решит разблокировать Канал СДБО до указанного срока, то разблокировка Канала СДБО осуществляется в ЦБУ на основании заявления Клиента на разблокировку Канала СДБО при предоставлении Клиентом паспорта для удостоверения личности.

5.3.3. В случае если Клиент не разблокирует канал СДБО свыше 90 дней с момента блокировки, Канал СДБО автоматически закрывается. После закрытия Канала СДБО разблокировка невозможна.

#### 5.4. БЛОКИРОВКА И РАЗБЛОКИРОВКА БАНКОМ.

- 5.4.1. Банк может блокировать Канал СДБО без предварительного уведомления об этом Клиента в случаях, предусмотренных Договором.
- 5.4.2. Разблокировка Канала СДБО осуществляется Банком после устранения причин, вызвавших блокировку.
- 5.4.3. В случае если причины, вызвавшие блокировку Канала СДБО по вине Клиента не устранены свыше 90 дней с момента блокировки, услуга автоматически закрывается. После закрытия услуги разблокировка невозможна.

#### 6. ЗАКРЫТИЕ КАНАЛА СДБО

- 6.1. Если Канал СДБО заблокирован свыше 90 дней, он автоматически закрывается.
- 6.2. Клиент может закрыть Канал СДБО, предоставив в ЦБУ заявление на закрытие Канала СДБО.