

# Правила об использовании приложений информационно-сервисного обслуживания

## I. Основные понятия

**АСП Пользователя** – аналог собственноручной подписи Пользователя, удостоверяющий факт составления и подписания Электронного документа/Распоряжения, передаваемого в Банк от имени Пользователя посредством Приложений, а также удостоверяющий подлинность такого Электронного документа/Распоряжения, включая все его обязательные реквизиты. В качестве АСП Пользователя в целях настоящих Правил используются коды подтверждений, направляемые Банком Пользователю посредством Приложений или SMS на Зарегистрированный номер; АСП Пользователя является простой электронной подписью Пользователя.

**Аутентификация** - процедура подтверждения личности Пользователя при его входе в Приложения для получения информации, оформления заявок, направления Электронных документов/Распоряжений и иных действий в порядке, предусмотренном Правилами.

**Банк** – Акционерное общество «ОТП Банк» (место нахождения: 125171, г. Москва, ул. Ленинградское шоссе, д.16 А, стр.2; генеральная лицензия на осуществление банковских операций № 2766 выдана 27 ноября 2014 года Банком России).

**Договор** - договор об использовании приложений информационно-сервисного обслуживания, заключенный между Пользователем и Банком, состоящий из Заявления и настоящих Правил.

**Зарегистрированный номер** – телефонный номер, обслуживаемый оператором подвижной радиотелефонной связи, указанный Пользователем при Регистрации, используемый для Аутентификации и в целях получения Пользователем от Банка сообщений, отправленных по любому доступному каналу (SMS, PUSH, Viber, WhatsApp).

**Заявление** - заявление на заключение договора об использовании приложений информационно-сервисного обслуживания.

**Карта** - банковская карта, реквизиты которой предоставляются Пользователем и используются для осуществления платежей и/или переводов.

**Код** – автоматически генерируемая Банком и известная только Пользователю уникальная последовательность цифровых символов, направляемая Пользователю на Зарегистрированный номер в виде сообщения, отправленного по любому доступному каналу (SMS, PUSH), и используемая Пользователем в качестве АСП подписании и передаче Распоряжений в Банк через Приложения.

**Пользователь** - физическое лицо, использующие Мобильное приложение и Интернет-приложение для получения отдельных услуг Банка и/или его партнеров.

**Приложения** - разработанная и поддерживаемая Банком информационная система, позволяющая осуществлять дистанционное взаимодействие в электронной форме, а также осуществлять иные действия в соответствии с правилами и функционалом Приложений. Включают в себя **Интернет-приложение** - сайт в сети Интернет по адресу <https://online.otpbank.ru>; **Мобильное приложение** - приложение для смартфонов, планшетов и других мобильных устройств на операционных системах iOS, Android.

**Распоряжение** – сообщение или несколько связанных между собой сообщений Пользователя в виде Электронных документов, возможность составления и передачи которых в Банк технологически предусмотрена Приложениями, подписанных АСП Пользователя в порядке и на условиях, предусмотренных Правилами, содержащих указание Пользователя на совершение операций и иных действий.

**Регистрация** - процедура предоставления Пользователям права использования Приложений.

**Тарифы** - тарифы на услуги по платежам и переводам, оказываемым в Приложениях.

**Электронный документ** – документированная информация, представленная в электронной форме.

## **II. Общие положения**

2.1. Настоящие Правила регулируют отношения между Банком и Пользователями, возникающие в связи с использованием сервисов и услуг посредством Приложений.

2.2. Настоящие Правила не являются публичной офертой Банка. Для использования приложений Банка Пользователи должны пройти процедуру регистрации в Приложениях и заполнения Заявления. Заявление подается Пользователем в Банк в форме электронного документа при оформлении Пользователем услуг Банка или ООО МФК «ОТП Финанс» дистанционным способом, в т.ч. при оформлении займов в интернет-магазинах.

2.3. Обслуживание Пользователей в Приложениях осуществляется с учетом имеющихся технических настроек и ограничений программно-аппаратных средств Банка. Банк вправе устанавливать технические и иные ограничения, связанные с предоставлением отдельных услуг Пользователям (в том числе, включая ограничения в отношении сумм (лимиты), видов услуг). Банк вправе в случаях, определенных настоящими Правилами, блокировать (приостанавливать/прекращать) доступ Пользователя к Приложениям.

2.4. Электронный документ/Распоряжение, подписанный/ое (удостоверенный/ое) Пользователем с использованием АСП Пользователя и переданный/ое им в Банк посредством Приложений, признается имеющим равную юридическую силу с документом, составленным на бумажном носителе и подписанным Пользователем, и порождает аналогичные ему права и обязанности.

2.5. За пользование услугами в Приложении Банк взимает с Пользователя платы и комиссии в размере и порядке, установленных настоящими Правилами и Тарифами.

В случае возникновения у Пользователя задолженности по уплате комиссий и плат в соответствии с Тарифами, Банк вправе без согласия и предварительного уведомления Пользователя приостановить предоставление (прекратить предоставление) услуг в Приложениях, до момента погашения Пользователем имеющейся задолженности.

2.6. В случае изменения законодательства Российской Федерации настоящие Правила, до момента их изменения Банком, применяются в части, не противоречащей требованиям законодательства Российской Федерации.

### **III. Аутентификация**

3.1. Для начала сеанса использования Приложений Банк проводит Аутентификацию Пользователя. Аутентификация проводится путем ввода Пользователем при входе в Приложение Зарегистрированного номера или номера паспорта или номера договора с Банком или ООО МФК «ОТП Финанс» (127299, г. Москва, ул. Клары Цеткин, д. 4А, ОГРН 1157746064300), а также кода подтверждения из SMS, направленного Банком на Зарегистрированный номер.

3.2. Пользователь также может установить и в дальнейшем использовать Аутентификацию по логину и паролю в Интернет-приложении и/или по короткому коду, TouchID/FaceID в Мобильном приложении.

3.3. Пользователь должен хранить в тайне сведения, на основе которых проводится Аутентификация, в т.ч. пароль и коды подтверждения, предоставленные Банком по SMS. Пользователь обязан незамедлительно сообщить в Банк в случае кражи или утери устройства, с которого осуществляется доступ к Зарегистрированному номеру.

3.4. Пользователь должен следовать условиям безопасного использования Приложений согласно Приложения №1 к настоящим Правилам.

### **IV. Порядок предоставления услуг в Приложениях.**

4.1. Пользователь вправе:

4.1.1. Загружать Приложения на свои устройства.

4.1.2. Установить логин и пароль и включить режим Аутентификации по логину/паролю.

4.1.3. В Приложениях Пользователю доступны следующие сервисы:

- Получение информации (в том числе о задолженности, сумме и сроках платежей и иную информацию) по займам, выданным Пользователю ООО МФК «ОТП Финанс», и кредитам/займам, выданным Пользователю иными организациями (при условии, что между Банком и такой организацией, выдавшей Пользователю кредит/заем, заключено соответствующее соглашение, предусматривающее возможность информирования Банком Пользователя по данным кредитам/займам);

- Получение информации по иным услугам Банка и/или услугам/продуктам ООО МФК «ОТП Финанс», которые были оформлены Пользователем;
- Получение информации о реализуемых услугах/продуктах Банка и/или услугах/продуктах партнеров Банка;
- Направление Распоряжения (в том числе, направлять заявления/уведомления на досрочное (полное/частичное) погашение займа, заявления на изменение даты ежемесячного платежа по договору займа, заявления на страхование в рамках программ добровольного страхования жизни и здоровья/финансовых рисков (от потери работы), заявления на исключение из программ добровольного страхования жизни и здоровья/финансовых рисков (от потери работы);
- Передача в Банк Распоряжения на осуществление переводов с Карты отправителя на Карту получателя, платежей с Карты отправителя в оплату услуг Поставщиков (в т.ч. ООО МФК «ОТП Финанс»), включая оплату комиссии Банка за осуществление таких переводов и платежей.

4.1.4. В любой момент прекратить использование Приложений.

4.2. Пользователь обязан:

4.2.1. Не проводить действий, направленных на нарушение процесса функционирования Приложений.

4.2.2. Соблюдать требования конфиденциальности аутентификационных данных.

4.2.3. Знакомиться с актуальным текстом Правил, размещаемых на <https://www.otpbank.ru/>.

4.2.4. При пользовании посредством Приложений услугами Банка внимательно знакомиться с размером комиссии, указываемой Банком до момента подтверждения оформления услуги.

4.2.5. При пользовании посредством Приложений услугами Банка предоставлять реквизиты Карты только непосредственно принадлежащей Пользователю.

4.3. Банк вправе:

4.3.1. Проводить мониторинг и запись действий Пользователя в Приложениях.

4.3.2. Банк вправе направлять Пользователям информационные сообщения.

4.4. Банк обязан:

4.4.1. Обеспечивать защиту персональных данных Пользователей в соответствии с требованиями законодательства РФ.

4.4.2. Обеспечивать надлежащее функционирование Приложений. Обеспечивать конфиденциальность финансовой и иной информации, относящейся к Пользователю.

4.4.3. При оказании услуг, за которые с Пользователя взимается плата, доводить до Пользователя размер такой платы до момента оказания услуги.

## **V. Использование АСП**

5.1. Стороны признают, что переданные Пользователем, прошедшим в каждом случае надлежащим образом процедуру Аутентификации, Распоряжения, подтвержденные с помощью АСП, находящихся в распоряжении Пользователя:

- удовлетворяют требованию заключения сделки в простой письменной форме и влекут юридические последствия, аналогичные последствиям, порождаемым сделками, заключенными путем подписания документов при физическом (взаимном) присутствии лиц, совершающих сделку;
- равнозначны, в том числе имеют равную юридическую и доказательственную силу аналогичным по содержанию и смыслу документам на бумажном носителе, составленным в соответствии с требованиями, предъявляемыми к документам такого рода, и подписанным собственноручной подписью Пользователя, и являются основанием для проведения Банком операций от имени Пользователя, совершения иных действий;
- не могут быть оспорены или отрицаться Сторонами и третьими лицами или быть признаны недействительными только на том основании, что они переданы в Банк с использованием Приложений и/или оформлены в виде Электронных документов;
- могут быть представлены в качестве доказательств, равносильных письменным доказательствам, в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации, при этом допустимость таких доказательств не может отрицаться только на том основании, что они представлены в виде электронных документов или их копий на бумажном носителе.

5.2. При поступлении в Банк переданного Пользователем через Приложения Распоряжения, подписанного АСП, Банк до принятия такого Распоряжения к исполнению осуществляет проверку подлинности и правильности такого АСП. Указанная проверка осуществляется Банком в соответствии с внутренними правилами Банка и применяемыми Банком техническими регламентами.

5.3. Результаты проверки АСП фиксируются техническими средствами Приложений (в виде электронных журналов, электронных протоколов, называемых «журналами аудита») и могут быть представлены по требованию на бумажном носителе в случае оспаривания Пользователем действий Банка, произведенных на основании Распоряжения, переданного Пользователем в Банк. Данные/выписки из электронных журналов/протоколов/записей могут использоваться Банком в качестве доказательств в любых процессуальных действиях.

5.4. Банк не несет ответственность за ущерб, возникший вследствие несанкционированного использования третьими лицами действительных Кодов/Пароля/Зарегистрированного номера Пользователя.

## **VI. Порядок исполнения Распоряжений по оплате поставщикам услуг и других операций.**

6.1. Пользователи посредством Приложений вправе давать Банку Распоряжения на списание денежных средств с Карты Пользователя в пользу юридических лиц и индивидуальных

предпринимателей, указанных в меню выбора получателей в Приложениях, (в т.ч. ООО МФК «ОТП Финанс»), а также осуществлять иные переводы в т.ч. в пользу физических лиц.

6.2. Для получения возможности оплачивать услуги и осуществлять переводы Пользователь посредством Приложений предоставляет сведения о Карте, с которой будут списаны денежные средства для осуществления платежа/перевода, а также комиссия Банка; в состав таких сведений входят в том числе номер карты, срок действия, имя на карте, секретный код на обороте карты. Банк не хранит данные о секретном коде карты.

6.3. Для оплаты услуг, осуществления иных переводов (в том числе в пользу физических лиц) в рамках заключенных Банком договоров об осуществлении переводов в соответствии с настоящими Правилами Пользователь составляет Распоряжение посредством выбора в меню Приложений: Карты (при отсутствии ранее зарегистрированной Карты), с которой будет осуществляться перевод; кредитной организации, через которую будет осуществляться перевод; Поставщика услуг (и/или наименования Услуги) и(или) указывается наименование/Ф.И.О лица, в пользу которого осуществляется перевод; указания обязательного реквизита перевода (в качестве которого может выступать номер телефона или номер лицевого счета у Поставщика услуг, или номер абонентского договора, или любой другой идентификационный номер, позволяющий Поставщику услуг идентифицировать получателя в своей системе учета; и(или) номер банковской карты лица, в пользу которого осуществляется перевод; далее – Обязательный реквизит) и суммы платежа/перевода, не включая сумму комиссии.

6.5. До исполнения Распоряжения Банк информирует Пользователя о размере комиссии за исполнение такого Распоряжения; подписание АСП и направление Распоряжения в Банк означает согласие Пользователя на оплату комиссии с Карты.

6.6. Пользователь также поручает Банку проверить корректность Обязательного реквизита и получить подтверждение о возможности осуществления перевода путем направления соответствующего запроса в организацию, в том числе кредитную организацию, с которой Банком заключен договор по осуществлению (организации) переводов. При этом, в случае если в Банк поступает ответ о некорректности Обязательного реквизита или невозможности осуществления перевода, Распоряжение на осуществление перевода не принимается к и списание денежных средств с Карты не осуществляется.

## **VII. Обработка персональных данных.**

7.1. Обработка персональных данных Пользователя осуществляется в полном соответствии с требованиями Федерального закона № 152-ФЗ от 27 июля 2006 года «О персональных данных» (далее - ФЗ «О персональных данных»).

7.2. Обработка персональных данных Пользователя, предоставленных при Регистрации и в процессе использования Приложений, осуществляется на основании согласия на обработку персональных данных, предоставленного Пользователем по установленной Банком форме.

7.3. Объем обрабатываемых персональных данных Пользователей, цели и способы их обработки, перечень действий, совершаемых с персональными данными, а также срок их обработки и

порядок отзыва согласия установлены соответствующим согласием на обработку персональных данных субъекта.

### **VIII. Заключительные положения.**

8.1. Взаимоотношения между Банком и Пользователем действуют в течение всего срока использования Пользователем Приложений.

8.2. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору при наступлении и в период влияния последствий обстоятельств непреодолимой силы, таких как стихийные бедствия, пожар, военные действия, массовые беспорядки, народные волнения, принятие органами государственной власти и управления нормативных актов, препятствующих исполнению обязательств, резкие изменения курсов ведущих иностранных валют по отношению к рублю Российской Федерации, других обстоятельств, общепризнаваемых кризисными.

8.3. При возникновении споров по настоящему Договору Стороны обязуются приложить все усилия для их разрешения путем переговоров. В случае невозможности разрешения споров они разрешаются в суде в соответствии с подсудностью и подведомственностью, установленной действующим законодательством Российской Федерации. При разрешении споров в судебном порядке применяется право Российской Федерации.

# **Условия безопасного использования Приложений информационно-сервисного обслуживания.**

Соблюдение условий, содержащихся в настоящем Приложении, позволит обеспечить максимальную сохранность информации и персональных данных Пользователя, а также снизит возможные риски при подаче Распоряжений с использованием Приложений.

1. Ни при каких условиях не сообщайте Ваш пароль никому, включая сотрудников Банка.
2. Проверяйте, что соединение с интернет-приложением происходит в защищенном режиме SSL <https://otpbank.ru>, удостоверьтесь, что сертификат SSL соединения действителен (идентификационные данные сертификаты подтверждены).
3. Прежде чем пройти авторизацию в интернет-приложении, убедитесь, что Вы находитесь на главной странице интернет-приложения. Она всегда доступна только по адресу <https://online.otpbank.ru>.
4. Подтверждение Ваших финансовых операций осуществляется посредством направления Кода на Зарегистрированный номер. Обязательно ознакомьтесь с информацией во входящих сообщениях, сверьте ее с проводимой операцией.
5. Помните, что Банк никогда не просит подтверждать отмену операции при помощи сообщений, отправленных по любому доступному каналу (SMS, PUSH, Viber, WhatsApp).
6. Ни в коем случае не храните Ваш пароль на носителях информации, включая компьютер и телефон.
7. После окончания работы в Приложении обязательно завершайте сеанс, используя кнопку "Выход" в правом верхнем углу экрана компьютера и правом нижнем углу экрана телефона, если речь идет о мобильном приложении.
8. При возможности не пользуйтесь Приложениями в общедоступных местах, таких как интернет-кафе. При необходимости использования, смените пароль с Вашего персонального компьютера или телефона, как только появится возможность.
9. Установите и обновляйте антивирус на Вашем компьютере, телефоне. Действие вирусных программ может быть направлено на запоминание и передачу конфиденциальной информации злоумышленникам.
10. Установите и используйте персональный брандмауэр (firewall) - это позволит предотвратить несанкционированный доступ к информации на Вашем компьютере или телефоне.
11. Используйте программное обеспечение из проверенных и надежных источников, выполняйте регулярные обновления.
12. Скачивайте и устанавливайте мобильное приложение только из официальных магазинов приложений: Google Play и AppStore. Издатель приложения должен быть указан, как OTP Bank Russia.
13. При возникновении подозрений, что Ваш пароль стал известен посторонним, незамедлительно смените Пароль или заблокируйте доступ в Приложения самостоятельно или через Контакт-Центр Банка.
14. При возникновении подозрений, что кто-то посторонний имеет доступ к Вашим конфиденциальным данным на компьютере или телефоне, незамедлительно заблокируйте доступ Приложения самостоятельно или через Контакт-Центр Банка и примите меры по смене логина и пароля.