Приложение №1 к Общим условиям обслуживания счетов, вкладов и потребительских кредитов граждан АО «Райффайзенбанк»

УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ КАНАЛОВ ДИСТАНЦИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ АО «РАЙФФАЙЗЕНБАНК»

СОДЕРЖАНИЕ

1. ТЕРМИНЫ 2
2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ 7
3. СИСТЕМА РАЙФФАЙЗЕН ОНЛАЙН 9
4. МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ «РАЙФФАЙЗЕН ИНВЕСТИЦИИ» 19
5. САЙТ БАНКА 21
6. КОНТАКТНЫЙ ЦЕНТР 21
7. АССИСТЕНТ «РЭЯ», УМНЫЙ ПОИСК 22
8. ПОДПИСАНИЕ ДОКУМЕНТОВ В ПРИЛОЖЕНИИ «ГОСКЛЮЧ» 24
9. ПОДПИСАНИЕ ДОКУМЕНТОВ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ЕДИНОГО ПОРТАЛА 24
10. СИСТЕМА ДЛЯ РАБОТЫ С СЕРВИСОМ 24

1. Термины

В настоящих «Условиях предоставления услуг с использованием каналов дистанционного обслуживания АО «Райффайзенбанк» («Условия ДО», «Условия дистанционного обслуживания») используются термины, содержащиеся в «Общих условиях обслуживания счетов, вкладов и потребительских кредитов граждан АО «Райффайзенбанк»» (далее – «Общие Условия»), «Правилах использования сервиса «Самозанятость» АО «Райффайзенбанк»» (далее – «Правила Сервиса»), а также следующие термины, имеющие определенное ниже значение.

1.1. **Ассистент «Рэя»** – сервис по распознаванию текстовых (при обращении Клиента в Чат) и (или) голосовых (при звонке Клиента в Банк) сообщений Клиента, позволяющий Клиенту без подключения оператора /соединения с оператором получать от Банка информацию, объем которой определяется Банком, включая информацию о размере Доступного баланса, информацию по Кредиту и Кредитной карте. Банк при наличии технической возможности предоставляет Клиенту возможность воспользоваться Ассистентом «Рэя» в порядке, установленном разделом 7 Условий ДО. В случаях, установленных Банком, информация по запросам Клиента посредством Ассистента «Рэя» может обрабатываться с использованием технологий искусственного интеллекта.

1.2. **Аутентификаторы** – данные (логин, пароль и пр.), используемые Клиентом для доступа в Систему дистанционного обслуживания.

Для входа в Систему дистанционного обслуживания Клиенту необходимо ввести последовательно в соответствующие поля страницы входа в Систему дистанционного обслуживания следующие Аутентификаторы:

- для веб-версии Системы – логин/ Контактный номер Мобильного телефона Клиента[1], основной пароль и дополнительный пароль, направляемый Банком на Контактный номер Мобильного телефона Клиента.
- для Мобильного приложения/Мобильного приложения «Райффайзен Инвестиции» – логин/ Контактный номер Мобильного телефона Клиента, основной пароль и дополнительный пароль, направляемый Банком на Контактный номер Мобильного телефона Клиента.
- для веб-версии Системы для работы с Сервисом (Райффайзен Бизнес Онлайн) - Контактный номер Мобильного телефона Клиента, пароль, который Клиенту необходимо установить при первом входе в Мобильное приложение «Райффайзен Бизнес Мобайл».
- для Мобильного приложения «Райффайзен Бизнес Мобайл» – Контактный номер Мобильного телефона Клиента/Номер мобильного телефона для Сервиса «Самозанятость», и пароль, который Клиенту необходимо установить при первом входе в Мобильное приложение «Райффайзен Бизнес Мобайл».

  При первом входе в Мобильное приложение «Райффайзен Бизнес Мобайл» Клиенту также необходимо ввести Одноразовый пароль, направляемый Банком на Контактный номер Мобильного телефона Клиента.
- для Мобильного приложения с ограниченным функционалом – Контактный номер Мобильного телефона Клиента, дополнительный пароль, направляемый Банком на Контактный номер Мобильного телефона Клиента, и пароль, который Клиенту необходимо установить при первом входе в Мобильное приложение с ограниченным функционалом.

В Мобильном приложении, Мобильном приложении «Райффайзен Инвестиции», Мобильном приложении «Райффайзен Бизнес Мобайл» и Мобильном приложении с ОФ вместо указанных выше Аутентификаторов Клиент может установить для входа в Мобильное приложение один из следующих специальных аутентификаторов: отпечаток пальца[2] (применимо для Мобильных устройств, имеющих встроенный сканер отпечатков пальцев)/ Face ID (применимо для Мобильных устройств, имеющих встроенный сканер лица)/ 4-циферный код. К Аутентификаторам также относятся временные Аутентификаторы, порядок использования которых определен п. 3.12.2 Условий ДО.

1.3. **Блокировка Мобильного приложения «Райффайзен Инвестиции»** – приостановление или прекращение использования Мобильного приложения «Райффайзен Инвестиции», которое может производиться Банком в случаях, установленных Условиями ДО, в том числе в соответствии с п.п. 4.9.1-4.9.2 Условий ДО.

1.4. **Блокировка Системы** – приостановление или прекращение использования Системы, которое может производиться Банком в случаях, установленных Условиями ДО, в том числе в соответствии с п. 3.19 Условий ДО.

1.5. **Блокировка Системы для работы с Сервисом** - прекращение использования Системы для работы с Сервисом, которое может производиться Банком в случаях, установленных Условиями ДО, Правилами Сервиса.

1.6. **Восстановление доступа в Систему/Систему для работы с Сервисом** – предоставление Клиенту/Доверенному лицу доступа в Систему/Системы для работы с Сервисом в случае, если срок действия пароля истек или Клиенту необходимо получить/назначить новый пароль. При Восстановлении доступа в Систему/Систему для работы с Сервисом изменению подлежит только пароль, логин остается прежним. В случаях, определенных Банком, Восстановление доступа в Систему/Систему для работы с Сервисом может быть осуществлено по ранее установленным Аутентификаторам Клиента.

1.7. **ГИС ГМП** – Государственная информационная система о государственных и муниципальных платежах.

1.8. **ГИС ЖКХ** – Государственная информационная система жилищно-коммунального хозяйства.

1.9. **Голосовой ввод** – вспомогательная функция Мобильного приложения, использующая программные средства операционной системы мобильного устройства Клиента по распознаванию речи и предназначенная для преобразования речевого сигнала Клиента в текстовую форму на экране Мобильного устройства в режиме реального времени.

1.10. **Госключ (Приложение «Госключ»)** – мобильное приложение для пользователей государственных услуг, предназначенное для подписания документов Электронной подписью Клиента. Подробная информация о сервисе и правилах его использования расположена по адресу https://www.gosuslugi.ru/goskey. В Приложении «Госключ» в рамках ДО возможно подписание документов, указанных в Приложении № 1 к Условиям ДО[3].

[1] Возможность входа в веб-версию Системы по Контактному номеру Мобильного телефона Клиента предоставляется по мере технической реализации.
[2] Банк не получает от Клиента, не хранит и не обрабатывает его биометрические данные (отпечаток пальца).
[3] Применимо с момента технической реализации.

1.11. **Договор ДО, Договор дистанционного обслуживания** – договор дистанционного обслуживания, заключенный между Банком и Клиентом на условиях и в порядке, предусмотренном Условиями ДО.

1.12. **Дистанционное обслуживание, ДО** – дистанционное обслуживание, в рамках которого Банком Клиенту предоставляется возможность составлять, удостоверять и передавать в Банк Электронные документы с использованием Каналов ДО в порядке, определенном Договором ДО.

1.13. **Заявление на заключение Договора ДО** – документ по форме Банка, содержащий в себе предложение (оферту) Клиента:

- адресованное Банку, о заключении с ним Договора ДО, либо

- Банка, адресованное Клиенту, о заключении с ним Договора ДО.

В некоторых случаях Заявление на заключение Договора ДО может помимо этого содержать запрос на (предложение о) предоставление (-и) доступа к Системе, а также являться неотъемлемой частью иного документа/заявления, подаваемого Клиентом в Банк или предоставляемого Банком Клиенту.

1.14. **Заявление на подключение доступа к Системе дистанционного обслуживания (Заявление на подключение)** – документ по форме Банка, содержащий запрос Клиента на[4]/предложение Банка о[5] предоставление(-и) Клиенту доступа к Системе дистанционного обслуживания и(или) совершение операций в Каналах ДО. В рамках Условий ДО под термином «Заявление на подключение» также понимается заполнение Клиентом экранных форм на странице в сети Интернет: https://online.raiffeisen.ru/login/main, либо при входе в Мобильное приложение, Мобильное приложение «Райффайзен Инвестиции». В некоторых случаях Заявление на подключение может помимо этого содержать предложение о заключении Договора ДО, запрос о Блокировке Системы/восстановлении доступа к Системе, а также являться неотъемлемой частью иного документа/заявления, подаваемого Клиентом в Банк.

1.15. **Заявление на подключение доступа к Системе для работы с Сервисом** – совершаемые Клиентом в Мобильном приложении в соответствии с экранными формами действия по переходу в Мобильное приложение «Райффайзен Бизнес Мобайл» и указание Клиентом Аутентификаторов при входе в Мобильное приложение «Райффайзен Бизнес Мобайл».

1.16. **ЕБС** – единая биометрическая система, единая информационная система персональных данных, обеспечивающая обработку, включая сбор и хранение биометрических персональных данных, их проверку и передачу информации о степени их соответствия предоставленным биометрическим персональным данным физического лица.

1.17. **Единый портал** – «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», доступный в Интернете по адресу https://www.gosuslugi.ru/.

1.18. **ЕСИА** – единая система идентификации и аутентификации, являющаяся федеральной государственной информационной системой, порядок использования которой устанавливается Правительством РФ, и которая обеспечивает в случаях, предусмотренных законодательством РФ, санкционированный доступ к информации, содержащейся в информационных системах.

1.19. **Идентификатор IMSI –** International Mobile Subscriber Identity, международный идентификатор мобильного абонента (международный идентификационный номер абонента), ассоциированный с каждым пользователем мобильной связи стандарта GSM, UMTS или CDMA. Информация об Идентификаторе IMSI фиксируется в Банке автоматически на основании информации, предоставляемой оператором мобильной связи, в том числе посредством специальных сервисов, по номеру мобильного телефона, предоставляемого для получения Одноразовых паролей в виде СМС-сообщения, либо при изменении Номера мобильного телефона для Одноразовых паролей. В случае необходимости (например, при замене sim-карты у оператора мобильной связи), информация о номере Идентификатора IMSI может быть изменена по заявлению, предоставленному в Подразделение Банка либо путем обращения в Контактный центр.

1.20. **Каналы ДО** – каналы дистанционного обслуживания: Система, Система для работы с Сервисом, Сайт Банка, Мобильное приложение «Райффайзен Инвестиции», Контактный центр, Приложение «Госключ», личный кабинет Клиента на Едином портале.

1.21. **Ключ простой электронной подписи** – атрибут Электронной подписи, предназначенный для подписания Электронных документов в Системе дистанционного обслуживания, в том числе в разделе «Обмен документами» Системы, в соответствии с п. 3.12.17 Условий ДО. В качестве Ключа простой электронной подписи используется совокупность Одноразового пароля и Аутентификаторов, либо совокупность Аутентификаторов и факта подтверждения Клиентом Электронного документа путем нажатия им в Системе дистанционного обслуживания кнопки, соответствующей тому Электронному документу/операции, которую Клиент подтверждает/ совершает в Системе дистанционного обслуживания (далее – Кнопка подтверждения).

1.22. **Ключ простой электронной подписи с Хэш-кодом** – атрибут Электронной подписи, предназначенный для подписания Клиентом Пакета электронных документов в разделе «Обмен документами» Системы, в соответствии с п. 3.12.18 Условий ДО. В качестве Ключа простой электронной подписи с Хэш-кодом используется совокупность Одноразового пароля, Аутентификаторов и Хэш-кода.

1.23. **Ключ простой электронной подписи для Сайта** – атрибут Электронной подписи, предназначенный для подписания Клиентом Электронных документов на Сайте Банка в соответствии с п. 5.2 Условий ДО. В качестве Ключа простой электронной подписи для Сайта используется совокупность Одноразового кода и Контактного номера мобильного телефона.

1.24. **Кодовое слово** – Кодовое слово Клиента и/или Кодовое слово Доверенного лица и/или Кодовое слово Ребёнка. В качестве Кодового слова не допускается указание слова, относящегося к ненормативной лексике.

1.25. **Кодовое слово Клиента:**

1.25.1. слово, число или их комбинация, указанные Клиентом при открытии Счета или при последующем письменном обращении Клиента в Подразделение Банка, либо в Системе Райффайзен Онлайн.

1.25.2. одноразовая комбинация чисел, направленная Банком Клиенту на Контактный номер мобильного телефона Клиента (в случае обращения Клиента в Контактный центр и в случаях, определенных Банком).

[4] Данный способ применим к Заявлениям на подключение в печатной форме, поданным в Подразделения Банка до 30.07.2026 г.
[5] Данный способ применим к Заявлениям на подключение в Подразделении Банка, начиная с 31.07.2026 г.

1.26. Кодовое слово Доверенного лица:

1.26.1. слово, число или их комбинация, выбранные (или указанные) Доверенным лицом или Клиентом (в случае если Доверенное лицо не является Клиентом Банка),

1.26.2. одноразовая комбинация чисел, направленная Банком Доверенному лицу на Контактный номер мобильного телефона Доверенного лица (применимо в случаях, определенных Банком).

1.27. Кодовое слово Ребенка:

1.27.1. слово, число или их комбинация, указанные Клиентом при выпуске Банковской Карты Ребенку к Счету Клиента.

1.27.2. одноразовая комбинация чисел, направленная Банком Ребенку на Контактный номер мобильного телефона Ребенка (применимо в случаях, определенных Банком).

1.28. Контактный центр[6] – подразделение Банка, оказывающее услуги Клиенту по телефону, в виде СМС-сообщений, в Чате, в социальных сетях или по электронному адресу info@raiffeisen.ru (а также по другим электронным адресам Банка в случаях, определенных Банком) в соответствии с Условиями ДО. Перечень услуг, оказываемых Клиентам в Контактном центре, определяется Банком. В социальных сетях[7] Клиенту могут быть предоставлены услуги, при предоставлении которых не требуется установление личности Клиента, в порядке, указанном в п. 6.3 Условий ДО.

1.29. Кредитно-обеспечительная документация – применимо к документации, подписываемой при предоставлении кредита по программе ипотечного кредитования физических лиц и включающей в себя: индивидуальные условия ипотечного кредитного договора, закладную/электронную закладную, договор об ипотеке, последующий договор об ипотеке, договор поручительства, договор залога прав требования по договору долевого участия/уступки, а также дополнительные соглашения (соглашения о внесении изменений) к указанным выше документам.

1.30. Мобильное приложение – электронное приложение Банка для Мобильного устройства, предоставляющее Клиенту возможность доступа к мобильной версии Системы с Мобильного устройства. Для установки Мобильного приложения на Мобильное устройство Клиент самостоятельно совершает действия, необходимые для копирования указанного приложения с сайтов в сети Интернет https://www.apple.com/itunes/, https://play.google.com, https://consumer.huawei.com/ru/, https://galaxystore.ru/, https://xiaomi-on.ru. Банк вправе изменить перечень сайтов, на которых возможно копирование Мобильного приложения.

1.31. Мобильное приложение «Райффайзен Бизнес Мобайл» – электронное приложение Банка для Мобильного устройства, предоставляющее Клиенту возможность доступа к мобильной версии Системы для работы с Сервисом, для входа в которое используются Аутентификаторы, предусмотренные Условиями ДО.

Для установки Мобильного приложения «Райффайзен Бизнес Мобайл» на Мобильное устройство Клиент самостоятельно совершает действия, необходимые для копирования указанного приложения с сайтов в сети Интернет https://www.apple.com/itunes/, https://play.google.com, https://consumer.huawei.com/ru/, https://galaxystore.ru/, https://xiaomi-on.ru. Банк вправе изменить перечень сайтов, на которых возможно копирование Мобильного приложения «Райффайзен Бизнес Мобайл».

1.32. Мобильное приложение «Райффайзен Инвестиции» — электронное приложение Банка для Мобильного устройства, которое предназначено для обработки и передачи Электронных документов и/или других электронных данных, с целью предоставления Клиенту услуг по брокерскому, депозитарному обслуживанию и иных услуг, а также доведения разного рода информации до Клиента. Для установки Мобильного приложения «Райффайзен Инвестиции» на Мобильное устройство Клиент самостоятельно совершает действия, необходимые для копирования указанного приложения с сайтов в сети Интернет https://www.apple.com/itunes/, https://play.google.com, https://consumer.huawei.com/ru/, https://galaxystore.ru/, https://xiaomi-on.ru. Банк вправе изменить перечень сайтов, на которых возможно копирование Мобильного приложения.

1.33. Мобильное приложение с ограниченным функционалом (Мобильное приложение ОФ)[8] – зона Мобильного приложения и Мобильного приложения «Райффайзен Инвестиции», которая используется Клиентом для совершения в нем ограниченного перечня операций до открытия Клиенту Счета в Банке. Доступ к полному функционалу Мобильного приложения предоставляется Клиенту после открытия Счета, о чем Клиент уведомляется Банком посредством отправки СМС-сообщения на номер мобильного телефона Клиента, указанный им в Заявлении на заключение Договора ДО. После получения СМС-сообщения вход в Мобильное приложение Клиент осуществляет с использованием Аутентификаторов, установленных при получении доступа к Мобильному приложению ОФ.

1.34. Мобильное устройство – принадлежащее Клиенту электронное устройство (планшет, смартфон, мобильный телефон и т.п.), работающее на базе операционных систем iOS или Android, с помощью которого через Мобильное приложение, Мобильное приложение «Райффайзен Инвестиции» может быть осуществлён доступ к Системе дистанционного обслуживания. Функционал Мобильного приложения, Мобильного приложения «Райффайзен Инвестиции» может зависеть от операционной системы Мобильного устройства и ее версии.

1.35. Номер мобильного телефона для Одноразовых паролей – номер мобильного телефона, зарегистрированный в Банке для цели получения Одноразовых паролей:

- номер мобильного телефона, указанный Клиентом в Заявлении на подключение – применимо при оформлении Заявления на подключение в Подразделении Банка;
- Контактный номер мобильного телефона Клиента – применимо при оформлении Заявления на подключение дистанционно (путем заполнения экранной формы), при оформлении Заявления на подключение через Контактный центр Банка, при акцепте оферты о заключении Договора ДО и предоставлении доступа к Системе;
- номер мобильного телефона, указанный Клиентом в Заявлении на заключение Договора ДО (применимо для доступа в Мобильное приложение с ОФ).

1.36. Номер мобильного телефона для Сервиса «Самозанятость» – номер мобильного телефона, установленный Клиентом при

[6] Прежнее наименование «Информационный центр Банка».
[7] Банк по своему усмотрению может оказывать отдельные услуги в определенных им социальных сетях, использование которых разрешено в РФ.
[8] Услуга предоставляется по мере технической реализации. Все положения о Мобильном приложении с ограниченным функционалом применяются с указанного момента.

втором или последующих входах в Мобильное приложение «Райффайзен Бизнес Мобайл» с целью использования Сервиса «Самозанятость», в том числе подписания Электронных документов в Сервисе «Самозанятость».

1.37. **Одноразовый код** – уникальная последовательность символов (одноразовый код), направляемая Банком Клиенту в виде СМС – сообщения на Контактный номер мобильного телефона. Одноразовый код является частью Ключа простой электронной подписи для Сайта при подписании Электронных документов на Сайте Банка в соответствии с разделом 5 Условий ДО.

1.38. **Одноразовый пароль**

a) если иное не указано ниже, способ формирования Электронной подписи, предназначенный для подписания Электронных документов в Системе дистанционного обслуживания в соответствии с п.п. 3.12.16, 4.8.9, 10.3.1 Условий ДО;

b) в случаях, указанных в п.п. 3.12.17, 3.12.18, п. 4.8.10 Условий ДО – часть Ключа простой электронной подписи, Ключа простой электронной подписи с Хэш-кодом.

Одноразовый пароль (код подтверждения) предоставляется Банком в виде СМС-сообщения на Номер мобильного телефона для Одноразовых паролей/ Номер мобильного телефона для Сервиса «Самозанятость» или в виде Пуш-уведомления на Мобильное устройство Клиента, зарегистрированное в Банке для целей получения Клиентом Одноразового пароля.

1.39. **Пакет документов на Кредит** – Пакет электронных документов, состоящий из: Анкеты, Индивидуальных условий, заявления на подключение к программе группового добровольного страхования (если применимо), подписываемых Клиентом в электронной форме в Системе одной Электронной подписью.

1.40. **Пакет электронных документов** – связанные между собой Электронные документы, переданные через Систему и подписанные одной Электронной подписью. Каждый документ, входящий в Пакет электронных документов, считается подписанным электронной подписью того вида, которой подписан Пакет электронных документов.

При подписании Пакета электронных документов Ключом простой электронной подписи с Хэш-кодом в состав Пакета электронных документов всегда входит заявление, содержащее Хэш-код(ы) приложенных к нему Электронных документов.

1.41. **Платформа цифрового рубля** – информационная система, посредством которой в соответствии с правилами платформы цифрового рубля взаимодействуют Банк России, Банк как Участник платформы цифрового рубля и Пользователь платформы цифрового рубля в целях совершения операций с цифровыми рублями.

1.42. **Пользователь Платформы цифрового рубля** – Клиент, имеющий доступ к платформе цифрового рубля в целях совершения операций с цифровыми рублями.

1.43. **Сервис «Самозанятость»** – сервис, предоставляемый Банком Клиенту посредством Системы для работы с Сервисом в целях реализации Клиентом прав и исполнения обязанностей плательщика налога на профессиональный доход в соответствии с требованиями Федерального закона № 422-ФЗ и «Правилами использования сервиса «Самозанятость» АО «Райффайзенбанк»», размещёнными на Сайте Банка по адресу https://www.raiffeisen.ru/tariffs/.

1.44. **Система дистанционного обслуживания** – при совместном упоминании Система Райффайзен Онлайн, Система для работы с Сервисом и Мобильное приложение «Райффайзен Инвестиции».

1.45. **Система Райффайзен Онлайн, Система** – система обработки и передачи Электронных документов/Пакетов электронных документов и/или других электронных данных, включая программно-аппаратные средства и организационные мероприятия, проводимые с целью предоставления Клиенту, Доверенному лицу, Ребенку[9] банковских и иных услуг, а также доведения иной информации.

1.46. **Система для работы с Сервисом** – Мобильное приложение «Райффайзен Бизнес Мобайл», веб- версия Системы для работы с Сервисом (Райффайзен Бизнес Онлайн), вход в которые осуществляется с использованием Аутентификаторов, предусмотренных Условиями ДО[10] - система обработки и передачи Электронных документов/Пакетов электронных документов и/или других электронных данных, включая программно-аппаратные средства и организационные мероприятия, проводимые с целью предоставления Клиенту услуг в рамках Сервиса «Самозанятость».

1.47. **Специальный зарплатный счет** – вид текущего счета без возможности выпуска к нему банковской карты, открываемый Клиенту на условиях, установленных в Особенностях обслуживания специальных зарплатных счетов в АО «Райффайзенбанк».

1.48. **Справка об ОБСК** – справка с указанием ОБСК, сформированная Банком в Мобильном приложении по запросу Клиента.

1.49. **Умный поиск** – функционал поисковой системы Мобильного приложения по распознаванию и обработке текстовых сообщений, в котором задействованы технологии искусственного интеллекта, позволяющий Клиенту в Мобильном приложении использовать данный функционал и получать сгенерированные ответы. Порядок использования Умного поиска установлен в разделе 7 Условий ДО.

1.50. **Федеральный закон № 63-ФЗ** – Федеральный закон от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи».

1.51. **Хэш-код** – произвольная последовательность букв и цифр, полученная в результате преобразования Электронного документа, входящего в Пакет электронных документов, с помощью алгоритма SHA-256 (хэш-функция). Отправка Пакета электронных документов от Банка Клиенту и наоборот может осуществляться с применением хэш-функции.

Хэш-коды указываются в заявлении, которое Клиент подписывает в Системе Ключом простой электронной подписи с Хэш-кодом. Хэш-код соответствует конкретному Электронному документу[11] и подтверждает неизменность Пакета электронных документов, переданного посредством Системы от Банка Клиенту и наоборот. При необходимости Клиент может удостовериться в соответствии Хэш-кода и Пакета электронных документов самостоятельно.

1.52. **Чат** – канал обращения Клиента в Банк в формате переписки в режиме реального времени на Сайте Банка/ в Системе/ в Мобильном приложении, в том числе позволяющий Клиенту получать информацию от Ассистента «Рэя» в Чате в Системе. Переписка Клиента и Банка хранится Банком в соответствии с его внутренними документами. Банк и Клиент подтверждают, что такая переписка в Чате является достаточным документальным подтверждением факта подачи Клиентом в Банк

[9] В соответствии с п. 3.20 Условий ДО.
[10] Веб-версия Системы для работы с Сервисом доступна с момента технической реализации.
[11] Проверить соответствие Электронного документа, входящего в Пакет электронных документов, Хэш-коду можно с помощью командной строки для Windows - certutil -hashfile MD5 (например, certutil -hashfile c:\Ivan\passport.png MD5), для MacOS - md5 / (например, md5 /Users/Ivan/Documents/passport.png).

заявления/распоряжения/ скан-копий документов. Порядок обращения Клиента в Чат и удостоверения заявлений/распоряжений/ скан-копий документов Клиента определяется согласно разделу 6 Условий ДО.

1.53. **Электронный документ** – оформляемый Банком, Клиентом в Системе/Системе для работы с Сервисом/на Сайте Банка/ Мобильном приложении «Райффайзен Инвестиции»/Контактном центре/Приложении «Госключ»/Едином портале и т.д.[12] документ, в котором информация представлена в электронно-цифровой форме (при обращении в Контактной центр – в виде записи телефонного разговора или Чата) и который подписан (подтвержден) одним (несколькими) из указанных ниже способов:

1.53.1. подписан Электронной подписью Банка – в предусмотренных Условиями ДО случаях;

1.53.2. подписан Клиентом в Системе дистанционного обслуживания Электронной подписью;

1.53.3. подписан Клиентом на Сайте Банка Электронной подписью.

1.53.4. подтвержден фактом успешного прохождения процедур установления личности Клиента при его обращении в Контактный центр в целях составления и подачи в Банк заявления/Распоряжения.

1.53.5. подписан Клиентом в Приложении «Госключ» УКЭП Госключ или УНЭП Госключ, выпущенными через Приложение «Госключ».

1.53.6. подписан Клиентом УКЭП Клиента, УНЭП Клиента или ПЭП Клиента в личном кабинете Клиента на Едином портале.

1.53.7. подписан Клиентом определенным видом Электронной подписи, использование которой для подписания соответствующего документа прямо предусмотрено законодательством РФ.

1.53.8. подписан Клиентом/Банком в иных информационных системах, доступных Клиенту и Банку для подписания и (или) передачи электронных документов, электронной подписью, соответствующей требованиям Федерального закона № 63-ФЗ.

1.53.9. подписан Клиентом в Мобильном приложении УНЭП Цифровой рубль.

1.54. **Электронная подпись** – электронная подпись Клиента, используемая в соответствии с Федеральным законом № 63-ФЗ. Это информация в электронной форме, которая присоединена к другой информации в электронной форме (подписываемой информации) или иным образом связана с такой информацией и которая используется для определения Клиента, подписывающего информацию. В Каналах ДО используются:

1.54.1. простая электронная подпись Клиента, которая посредством кодов, паролей или иных средств и с использованием способов формирования Электронной подписи, указанных в п. п. 3.12.15, 3.12.17, 4.8.9-4.8.10 Условий ДО, подтверждает факт ее формирования Клиентом в соответствии с Федеральным законом № 63-ФЗ.

Электронный документ подлежит подписанию и считается подписанным простой электронной подписью Клиента, формируемой способами, поименованными в настоящем пункте, если иной вид подписи прямо не установлен Условиями ДО или законодательством РФ для подписания соответствующего Электронного документа Клиентом.

1.54.2. **УКЭП Госключ** - усиленная квалифицированная электронная подпись Госключ Клиента, которая применяется для подписания Электронных документов в Приложении Госключ. Это электронная подпись, сформированная Клиентом в Приложении «Госключ», соответствующая признакам и требованиям, предъявляемым к квалифицированной электронной подписи Федеральным законом № 63-ФЗ. Перечень документов, которые Клиент вправе подписать УКЭП Госключ, указан в пункте 4 Приложения № 1 к Условиям ДО.

1.54.3. **УНЭП Госключ** – усиленная неквалифицированная электронная подпись Госключ Клиента, которая применяется для подписания Электронных документов в Приложении «Госключ». Это электронная подпись, сформированная Клиентом в Приложении «Госключ», соответствующая признакам и требованиям, предъявляемым к неквалифицированной электронной подписи Федеральным законом № 63-ФЗ. УНЭП Госключ можно подписывать документы, которые не требуют подписания квалифицированной электронной подписью согласно действующему законодательству. Перечень документов, которые Клиент вправе подписать УНЭП Госключ, указан в пункте 4 Приложения № 1 к Условиям ДО.

Для подписания Электронных документов Госключом используется способ формирования Электронной подписи Приложения «Госключ». Для проверки УНЭП Госключ стороны применяют порядок проверки подписи, размещенный по адресу https://e-trust.gosuslugi.ru/#/portal/sig-check-unep.

1.54.4. **УКЭП Клиента** – усиленная квалифицированная электронная подпись Клиента, соответствующая признакам и требованиям, предъявляемым к квалифицированной электронной подписи Федеральным законом № 63-ФЗ, которая применяется для подписания Электронных документов, указанных в пункте 5 Приложения № 1 к Условиям ДО, в личном кабинете Клиента на Едином портале.

1.54.5. **УНЭП Клиента** – усиленная неквалифицированная электронная подпись Клиента, соответствующая признакам и требованиям, предъявляемым к неквалифицированной электронной подписи Федеральным законом № 63-ФЗ, сертификат ключа проверки которой создан и используется в инфраструктуре Единого портала, которая применяется для подписания Электронных документов, указанных в пункте 5 Приложения № 1 к Условиям ДО, в личном кабинете Клиента на Едином портале;

1.54.6. **ПЭП Клиента**[13] – простая электронная подпись Клиента, ключ которой получен при личной явке в соответствии с правилами использования простой электронной подписи при обращении за получением государственных и муниципальных услуг на Едином портале, и которая применяется для подписания Электронных документов, указанных в пункте 5 Приложения № 1 к Условиям ДО, в личном кабинете Клиента на Едином портале.

1.54.7. **УНЭП Цифровой рубль** – усиленная неквалифицированная подпись Клиента, сертификат ключа проверки которой выдан Банком в рамках Платформы цифрового рубля. С использованием УНЭП Цифровой рубль при обслуживании в Банке Клиент может подписывать в Мобильном приложении электронные сообщения как Пользователь Платформы цифрового рубля. Для проверки УНЭП Цифровой рубль стороны применяют порядок проверки подписи для Платформы цифрового рубля, определенный Банком России.

Также Электронные документы могут быть подписаны Клиентом в Каналах ДО определенным видом Электронной подписи, использование которой для подписания соответствующего документа и порядок ее проверки прямо предусмотрены

[12] Включая информационные системы/сервисы, используемые:
- Банком, для подписания документов УКЭП Банка,
- Клиентом, для подписания документов электронной подписью, соответствующей требованиям Федерального закона № 63-ФЗ.

[13] ПЭП Клиента в целях подписания Электронных документов, указанных в пп. 4.1.2 Приложения № 1 к Условиям ДО, в личном кабинете Клиента на Едином портале, используется до 01.07.2027.

законодательством РФ.

1.55. **Участник платформы цифрового рубля** – оператор по переводу денежных средств (за исключением Банка России) или иностранный банк, предоставляющие Клиенту доступ к Платформе цифрового рубля в целях совершения операций с цифровыми рублями. Банк является одним из Участников платформы цифрового рубля.

1.56. **Электронная подпись Банка**– электронная подпись, используемая в соответствии с Федеральным законом № 63-ФЗ.
В рамках Договора ДО Банком при подписании документов в предусмотренных Условиями ДО случаях используются следующие виды Электронной подписи Банка:

- **простая электронная подпись:**

  а) представляющая собой уникальную последовательность символов, букв, чисел, знаков, формируемую Банком в автоматическом режиме и подтверждающую факт формирования электронной подписи Банка. Эта электронная подпись Банка используется в соответствии с Общими Условиями, содержится в Индивидуальных условиях, направляемых Банком Клиенту по Системе Райффайзен Онлайн, и позволяет идентифицировать лицо, подписавшее Индивидуальные условия. Устанавливаются следующие правила определения лица, которое подписало Индивидуальные условия, по Электронной подписи Банка: в том случае, если Индивидуальные условия направляются Банком Клиенту по Системе Райффайзен Онлайн и содержат Электронную подпись Банка, предполагается, что Индивидуальные условия подписаны Банком. Положения настоящего пункта применяются в отношении Индивидуальных условий, подписываемых Электронной подписью Банка в Системе Райффайзен Онлайн[14].

  б) формирование которой осуществляется уполномоченным работником Банка с использованием ключа Электронной подписи Банка. Ключом Электронной подписи Банка является логин и пароль уполномоченного работника Банка для доступа к информационной системе Банка. Ключ электронной подписи применяется в соответствии с правилами, установленными Банком. Банк обязуется соблюдать конфиденциальность ключа Электронной подписи Банка и обеспечить соблюдение конфиденциальности ключа Электронной подписи уполномоченными работниками Банка. Для проверки Электронной подписи Банка используются программно-технические средства Банка. Электронная подпись Банка удостоверяет факт формирования и подписания Банком Электронного документа.

  В указанном порядке Электронной подписью Банка могут быть подписаны размещенные в Системе Райффайзен Онлайн документы (за исключением счетов-фактур и универсального передаточного документа, включающего в себя счет-фактуру[15]) в рамках заключения и исполнения договора об инвестиционном консультировании (в т.ч. анкеты для определения инвестиционного профиля, акты об оказании услуг) и договора доверительного управления (в т.ч. анкеты для определения инвестиционного профиля, акты о проведении расчетов при расторжении договора доверительного управления) с Клиентами категории Private Banking. При этом Электронный документ считается подписанным Электронной подписью Банка при одновременном выполнении следующих условий:

  - Электронный документ размещен Банком в Системе Райффайзен Онлайн;
  - в Электронном документе содержится информация, указывающая на лицо, подписавшее Электронный документ от имени Банка (фамилия, имя и отчество), а также дата и время подписания Электронного документа.

- **усиленная квалифицированная подпись (УКЭП Банка)** – электронная подпись представителя (сотрудника) Банка, действующего на основании выданной Банком доверенности, соответствующая признакам и требованиям, предъявляемым к квалифицированной электронной подписи Федеральным законом № 63-ФЗ, применяемая для подписания Электронных документов, подписанных Клиентом в Приложении «Госключ» (в случае, если подписание таких документов требуется со стороны Банка), в личном кабинете Клиента на Едином портале.

1.57. **Me2Me Pull (перевод со своего счета на свой счет)** – сервис переводов[16] Системы быстрых платежей, позволяющий Клиентам, у которых счет открыт в кредитных организациях, являющихся участниками Системы быстрых платежей:

- пополнить Счет путем осуществления перевода денежных средств со своего счета, открытого у другого участника Системы быстрых платежей;
- пополнить свой счет, открытый у участника Системы быстрых платежей, путем осуществления перевода денежных средств со Счета.

1.58. **QR-код** – двумерный штрих-код, посредством сканирования которого в Системе[17] либо в Платежном цифровом сервисе СБПэй Клиент получает информацию о реквизитах получателя денежных средств – юридического лица или индивидуального предпринимателя. QR-код может быть предоставлен юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем Клиенту как на кассе торгово-сервисного предприятия, так и иным способом, в том числе посредством размещения на официальном сайте такого юридического лица или индивидуального предпринимателя.

1.59. **QR-код в банкомате** – двумерный штрих-код, представленный на экране банкомата и предназначенный для инициализации Операции по QR- коду в банкомате.

2. Общие положения

2.1. Договор ДО заключается в целях осуществления Дистанционного обслуживания Клиента на условиях и в порядке, предусмотренном настоящими Условиями ДО.

2.2. Поскольку Условия ДО содержат положения, которые ранее находились в Общих Условиях, являющихся частью Договоров, и были перенесены в приложение к Общим Условиям, действие Условий ДО распространяется на данные Договоры, а Договор ДО признается заключенным с Клиентами, имевшими заключенный с Банком Договор по состоянию на даты утверждения новых

[14] Для Кредитных Договоров, заключенных до 12.05.2020 (включительно), со стороны Банка Индивидуальные условия подписывались Электронной подписью Банка. После указанной даты подпись Банка на Индивидуальных условиях не проставляется.
[15] В соответствии со ст. 169 НК РФ и Приказа Минфина России от 05.02.2021 N 14н «Об утверждении Порядка выставления и получения счетов-фактур в электронной форме по телекоммуникационным каналам связи с применением усиленной квалифицированной электронной подписи».
[16] Услуга предоставляется по мере технической реализации.
[17] Услуга предоставляется по мере технической реализации.

редакций Условий ДО, включающих в себя указанные положения из Общих Условий.

Отсутствие отказа Клиента от ДО (в сроки, установленные п. 2.14.8 Общих Условий), а также проведение Клиентом операций с использованием Каналов ДО после опубликования новых редакций Условий ДО, утвержденных после «22» августа 2022 года, являются согласием Клиента с его присоединением к Условиям ДО в порядке, указанном в абзаце первом настоящего пункта Условий ДО.

2.3. Дистанционное обслуживание Клиентов осуществляется в Каналах ДО. Для получения доступа к некоторым Каналам ДО Клиенту может потребоваться подать в Банк отдельное заявление (по форме Банка).

2.4. Банк вправе отказать Клиенту в заключении Договора ДО, а также в предоставлении доступа к одному или нескольким Каналам ДО без объяснения причин.

2.5. Договор ДО заключается путем:

2.5.1. подачи Клиентом в Банк Заявления на заключение Договора ДО, содержащего предложение (оферту) Клиента, адресованное Банку, о заключении с ним Договора ДО. Акцептом Банка предложения Клиента о заключении с ним Договора ДО является одно из следующих действий Банка:

- принятие Банком указанного заявления Клиента и проставление на нем предусмотренных данным заявлением отметок со стороны Банка;
- применимо для Клиентов, у которых предложение о заключении Договора ДО содержится в Индивидуальных условиях: действия Банка по зачислению суммы Кредита на Счет Заемщика[18];
- применимо для Клиентов, прошедших идентификацию с использованием ЕСИА и ЕБС в Мобильном приложении: предоставление Банком Клиенту доступа к Системе. О предоставлении доступа в Систему Банк уведомляет Клиента в форме СМС-сообщения, направляемого на контактный номер мобильного телефона Клиента, указанный им в оферте. Банк уведомляет иностранных граждан и лиц без гражданства о предоставлении доступа в Систему в течение 24 часов с момента получения Банком сведений необходимых в рамках требований действующего законодательства для принятия решения о приеме Клиента на обслуживание.

  В случае, если номер мобильного телефона Клиента, с которого он зашел в Мобильное приложение для прохождения идентификации в вышеуказанном порядке, не соответствует номеру мобильного телефона Клиента, указанному в ЕСИА, Договор ДО с Клиентом не может быть заключен.

  В случае если в течение тридцати календарных дней с момента заключения Договора ДО Клиентом, прошедшим идентификацию с использованием ЕСИА и ЕБС, им не будет заключен любой договор с Банком, настоящим Клиент поручает Банку расторгнуть с ним Договор ДО.

2.5.2. **применимо при установке Клиентом Мобильного приложения, Мобильного приложения «Райффайзен Инвестиции» без подачи в Банк Заявления на заключение Договора ДО[19]:** размещения Банком на экранной форме для доступа в Мобильное приложение, Мобильное приложение «Райффайзен Инвестиции» предложения (оферты), адресованного Клиенту, о заключении Договора ДО и акцепта его Клиентом. Акцептом Клиентом предложения Банка о заключении с ним Договора ДО будут являться действия Клиента по дистанционной подаче в Банк Заявления на подключение (установка Мобильного приложения, Мобильного приложения «Райффайзен Инвестиции», заполнение экранных форм, следуя инструкциям).

2.5.3. получения Клиентом в Подразделении Банка предложения (оферты) о заключении Договора ДО и принятия (акцепта) ее Клиентом. Акцептом Клиента предложения (оферты) Банка о заключении с ним Договора ДО будут являться действия Клиента по дистанционной подаче в Банк Заявления на подключение (установка Мобильного приложения, заполнение экранных форм, следуя инструкциям) с использованием Аутентификаторов, указанных Банком в предложении (оферте). О предоставлении доступа в Систему Банк уведомляет Клиента в форме СМС-сообщения, направляемого на Контактный номер мобильного телефона Клиента.

2.6. **Стороны пришли к соглашению, что:**

- при необходимости изменения Условий ДО будет применяться порядок, установленный п. 2.14.8 Общих Условий.

- Электронные документы, подписанные в порядке, предусмотренном Условиями ДО, признаются равнозначными документам на бумажном носителе, подписанным собственноручными подписями Банка и Клиента, и могут служить подтверждающими документами (доказательствами) при рассмотрении спорных ситуаций, в том числе в суде.

Операции, совершенные Банком на основании переданных Клиентом в Банк Электронных документов, подписанных Электронными подписями, не могут быть оспорены только на том основании, что эти действия не подтверждаются документами, составленными на бумажном носителе.

- при отсутствии у Клиента Счетов и иных продуктов, в том числе предлагаемых Банком Клиентам в качестве агента, в течение 2 (двух) месяцев подряд действие Договора ДО прекращается при отсутствии на это возражений со стороны Банка.

2.7. Клиент обязуется соблюдать положения Условий ДО.

2.8. Клиент полностью осознает, что сеть Интернет не является безопасным каналом связи, и несет все риски, связанные с возможным нарушением конфиденциальности и целостности информации при её передаче через сеть Интернет. Клиент самостоятельно и за свой счет обеспечивает подключение своих вычислительных средств к сети Интернет, доступ к сети Интернет, а также обеспечивает защиту собственных вычислительных средств от несанкционированного доступа и вредоносного программного обеспечения.

2.9. Предоставление услуг с использованием Каналов ДО может быть приостановлено в случаях, установленных законодательством РФ, Общими Условиями, Условиями ДО.

2.10. Клиент может подать в Банк заявление о совершении ОБСК в Мобильном приложении или через Контактный центр. На основании заявления и по запросу Клиента Банк предоставляет Клиенту Справку об ОБСК.

[18] Положения пункта применимы с момента технической реализации.
[19] Для Мобильного приложения «Райффайзен Инвестиции» положения пункта применимы с момента технической реализации.

2.11. Использование Кодового слова Клиента/Доверенного лица/Ребенка

2.11.1. Кодовое слово Клиента используется для установления личности Клиента при обращении его в Контактный центр в соответствии с Условиями ДО или иное Подразделение Банка по вопросам погашения просроченной задолженности или пролонгации договора страхования по кредитному договору, обеспеченного ипотекой, а также при обращении Банка к Клиенту по телефону в случае необходимости донести до Клиента информацию по Карте или Счету (в этом случае Клиент имеет право отказаться от сообщения Кодового слова и может перезвонить в Банк самостоятельно или обратиться в Подразделение Банка лично), информацию о просроченной задолженности, о пролонгации договора страхования по кредитному договору, обеспеченному ипотекой, удостоверения Распоряжений Клиента, и в других случаях, установленных Общими Условиями.

Для обращения Клиента в Чат или на Сайте Банка Клиенту необходимо использовать Кодовое слово, указанное в п. 1.25.2 Условий ДО.

Клиент может изменить Кодовое слово, указанное в п. 1.25.1 Условий ДО, обратившись в Подразделение Банка с соответствующим заявлением, или в Системе Райффайзен Онлайн.

2.11.2. Кодовое слово Доверенного лица используется для установления личности такого Доверенного лица при обращении его в Контактный центр Банка с запросами по Дополнительной Карте, а также при обращении Банка к Доверенному лицу по телефону в случае необходимости донести до Доверенного лица информацию по Дополнительной Карте (в этом случае Доверенное лицо имеет право отказаться от сообщения Кодового слова Доверенного лица и может перезвонить в Банк самостоятельно или обратиться в Подразделение Банка лично).

Доверенное лицо может изменить Кодовое слово Доверенного лица, указанное в п. 1.26.1 Условий ДО, обратившись в Подразделение Банка с соответствующим заявлением, или в Системе Райффайзен Онлайн.

2.11.3. Кодовое слово Ребенка используется для установления личности Ребенка, которому выпущена Банковская карта к Счету клиента – законного представителя такого Ребенка, при обращении его в Контактный центр Банка с запросами по Банковской Карте, а также при обращении Банка к Ребенку по телефону в случае необходимости донести до Ребенка информацию по Банковской Карте (в этом случае Ребенок имеет право отказаться от сообщения Кодового слова Ребенка и может перезвонить в Банк самостоятельно).

Клиент может изменить Кодовое слово Ребенка, указанное в п. 1.27.1 Условий ДО, обратившись в Подразделение Банка с соответствующим заявлением, или в Системе Райффайзен Онлайн.

3. Система Райффайзен Онлайн

3.1. Условия ДО устанавливают порядок и условия подключения, работы с Системой, обязанности Клиента относительно доступа к Системе, особенности предоставления услуг через Систему, а также Блокировку Системы, отключение доступа к услугам Системы, ответственность сторон.

3.2. Доступ в Систему может осуществляться через сайт https://online.raiffeisen.ru/login/main (веб-версия Системы) или через Мобильное приложение. Перечень сервисов/услуг/операций, предоставляемых Клиенту в веб-версии Системы и Мобильном приложении, может отличаться.

3.3. Система предоставляет информацию через открытые средства коммуникации. Для обеспечения безопасности используется стандартный защищенный протокол передачи данных.

3.4. Клиент:

- признает, что Система является достаточной для обеспечения надлежащей работы при приеме, передаче, обработке и хранении информации, а также для защиты информации от несанкционированного доступа, подтверждения подлинности и авторства Электронных документов, а также для разбора конфликтных ситуаций по ним. Клиент доверяет программному обеспечению указанных систем.

- обязуется самостоятельно отслеживать и контролировать в Системе все операции, проведенные им или иным Держателем Карты, Доверенным лицом с использованием Системы.

- уведомлен и согласен с тем, что Банк для целей получения статистики по использованию Сайта Банка, в том числе веб-версии Системы, и улучшения их работы применяет сервис Яндекс.Метрика для сбора и обработки обезличенных данных о посещениях Сайта Банка, в том числе веб-версии Системы, при их использовании Клиентом (IP-адрес, cookie, технические параметры используемых устройства и браузера, действия пользователя на страницах).

3.5. В Системе возможна подача Банку как агенту/поверенному, действующему от имени управляющего/УК ПИФ/ специализированного депозитария (регистратора), Электронных документов, указанных в Приложении № 1 к Условиям ДО.

3.6. В Системе возможно:

- размещение страховой документации с целью ознакомления Клиента с условиями страховых программ, предлагаемых страховыми компаниями-партнерами Банка, а также информации о договорах страхования, заключенных Клиентом со страховыми компаниями-партнерами Банка,

- осуществление перехода на сайт страховой компании – партнера Банка для осуществления самостоятельного оформления выбранного Клиентом страхового продукта (заключение договора страхования со страховщиком).

3.7. В Мобильном приложении доступно совершение операций с цифровыми рублями по Счету цифрового рубля.

3.8. При доступе в Систему через Мобильное приложение Райффайзенбанка Клиент может получить доступ к Мобильному приложению «Райффайзен Инвестиции». Доступ осуществляется в порядке, установленном для доступа в Систему через Мобильное приложение Райффайзенбанка.

3.9. Клиенты, являющиеся держателями корпоративных дебетовых карт, могут получить информационный доступ к Системе.

3.10. С использованием Мобильного приложения Клиент вправе предоставить Банку согласие на получение сведений о Клиенте из инфраструктуры цифрового профиля посредством Портала государственных услуг РФ (Госуслуги).

3.11. Банк вправе в целях обеспечения защиты интересов Клиентов, а также для выполнения требований законодательства РФ проводить идентификацию устройства Клиента, с использованием которого осуществляется доступ в Систему. Информация, полученная в процессе проведения указанной идентификации (далее – Информация), может быть использована Банком для выявления фальсифицированных электронных сообщений для защиты денежных средств Клиента от преступных действий третьих лиц. Информация может быть передана Банком специализированной организации для ее исследования и представления Банку рекомендаций относительно адекватных мер защиты интересов Клиентов, при этом Банк гарантирует, что Информация может быть передана указанной организации только в обезличенном виде, исключающем идентификацию Клиента данной организацией. Кроме того, Информация представляет собой исключительно технические сведения об устройстве Клиента, с использованием функционала которого осуществляется доступ в Систему, и не является финансовой информацией или информацией, представляющей собой банковскую или иную охраняемую законом тайну.

3.12. Порядок предоставления Клиенту доступа в Систему. Подписание (подтверждение) Электронных документов в Системе.

Предоставление доступа

3.12.1. Предоставление Клиенту доступа к Системе осуществляется на основании Заявления на подключение, оформленного одним из способов:

- в Подразделении Банка путем акцепта Клиентом полученного в печатной форме предложения (оферты) Банка, адресованного Клиенту, о заключении с ним Договора ДО[20] и предоставлении ему доступа в Систему с использованием Аутентификаторов, указанных в предложении (оферте) Банка,
- в Подразделении Банка путем подписания и подачи печатной формы документа (применимо для Заявлений на подключение, поданных в Подразделение Банка до 30.07.2026),
- дистанционно, путем заполнения экранной формы (следуя инструкциям Банка) на странице в сети Интернет https://online.raiffeisen.ru/login/main либо при входе в Мобильное приложение (применимо в т.ч. для клиентов, проходящих идентификацию с использованием ЕСИА и ЕБС),
- через Контактный центр Банка.

Заявление на подключение может быть оформлено в Подразделении Банка от имени Клиента Доверенным лицом, имеющим Доверенность с необходимыми полномочиями. В этом случае Клиенту предоставляется только информационный доступ к Системе (без предоставления доступа к активным операциям в Системе).

3.12.2. В зависимости от способа подачи Заявления на подключение Клиенту может быть предоставлен доступ в веб-версию Системы и/или Мобильное приложение. При оформлении Заявления на подключение в Подразделении Банка или через Контактный центр Банка Клиент получает временные Аутентификаторы:

- в Подразделении Банка – логин указывается Банком в Заявлении на подключение, а временный пароль направляется Банком в виде СМС-сообщения на Контактный номер мобильного телефона Клиента;
- через Контактный центр Банка – сотрудник Контактного центра Банка сообщает Клиенту логин, а временный пароль направляется в виде СМС-сообщения на Контактный номер мобильного телефона Клиента;

Срок действия временных Аутентификаторов не превышает 4 часов с момента их предоставления Клиенту, его Доверенному лицу в Подразделении Банка или через Контактный центр Банка. По истечении указанных сроков, если Клиент не воспользовался временными Аутентификаторами, они автоматически блокируются Банком.

3.12.3. При первом входе в Систему Клиенту необходимо сменить временный пароль в Системе, полученный ранее логин меняется при желании Клиента.

3.12.4. При оформлении Заявления на подключение путем заполнения экранных форм:

- для доступа к веб-версии Системы на экранной форме входа в Систему Клиент подтверждает свой Контактный номер мобильного телефона дополнительным паролем, направленным ему Банком на этот номер. После успешного подтверждения Контактного номера мобильного телефона логин автоматически указывается Банком в экранной форме входа в Систему, а Клиент самостоятельно назначает пароль для доступа в Систему.
- для доступа к Мобильному приложению – на экранной форме входа в Мобильное приложение Клиент подтверждает свой Контактный номер мобильного телефона, адрес электронной почты или реквизиты Карты дополнительным паролем, направленным ему Банком на Контактный номер мобильного телефона. После успешного подтверждения контактной информации Клиент самостоятельно назначает пароль для доступа в Систему. Логин создается Банком автоматически.

  Клиент, прошедший идентификацию с использованием ЕСИА и ЕБС, для доступа к Мобильному приложению самостоятельно назначает пароль для доступа в Систему. Логин создается Банком автоматически.
- для доступа в Мобильное приложение ОФ – на экранной форме входа в Мобильное приложение Клиент подтверждает свой номер мобильного телефона, указанный им в Заявлении на заключение Договора ДО, дополнительным паролем, направленным ему Банком на Контактный номер мобильного телефона. После успешного подтверждения Контактного номера телефона Клиент самостоятельно назначает пароль для доступа в Мобильное приложение с ограниченным функционалом. В качестве логина используется указанный выше номер мобильного телефона.

3.12.5. Клиент может узнать, а также изменить логин, автоматически созданный Банком, в Системе в разделе настроек входа.

3.12.6. Банк вправе в определенных им случаях направлять в Системе запрос на принудительную смену Клиентом пароля. После получения запроса в Системе Клиент должен назначить новый пароль.

3.12.7. Для входа в Систему Клиент использует Аутентификаторы. Лицо, которое правильно ввело в Системе Аутентификаторы, признается Клиентом.

[20] Положения предложения (оферты) о заключении Договора ДО применяются в случае, если ранее Договор ДО не был заключен. При наличии заключенного Договора ДО предложение (оферта) действует в части предложения о предоставлении доступа к Системе.

Восстановление доступа в Систему

3.12.8. Восстановление доступа в Систему, осуществляется Клиентом в следующем порядке:

- самостоятельно на странице входа в веб-версию или Мобильное приложение, используя реквизиты Карты или адрес электронной почты, предоставленный ранее Клиентом в Банк;
- в Подразделении Банка, обратившись с письменным заявлением (для получения доступа к веб-версии Системы);
- обратившись в Контактный центр Банка[21].

Получение Одноразовых паролей для совершения операций в Системе

3.12.9. При получении доступа в Систему или в Мобильное приложение ОФ Банк подключает Клиенту один из способов получения Одноразовых паролей (в виде СМС-сообщений или Пуш-уведомлений) для совершения активных операций (по Счетам, Картам) в Системе. В определенных Банком случаях способ получения Одноразовых паролей в Мобильном приложении может в дальнейшем изменяться Банком.

СМС-сообщения с Одноразовыми паролями направляются Клиенту на Номер мобильного телефона для Одноразовых паролей, Пуш-уведомления направляются на Мобильное устройство Клиента, зарегистрированное в Банке.

Для совершения активных операций и подтверждения их в порядке, предусмотренном в п. 1.53.2 Условий ДО, получение Одноразовых паролей не требуется.

3.12.10. Клиенту необходимо осуществить повторную регистрацию своего Мобильного устройства для получения от Банка Одноразовых паролей в виде Пуш-уведомлений в случаях[22]:

- обновления Клиентом версии операционной системы своего Мобильного устройства и иных изменений, инициированных операционной системой Мобильного устройства (если применимо),
- обновления Клиентом версии Мобильного приложения Райффайзенбанка (если применимо),
- отключения Клиентом способа получения Одноразовых паролей в виде СМС-сообщений,
- получения Клиентом сообщения в Мобильном приложении о необходимости повторной регистрации Мобильного устройства для получения от Банка Одноразовых паролей в виде Пуш-уведомлений.
- получения доступа к полному функционалу Мобильного приложения в порядке, предусмотренном п. 1.33 Условий ДО.

Банк оставляет за собой право ограничивать число Мобильных устройств, регистрируемых Клиентом с указанной выше целью, а также виды активных операций, осуществляемых в Системе при осуществлении к ней доступа через Мобильное приложение.

3.12.11. Клиент может изменить Номер мобильного телефона для Одноразовых паролей:

- самостоятельно инициировав изменение номера мобильного телефона в Системе или с использованием банкомата Банка и Карты,
- в Подразделении Банка,
- через Контактный центр Банка в случаях, согласованных с Банком.

3.12.12. При получении Одноразового пароля в виде СМС-сообщения/Пуш-уведомления Клиент обязан в обязательном порядке сверить реквизиты совершаемой операции с реквизитами в СМС-сообщении/Пуш-уведомлении, содержащем Одноразовый пароль, и в случае согласия с реквизитами проводимой операции осуществить ввод полученного Одноразового пароля в Систему. В случае если Клиент не согласен с реквизитами операции, он обязан незамедлительно обратиться в Подразделение или Контактный центр Банка.

3.12.13. Изменение Аутентификаторов не прекращает поступление Одноразовых паролей на Номер мобильного телефона для Одноразовых паролей.

3.12.14. В случае утраты мобильного телефона или прекращения использования Номера мобильного телефона для Одноразовых паролей Клиент должен незамедлительно обратиться в Подразделение Банка, Контактный центр Банка или самостоятельно заблокировать указанный выше способ получения Одноразовых паролей в Системе. О произведенной блокировке способа получения Одноразовых паролей Банк информирует Клиента в форме СМС-сообщения, направленного на Номер мобильного телефона для Одноразовых паролей.

В случае несвоевременного обращения Клиента в Банк для изменения Номера мобильного телефона для Одноразовых паролей, либо несвоевременного оповещения Клиентом Банка о необходимости заблокировать указанный выше способ получения Одноразовых паролей, Банк не несет ответственность за любые последствия использования Одноразовых паролей третьими лицами.

Способы формирования Электронной подписи, используемые в Системе[23]

3.12.15. В Системе Электронные документы подписываются Клиентом Электронной подписью с помощью одного из следующих способов формирования Электронной подписи: Одноразовый пароль, Ключ простой электронной подписи, Ключ простой электронной подписи с Хэш-кодом.

Порядок подписания Электронных документов с использованием перечисленных способов указан в п.п. 3.12.16, 3.12.17, 3.12.18 Условий ДО.

3.12.16. Одноразовый пароль

Одноразовый пароль содержится в Электронном документе, позволяет однозначно идентифицировать лицо, подписавшее

[21] Услуга предоставляется при отсутствии у Клиента Карты или в случаях, когда Карта находится на перевыпуске.
[22] Пункт не будет применяться по мере внедрения технических изменений.
[23] Не применяются к совершению операций с цифровыми рублями.

Электронный документ, подтверждает факт его формирования определенным лицом и используется в соответствии с настоящими Условиями ДО.

3.12.16.1. Способ формирования Клиентом Одноразового пароля в Системе представляет собой один из следующих способов:

- получение Клиентом Одноразового пароля в виде направляемого Банком СМС-сообщения на Номер мобильного телефона для Одноразовых паролей с использованием программы генерации Одноразового пароля;
- получение Клиентом Одноразового пароля в виде Пуш-уведомления на Мобильное устройство Клиента, зарегистрированное в Банке для целей получения Клиентом Одноразовых паролей, с использованием программы генерации Одноразового пароля.

3.12.16.2. Одноразовый пароль обладает следующими свойствами:

- воспроизводим только лицом, владеющим необходимыми средствами его формирования;
- подлинность Одноразового пароля может быть удостоверена;
- неразрывно связан с подписываемым Электронным документом.
- содержится в самом Электронном документе.

3.12.16.3. Правила определения лица, подписывающего Электронный документ, по его Одноразовому паролю:

- Банком определяется Одноразовый пароль, которым был подписан Электронный документ в Системе,
- на основании проверки Электронного документа, осуществляемой автоматически системами Банка, Банк определяет Клиента, который создал и подписал данный Электронный документ Одноразовым паролем.

3.12.16.4. Клиент подписывает Электронные документы путем ввода в соответствующее поле Системы Одноразового пароля. Распоряжение Клиента в виде Электронного документа, подписанного Одноразовым паролем, исполняется Банком после положительного результата проверки соответствия Одноразового пароля, введенного Клиентом, информации об Одноразовом пароле, содержащейся в базе данных Банка.

3.12.17. Ключ простой электронной подписи

Ключ простой электронной подписи применяется в соответствии с правилами, установленными Банком, и в созданном и (или) отправленном Электронном документе содержится информация, указывающая на Клиента, от имени которого был создан и (или) отправлен Электронный документ.

Стороны настоящим установили следующий порядок определения лица, подписывающего документы, Электронной подписью при использовании Ключа простой электронной подписи: успешный вход Клиента в Систему в порядке, установленном в п. 3.12 Условий ДО, и введение Клиентом в графу «код подтверждения» Одноразового пароля, либо нажатие Клиентом кнопки «Подтвердить», содержащей Одноразовый пароль (применимо при направлении Пуш-уведомлений), либо нажатие Клиентом на Кнопку подтверждения, являются неоспоримым фактом доступа Клиента к Системе и достаточным доказательством того, что документы подписаны Клиентом Электронной подписью.

3.12.18. Ключ простой электронной подписи с Хэш-кодом

Ключ простой электронной подписи с Хэш-кодом применяется в соответствии с правилами, установленными Банком, и в созданном и (или) отправленном Пакете электронных документов содержится информация, указывающая на Клиента, от имени которого был создан и (или) отправлен каждый из Электронных документов, входящих в Пакет электронных документов.

Стороны настоящим установили следующий порядок определения лица, подписывающего документы Электронной подписью при использовании Ключа простой электронной подписи с Хэш-кодом:

- успешный вход Клиента в Систему в порядке, установленном в п. 3.12 Условий ДО,
- введение Клиентом в графу «код подтверждения» Одноразового пароля, либо нажатие Клиентом кнопки «Подтвердить», содержащей Одноразовый пароль (применимо при направлении Пуш-уведомлений),
- наличие Хэш-кодов в заявлении, которое Клиент подписывает в Системе с использованием Ключа простой электронной подписи с Хэш-кодом,
- совпадение Хэш-кодов документов, указанных в заявлении, с Хэш-кодами этих документов, сформированных в Системе,
- являются неоспоримым фактом доступа Клиента к Системе и достаточным доказательством того, что документы, входящие в Пакет электронных документов, подписаны Клиентом Электронной подписью.

3.12.19. Перечень услуг/сервисов/продуктов, которые Клиент может получить в Системе, приведен в Приложении №1 к Условиям ДО.

3.13. Права и обязанности сторон

3.13.1. Банк оставляет за собой право:

- отказать Клиенту в предоставлении доступа в Систему без объяснения причин, осуществить Блокировку Системы согласно п. 3.19 Условий ДО;
- приостановить выполнение Распоряжений Клиента, полученных посредством Системы, до получения письменного Распоряжения Клиента о необходимости их выполнения;
- изменить набор услуг, предоставляемых Клиенту через Систему;
- приостановить работу Системы как одного из Каналов ДО с предварительным уведомлением или без предварительного уведомления Клиента;
- устанавливать ограничения (лимиты) на суммы операций, проводимых в Системе;
- изменять способы формирования Электронной подписи и подтверждения Операций в Системе;

- устанавливать ограничение на использование средств и способов формирования Электронной подписи и подтверждения Операций в Системе,
- блокировать способ формирования Электронной подписи при наличии у Банка информации о вероятных или действительных противозаконных действиях с использованием Электронной подписи;
- отказать Клиенту в приеме от него Распоряжений, полученных посредством Системы, после предварительного предупреждения его об этом любым способом, предусмотренным п. 2.14.1 Общих Условий в случае возникновения подозрения, что операция осуществляется в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, и финансирования терроризма и/или непредставления Клиентом информации (документированных сведений), необходимой для исполнения Банком требований законодательства РФ о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма. В этом случае Клиент обязуется по требованию Банка предоставлять надлежащим образом оформленные Распоряжения на бумажном носителе;
- отказать Клиенту в приеме от него Распоряжений, полученных посредством Системы, как не прошедших процедуру приема к исполнению, проинформировав его об этом любым способом, предусмотренным п. 2.14.1 Общих Условий, в случае если выполнение указанного Распоряжения приведет к возникновению неприемлемого для Банка риска;
- отменить ошибочно направленный для подписания Клиенту Электронный документ/ ошибочно подписанный Клиентом Электронный документ. В случае такой отмены не возникает прав и обязанностей ни у Банка, ни у Клиента.

3.13.2. Клиент обязан соблюдать следующий порядок использования Системы:

- использовать Аутентификаторы для входа в Систему;
- не допускать возникновения просроченной задолженности по Счетам и любой иной задолженности перед Банком;
- соблюдать все положения Условий ДО, Общих Условий, Тарифов;
- надлежащим образом исполнять все свои обязательства перед Банком, своевременно оплачивать или обеспечивать оплату всех комиссий, предусмотренных Тарифами Банка;
- не допускать совершения противозаконных операций с использованием Системы, не допускать использования Системы для совершения каких-либо мошеннических операций;
- своевременно отвечать на сообщения и обращения Банка, касающиеся исполнения обязательств Клиента перед Банком, направленные по указанным Клиентом Банку контактным данным (Контактный номер мобильного телефона Клиента, электронная почта и др.);
- предоставлять по запросу Банка в установленный Банком срок документы, подтверждающие совершаемые Клиентом посредством Системы операции по Счетам, в случаях, установленных законодательством РФ, а также в случаях, когда это необходимо для уточнения совершаемых операций и/или для обеспечения сохранности денежных средств Клиента;
- не совершать по Счетам операций посредством Системы, нарушающих режим работы указанных счетов;
- незамедлительно уведомлять Банк по телефону или в письменной форме о подозрении на компрометацию Аутентификаторов, об утрате Мобильного устройства, о потере контроля над программным обеспечением и средствами формирования/получения Электронной подписи (если применимо), а также об обнаружении попытки несанкционированного доступа к персональной информации Клиента в Системе и всех несанкционированных операциях в Системе;
- изменять пароль в разделе настроек входа в Системе согласно п. 3.12.6 Условий ДО;
- регулярно проверять информацию об операциях, совершенных с использованием Системы;
- незамедлительно уведомлять Банк об изменении своих данных, в том числе места жительства, номера мобильного телефона (в том числе зарегистрированного в Банке для предоставления Сервиса «Уведомления об операциях»), Идентификатора IMSI, адреса электронной почты и иных контактных данных;
- соблюдать конфиденциальность Аутентификаторов, Одноразового пароля, Ключа простой электронной подписи, Ключа простой электронной подписи с Хэш-кодом, УНЭП Цифровой рубль. Клиент обязан хранить в секрете указанные данные и не передавать их третьим лицам (в том числе сотрудникам и представителям Банка). Банк не несет ответственности за последствия любого использования перечисленных данных третьими лицами;
- не использовать Систему в целях передачи права пользования Системой третьим лицам;
- не допускать совершения операций с использованием Системы в целях, не соответствующих законодательству РФ, и/или носящих сомнительный/мошеннический характер, и/или имеющих, по мнению Банка, признаки несоответствия заявленным целям, не допускать компрометации Аутентификаторов, не использовать Систему для приобретения товаров (работ, услуг), запрещенных законодательством РФ;
- входить в веб-версию Системы по адресу страницы в сети Интернет, указанному в п. 3.12.1 Условий ДО. Перед входом в Систему Клиент обязан убедиться в том, что вход в Систему осуществляется с официальной страницы сайта Банка. При использовании Клиентом для входа в Систему иных адресов/страниц в сети Интернет Клиент тем самым осознает и принимает все возможные риски, связанные с таким использованием;
- обеспечить предоставление в Банк сведений о номере мобильного телефона, адресе электронной почты законных представителей (родителей, усыновителей или попечителя) Ребенка в возрасте от 14 до 18 лет (если применимо), изменении таких данных;
- соблюдать иные требования к порядку использования Системы, установленные Банком.

3.14. Переводы по Идентификатору в Системе

3.14.1. В Системе возможно осуществление переводов денежных средств по Идентификатору, в качестве которого выступает номер мобильного телефона получателя денежных средств или QR-код.

3.14.2. В зависимости от используемого Идентификатора переводы проводятся между Клиентами, между Клиентом и юридическими

лицами/индивидуальными предпринимателями, являющимися клиентами Банка, а также между Клиентами и физическими лицами/юридическими лицами/индивидуальными предпринимателями, счета которых открыты в сторонних кредитных организациях.

3.14.3. Переводы осуществляются только в российских рублях, с банковских счетов Клиентов и на банковские счета физических лиц (при переводе по номеру мобильного телефона получателя) / юридических лиц или индивидуальных предпринимателей (при переводе по QR-коду) - валютных резидентов. Переводы на/со Счетов Вкладов не осуществляются.

3.14.4. Особенности переводов по Идентификатору с использованием Сервиса быстрых платежей:

1) В рамках Сервиса быстрых платежей проводятся переводы:

– по номеру мобильного телефона получателя денежных средств, если банк получателя средств-физического лица является участником Сервиса быстрых платежей;

– по QR – коду, созданному банком получателя средств – юридического лица/индивидуального предпринимателя для целей перевода через Сервис быстрых платежей, при распознавании которого отражается только информация о получателе денежных средств и, в определенных случаях, сумме и валюте перевода;

2) переводы осуществляются в пределах лимитов, установленных тарифами Банка, но не более лимитов, определенных действующим законодательством РФ;

3) за проведение переводов Банком может взиматься комиссионное вознаграждение согласно тарифам Банка, действующим на момент перевода;

4) для подтверждения/получения информации о получателе денежных средств, в том числе платежных реквизитах получателя, согласно указанному Клиентом в Системе Идентификатору Банк направляет соответствующий запрос в АО «НСПК». Осуществление перевода денежных средств производится только в случае подтверждения/ получения необходимой информации о получателе со стороны АО «НСПК»;

5) Перевод по QR – коду со Счетов, к которым выпущена Кредитная карта, предоставляется по мере технической реализации.

3.14.4.1. Для целей совершения переводов посредством Сервиса быстрых платежей по номеру мобильного телефона получателя денежных средств, перевод должен отвечать требованиям законодательства РФ о валютном регулировании и валютном контроле:

- возможность проведения перевода предусмотрена такими требованиями;

- проведение перевода не требует предварительного получения разрешений государственных органов;

- получатель платежа не относится к лицам, связанным с иностранными государствами, которые совершают в отношении российских юридических и физических лиц недружественные действия, и лицам, которые находятся под контролем указанных иностранных лиц;

- перевод не связан со сделками/операциями, влекущими за собой прямо или косвенно установление, изменение или прекращение прав владения, пользования или распоряжения долями в уставных капиталах обществ с ограниченной ответственностью (далее – ООО), либо иных прав, позволяющих определять условия управления такими ООО или условия осуществления ими предпринимательской деятельности;

- перевод не связан со сделками/операциями, влекущими за собой прямо или косвенно установление, изменение или прекращение прав владения, пользования или распоряжения акциями акционерных обществ либо иных прав, позволяющих определять условия управления такими акционерными обществами или условия осуществления ими предпринимательской деятельности;

- переводимая сумма не является суммой, полученной в виде дивидендов по акциям российских акционерных обществ, либо при распределении прибыли российских обществ с ограниченной ответственностью, хозяйственных товариществ и производственных кооперативов;

- в случае, если перевод осуществляется в пользу правообладателя, такой правообладатель не подпадает под действие Указа Президента РФ от 27.05.2022 N 322 «О временном порядке исполнения обязательств перед некоторыми правообладателями» (далее – Указ) /действие Указа к правообладателю не применяются.

- переводимая Клиентом сумма не связана с исполнением Клиентом обязательств по кредитам и займам, финансовым инструментам перед иностранными кредиторами в нарушение требований Указа Президента РФ от 05.03.2022 N 95 «О временном порядке исполнения обязательств перед некоторыми иностранными кредиторами».

Подписывая в Системе Электронной подписью в порядке, предусмотренном Условиями ДО, распоряжение на совершение перевода посредством Сервиса быстрых платежей, Клиент подтверждает, что ознакомлен с вышеуказанными требованиями, перевод отвечает вышеуказанным требованиям, проведение перевода не требует получения разрешения государственных органов.

3.14.5. Переводы по номеру мобильного телефона получателя

3.14.5.1. Возможность осуществления переводов денежных средств по номеру мобильного телефона получателя доступна всем Клиентам, у которых в Системе подключена опция «переводы по номеру телефона». При необходимости в Системе Клиент может отключить эту опцию или подключить её вновь. Осуществление перевода между Клиентами Банка возможно при условии, что и у Клиента-плательщика, и Клиента-получателя подключена указанная опция.

3.14.5.2. Для осуществления перевода Клиент выбирает в Системе свой Счет, с которого будет осуществляться перевод, указывает номер мобильного телефона получателя, выбирает банк получателя средств и вводит сумму перевода. В том случае, если

в качестве банка получателя средств выбран не Банк, перевод осуществляется в рамках Сервиса быстрых платежей. Если в рамках Сервиса быстрых платежей получатель средств установил банк по умолчанию, Клиенту-плательщику при осуществлении перевода предлагается выбранный получателем банк.

3.14.6. Переводы по QR-коду

3.14.6.1. Возможность осуществления переводов денежных средств по QR-коду доступна Клиентам в Системе.

3.14.6.2. Для осуществления перевода Клиент выбирает в Системе оплату услуг по QR-коду и производит распознавание предоставленного юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем QR-кода. В результате распознавания QR-кода на экранной форме отобразится:

- при переводе через Сервис быстрых платежей – информация, указанная в пп.1 п. 3.14.4 Условий ДО;
- при осуществлении стандартного перевода – полная информация о платежных реквизитах получателя, включая расчетный счет.

Клиент выбирает свой Счет, с которого будет осуществляться перевод, и в случае, если не была отображена сумма и валюта перевода, Клиент дополнительно вводит их самостоятельно.

3.15. Запрос перевода Me2Me Pull[24]

3.15.1. Для перевода Me2Me Pull со Счета в Банке Клиенту необходимо оформить в Системе один из следующих документов:

- разовое Распоряжение о перечислении денежных средств со Счета на свой счет, открытый у участника Системы быстрых платежей, выбрав счет списания и предоставив Распоряжение;
- постоянное Распоряжение к Счету на осуществление Банком перевода. В рамках такого постоянного Распоряжения Клиент поручает Банку осуществлять перевод денежных средств с выбранного им Счета на счет Клиента, открытый у участника Системы быстрых платежей. Перевод осуществляется на основании запроса о переводе денежных средств, полученного через Систему быстрых платежей от иного участника Системы быстрых платежей, в сумме, указанной в таком запросе, и не позднее даты получения такого запроса. Клиент может изменить Счет, к которому оформлено постоянное Распоряжение, или отозвать данное постоянное Распоряжение, осуществив соответствующие настройки в Системе.

3.15.2. При получении запроса на перевод Me2Me Pull Банк проверяет наличие соответствующего постоянного Распоряжения и при его наличии осуществляет перевод средств со Счета Клиента в сумме, указанной в запросе, не позднее даты получения данного запроса. При отсутствии постоянного Распоряжения Банк направляет Клиенту инструкции по предоставлению разового или постоянного Распоряжения в Системе.

3.15.3. В Системе Клиент также может запросить перевод Me2Me Pull на Счет в Банке со своего счета, открытого у иного участника Системы быстрых платежей. Распоряжение о списании денежных средств со счета, открытого у иного участника Системы быстрых платежей, оформляется Клиентом непосредственно в электронном средстве платежа такого участника и в порядке, установленном договором, заключенным между Клиентом и участником Системы быстрых платежей.

3.15.4. Переводы Me2Me Pull осуществляются в пределах лимитов, установленных тарифами Банка. За проведение переводов Банком может взиматься комиссионное вознаграждение согласно тарифам Банка, действующим на момент перевода.

3.16. Бесконтактные операции с использованием Цифрового счета

3.16.1. Для совершения Бесконтактных операций с Цифровым счетом Владелец Цифрового счета производит регистрацию Счета в Цифровом платежном сервисе СБПэй. При этом Владелец Цифрового счета обязан ознакомиться и согласиться в Мобильном устройстве с условиями регистрации и особенностями обслуживания Цифровых счетов.

3.16.2. Владелец Цифрового счета вправе зарегистрировать в Цифровом платежном сервисе СБПэй любой Счет, открытый на его имя в российских рублях. При этом один и тот же Цифровой счет может быть добавлен в Цифровой платежный сервис СБПэй на нескольких Мобильных устройствах.

3.16.3. До регистрации Цифрового счета в Цифровом платежном сервисе СБПэй Владелец Цифрового счета обязан убедиться, что в Цифровом платежном сервисе СБПэй зарегистрированы Аутентификационные данные Владельца Цифрового счета. Если для разблокировки Мобильного устройства или совершения Бесконтактных операций с Цифровым счетом зарегистрированы Аутентификационные данные другого человека, такие Аутентификационные данные будут считаться Аутентификационными данными Владельца Цифрового счета, а Бесконтактные операции, подтвержденные указанными Аутентификационными данными, считаются подтвержденными Владельцем Цифрового счета. Банк не получает от Владельца Цифрового счета, не хранит и не обрабатывает его Аутентификационные данные.

3.16.4. Зарегистрировать Счет в Цифровом платежном сервисе СБПэй Владелец Цифрового счета может по номеру мобильного телефона и по номеру Счета, заполнив форму регистрации вручную. После того как реквизиты Счета введены в Цифровой платежный сервис СБПэй Банк вправе запросить у Владельца Цифрового счета подтверждение того, что Счет принадлежит ему. Подтверждение осуществляется посредством ввода Владельцем Цифрового счета в Цифровом платежном сервисе СБПэй одноразового СМС-пароля, полученного от Банка. После успешного подтверждения принадлежности Счета Владельцу Цифрового счета в Цифровом платежном сервисе СБПэй добавляется соответствующий Цифровой счет.

Владелец Цифрового счета также может зарегистрировать Счет в Цифровом платежном сервисе СБПэй, активировав процедуру регистрации и выбора Счета в Мобильном приложении Райффайзенбанка. После того как Счет будет выбран на добавление в Цифровой платежный сервис СБПэй Банк вправе запросить у Владельца Цифрового счета подтверждение. Подтверждение осуществляется посредством ввода в Мобильном приложении Райффайзенбанка Владельцем Цифрового счета одноразового СМС-пароля, полученного от Банка. После успешного подтверждения Счета в Цифровом платежном сервисе СБПэй добавляется соответствующий Цифровой счет.

В процессе регистрации Счета в Цифровом платежном сервисе СБПэй Банк может получать от Провайдера Цифрового платежного сервиса номер мобильного телефона и номер Счета Владельца Цифрового счета для целей подтверждения персональных данных Владельца Цифрового счета, а также противодействия мошенничеству. Банк обрабатывает и хранит

[24] Применимо для участников Системы быстрых платежей, подключенных к сервису переводов Me2Me Pull.

указанную информацию до завершения процедуры регистрации Счета в Цифровом платежном сервисе СБПэй, после чего удаляет.

3.16.5. Для осуществления Бесконтактной операции может потребоваться вывести Мобильное устройство из режима сна или разблокировать Мобильное устройство путем ввода Аутентификационных данных, открыть Цифровой платежный сервис СБПэй и поднести Мобильное устройство к бесконтактному считывающему платежному устройству или отсканировать при помощи камеры Мобильного устройства QR-код. Бесконтактная операция, совершенная с помощью Аутентификационных данных, признается операцией Владельца Цифрового счета.

3.16.6. Доступ, использование и обслуживание Цифрового счета зависят от условий обслуживания в Цифровом платежном сервисе СБПэй, а также сети оператора мобильной связи, используемой Владельцем Цифрового счета в Мобильном устройстве. Банк не несет ответственности за любые обстоятельства, которые могут прервать, помешать или иным образом повлиять на функционирование Цифрового счета, такие как недоступность Цифрового платежного сервиса СБПэй или сети оператора мобильной связи, а также ограничения зоны покрытия сети мобильной связи, перебои в подаче или прерывание беспроводного соединения.

3.16.7. Владелец Цифрового счета соглашается, что функции Цифрового платежного сервиса СБПэй и Цифрового счета могут обновляться автоматически без направления Владельцу Цифрового счета дополнительного уведомления.

3.16.8. По любым вопросам, связанным с технической поддержкой Мобильных устройств, а также для получения информации об ограничениях услуг в Цифровом платежном сервисе СБПэй, о минимальных требованиях к программному и аппаратному обеспечению Владелец Цифрового счета должен обращаться напрямую к Провайдеру Цифрового платежного сервиса СБПэй.

3.16.9. Банк не несет ответственности за действия Провайдера Цифрового платежного сервиса СБПэй или любой другой третьей стороны, совершаемые в рамках обслуживания Цифрового счета. Порядок получения и обработки любой информации, получаемой Провайдером Цифрового платежного сервиса СБПэй в процессе использования Владельцем Цифрового счета Цифрового счета или Цифрового платежного сервиса СБПэй, регулируется договором между Владельцем Цифрового счета и Провайдером Цифрового платежного сервиса СБПэй.

3.16.10. Провайдер Цифрового платежного сервиса СБПэй, оператор мобильной связи, услугами которого пользуется Владелец Цифрового счета, а также иные третьи лица (в том числе различные веб-сайты), задействованные в предоставлении услуг Цифрового платежного сервиса СБПэй, имеют свои условия обслуживания и политики конфиденциальности. Передавая указанным лицам свои личные данные, используя услуги или посещая веб-сайты указанных лиц, Владелец Цифрового счета принимает их условия обслуживания и политики конфиденциальности.

3.16.11. Провайдер Цифрового платежного сервиса СБПэй имеет право согласно условиям обслуживания, принимаемым Клиентом при регистрации Счета, блокировать, ограничить, приостановить или прекратить использование услуг Цифрового платежного сервиса СБПэй Владельцем Цифрового счета и/или изменить функции Цифрового платежного сервиса СБПэй. Владелец Цифрового счета уведомлен и согласен, что в таком случае Банк не несет ответственности перед Владельцем Цифрового счета.

3.16.12. Бесконтактные операции с Цифровым счетом являются разновидностью Операций по Счету и в остальном совершаются в порядке и на условиях, установленных для Операций по Счету.

3.17. Переводы посредством раздела Системы «Счета на оплату»

3.17.1. Перечень доступных переводов в рамках выставленных Клиенту счетов указан в разделе Системы «Счета на оплату». Для получения услуги[25] в этом порядке Клиент вводит в необходимом пункте раздела Системы «Счета на оплату» информацию, предусмотренную экранной формой, за исключением случаев, когда эта информация уже предзаполнена. В случае если счет на оплату будет найден, остальная информация, необходимая для осуществления перевода, заполнится автоматически. Для перевода средств Клиенту необходимо проверить указанную информацию. Возможность осуществления переводов в указанном порядке доступна всем Клиентам-пользователям Системы. Настоящим Клиент для целей получения данной услуги предоставляет Банку право на запрос необходимой информации в ГИС ГМП, ГИС ЖКХ и у партнеров Банка, указанных в п. 2.12 Общих Условий. Если Клиент хочет отказаться от получения данной услуги, Клиент в разделе Системы «Счета на оплату» выбирает функцию «Удалить» на соответствующей экранной форме. Предоставление услуги прекращается в применимой части с даты выбора Клиентом данной функции.

3.17.2. На соответствующей экранной форме в разделе «Счета на оплату» Клиент может в разделе «Какие счета получать» сформировать Распоряжение, указав уникальный идентификатор начислений (УИН), после чего прочие реквизиты платежа заполнятся Банком автоматически. Для перевода средств Клиенту необходимо проверить указанную информацию. Операция будет осуществлена с использованием Системы быстрых платежей.

3.18. Доступ к Платформе цифрового рубля (включая доступ в целях открытия Счета цифрового рубля)[26]

3.18.1. Получение доступа к Платформе цифрового рубля (включая доступ в целях открытия Счета цифрового рубля и (или) совершения операций с цифровыми рублями доступны Клиенту через Мобильное приложение.

Счет цифрового рубля открывает и все операции по нему проводит (распоряжения Клиента выполняет) Банк России, являющийся оператором Платформы цифрового рубля. Банк не обслуживает Счет цифрового рубля и не несет ответственности за действия Банка России.

Общие Условия, Условия ДО описывают основные возможности пользования Платформой цифрового рубля с помощью Мобильного приложения (в установленных законодательством РФ случаях – иных каналов Банка), основные функции, выполняемые Банком в соответствии с законодательством РФ для предоставления Клиенту возможности совершать операции с цифровыми рублями через Банк, и не являются частью договора счета цифрового рубля.

Решения о необходимости открытия, закрытия Счета цифрового рубля, проведения операций с цифровыми рублями принимаются Клиентом самостоятельно.

[25] Переводы в бюджет в части оплаты образовательных услуг, пошлин, штрафов за налоговые правонарушения, штрафов за нарушение правил дорожного движения, осуществляются через Сервис быстрых платежей. В части налоговых обязательств запрашивается и отображается информация о просроченной задолженности.

[26] Услуги доступа к Платформе цифрового рубля предоставляются по мере технической реализации.

3.18.2. Клиент получает доступ к Платформе цифрового рубля при соблюдении совокупности следующих условий:

- прохождение процедуры идентификации;

- получение сертификата ключа проверки УНЭП Цифровой рубль в удостоверяющем центре;

- наличие у Клиента открытого Счета в Банке;

- наличие у Клиента подтвержденной учетной записи на Едином портале

До открытия Счета цифрового рубля на Платформе цифрового рубля Банк получает информацию об ИНН и СНИЛС Клиента.

При наличии доступа к Платформе цифрового рубля Клиент получает возможность осуществлять следующие операции с цифровыми рублями с использованием Мобильного приложения:

- открыть Счет цифрового рубля.

- пополнить Счет цифрового рубля путем осуществления перевода денежных средств со Счета Клиента и (или) вывести средства со Счета цифрового рубля на Счет Клиента;

- переводить цифровые рубли себе и (или) другим лицам;

- переводить цифровые рубли в оплату товаров, работ и услуг;

- совершать автопереводы (самоисполняемые сделки);

- получать информацию от Банка России о статусе своего Счета цифрового рубля, о совершенных операциях с цифровыми рублями, в том числе сведений об ограничении права распоряжения цифровыми рублями;

- изменить статус Счета цифрового рубля (заблокировать/ закрыть/разблокировать);

- совершать операции с ключами УНЭП Цифровой рубль, необходимые для доступа к Платформе цифрового рубля;

- иные операции, предусмотренные законодательством РФ.

3.18.3. Банк вправе требовать и получать от Клиента информацию и документы, необходимые для реализации Банком как участником Платформы цифрового рубля прав и обязанностей, установленных действующим законодательством о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и экстремистской деятельности. В случае непредоставления, предоставления неполных или недостоверных сведений, Банк вправе приостановить прием к исполнению Распоряжений в целях совершения операций с цифровыми рублями.

3.18.4. При совершении Клиентом операций с цифровыми рублями через Мобильное приложение Банк:

- осуществляет прием Распоряжения к исполнению;

- после успешного выполнения процедур приема к исполнению Распоряжения направляет Распоряжение и подтверждающие документы (если применимо) Банку России как оператору Платформы цифрового рубля;

- проводит контроль наличия/отсутствия Признаков ОБСК;

- осуществляет иные действия, определенные законодательством РФ.

3.18.5. При предоставлении Клиенту информации по Счету цифрового рубля Банк доводит до сведения Клиента информацию, полученную от Банка России. При получении информации от Банка России, Банк как Участник Платформы цифрового рубля не вправе раскрывать такую информацию третьим лицам, за исключением предусмотренных законодательством случаев.

3.18.6. Клиент, открывший Счет цифрового рубля через Мобильное приложение, может получить доступ к Платформе цифрового рубля через любого другого Участника платформы цифрового рубля, в котором у Клиента открыт банковский счет или электронный кошелек, и в установленных законодательством случаях через Банк России.

3.18.7. Доступ к Мобильному приложению в целях совершения операций с цифровыми рублями осуществляется с использованием Аутентификаторов в порядке, установленном п. 3.12 Условий ДО, а также с соблюдением правил Платформы цифрового рубля. При совершении операций с цифровыми рублями (за исключением пополнения Счета цифрового рубля) Клиент применяет УНЭП Цифровой рубль. Способы формирования Электронной подписи, указанные в п.п.3.12.9 – 3.12.16 Условий ДО, для целей совершения операций с цифровыми рублями не применяются.

3.18.8. В случае принятия арбитражным судом решения о признании Клиента банкротом Клиент утрачивает возможность доступа к Счету цифрового рубля через Мобильное приложение. В этом случае распоряжаться Счетом цифрового рубля может указанное в законе лицо путем предоставления в Подразделение Банка заявления на перевод вместе с иными документами, предусмотренными законодательством.

3.18.9. Претензии, связанные с использованием Счета цифрового рубля, Клиент может направить:

- в Банк России;

- в Банк;

- другому Участнику платформы цифрового рубля.

3.18.10. Клиент уведомлен Банком о том, что Банк обязан приостановить его доступ к Платформе цифрового рубля через Мобильное приложение в случае выявления в соответствии с законодательством РФ использования им ключа проверки УНЭП Цифрового рубля с истекшим сроком действия или использования аннулированного сертификата ключа проверки УНЭП Цифрового рубля на период до выпуска Клиенту нового сертификата ключа проверки УНЭП Цифрового рубля или получения информации из реестра сертификатов о вводе его в действие, внесенной удостоверяющим центром в соответствии с законодательством РФ.

3.19. Блокировка Системы

3.19.1. По инициативе Банка:

3.19.1.1. в случаях нарушения Клиентом порядка использования Системы, изложенного в п. 3.13.2 Условий ДО, п. 2.18.4 Общих

Условий;

3.19.1.2. на основании уведомления Клиента о необходимости Блокировки Системы, полученного в порядке, установленном в п. 3.19.1.4 Условий ДО;

3.19.1.3. в случае, указанном в п. 2.18.5 Общих Условий. Блокировка Системы осуществляется на период нахождения сведений, относящихся к Клиенту и (или) его электронному средству платежа в Базе данных Банка России;

3.19.1.4. в случаях, предусмотренных действующим законодательством, а также когда в соответствии с законодательством ограничиваются права Клиента по распоряжению денежными средствами на Счете или совершению банковских операций.

3.19.2. По инициативе Клиента:

3.19.2.1. Настоящим Клиент уведомляет Банк о необходимости Блокировки Системы и поручает Банку (при наличии технической возможности) произвести Блокировку Системы в следующих случаях:

- при расторжении всех Договоров между Банком и Клиентом;

  при реализации Банком прав, указанных в п. 3.13 Условий ДО;

- по основаниям, предусмотренным с п. 3.5.1 Общих Условий;

- в случаях, предусмотренных п. п. 2.10.7, 2.18.9 Общих Условий;

- при поступлении в Банк информации о введении в отношении Клиента процедур банкротства, предусматривающих по законодательству ограничение/прекращение прав Клиента по самостоятельному распоряжению денежными средствами и/или банковскими счетами [27];

- при получении Банком сведений о смерти Клиента;

- при наличии у Банка информации о вероятных или действительных противозаконных операциях в связи с Системой, в том числе со стороны третьих лиц;

- при предъявлении в Банк для исполнения исполнительных (расчетных) документов о взыскании денежных средств с Клиента;

- при отсутствии в Банке актуальных данных о номере мобильного телефона Клиента и/или адресе электронной почты Клиента, в том числе при наличии у Банка оснований полагать, что предоставленный ранее Клиентом в Банк номер мобильного телефона и/или адрес электронной почты не принадлежит Клиенту;

- при наложении ареста (и иных ограничений, предусмотренных законом) по требованию уполномоченных государственных органов (должностных лиц) на денежные средства Клиента, находящиеся на Счетах, доступ к которым осуществляется посредством Системы;

3.19.2.2. В случае компрометации/подозрений на несанкционированный доступ третьих лиц к Системе. В этом случае Блокировка Системы осуществляется в течение 30 минут после получения Банком от Клиента уведомления о Блокировке Системы.

3.19.2.3. в иных случаях, отличных от указанных в п. 3.19.2.2. При этом Клиент вправе подать заявление о Блокировке Системы, либо доступа к активным операциям в Системе (с оставлением информационного доступа к Системе).

3.19.3. Для Блокировки Системы в случаях, указанных в п.п. 3.19.2.2-3.19.2.3 Условий ДО, Клиенту необходимо предоставить в Банк соответствующее заявление:

а) письменно путем обращения в Подразделение Банка;

б) путем обращения в Контактный центр.

3.19.4. В случае, указанном в п. 2.18.6 Общих Условий, Банк обязан произвести Блокировку Системы.

3.19.5. О произведенной Блокировке Системы Банк информирует Клиента в Мобильном приложении, путем направления ему уведомления в форме Пуш-уведомления или СМС-сообщения на Контактный номер мобильного телефона Клиента в день, когда была произведена Блокировка Системы.

3.20. Особенности доступа и использования Системы Доверенным лицом/ Ребёнком, которому выпущена Банковская карта к Счету Клиента – законного представителя

3.20.1. Доверенное лицо, Ребёнок, являющийся Держателем Карты, выпущенной к Счету Клиента – законного представителя могут получить доступ к Системе и использовать Систему в соответствии с положениями Условий ДО с учетом следующих особенностей:

3.20.2. Ребёнку младше 14 лет не предоставляется доступ в Систему.

При наличии технической возможности Банка Ребенку 14 лет и старше, являющемуся Держателем Карты, выпущенной к Счету Клиента – законного представителя такого Ребенка, может быть предоставлен только информационный доступ в Систему. В таком случае Ребёнку не предоставляется доступ к активным операциям в Системе и не подключается способ получения Одноразовых паролей.

Клиенту - Ребенку 14 лет и старше, которому в Банке открыт Счет, предоставляется полный доступ в Систему в соответствии с настоящими Условиями ДО.

3.20.3. Заявление на подключение подается:

- если доступ предоставляется Доверенному лицу – только самим этим лицом;

3.20.4. если информационный доступ предоставляется Ребенку – только Клиентом – законным представителем такого Ребенка.Услуги в Системе предоставляются:

- Ребенку 14 лет и старше – при наличии Банковской карты, выпущенной на его имя к Счету Клиента-законного представителя, только в части информации по такой Банковской карте;

[27] В этом случае Банк осуществляет блокировку доступа к активным операциям в Системе.

- Доверенному лицу только – в рамках полномочий, предоставленных Доверенностью или соглашением о наделении полномочиями, предусмотренным Условиями ДО.

3.20.5. Если Доверенное лицо является Клиентом Банка, уже имеющим доступ к Системе как Клиент Банка, то:

- он может использовать такие же способы получения Одноразового пароля, указанные в п. 3.12.9 Условий ДО, которые он как Клиент выбрал себе ранее для использования Системы;
- для входа в Систему он использует те же Аутентификаторы, которые ранее были им установлены им как Клиентом;
- при входе в Систему Райффайзен Онлайн ему становятся доступны операции и Счета Доверителя в соответствии с полномочиями, предоставленными Доверенностью или соглашением о наделении полномочиями, предусмотренным Условиями ДО.

3.20.6. В случае если подключение способа получения Одноразового пароля в виде СМС-сообщений осуществляется на Сайте Банка, то подключение способа получения Одноразового пароля возможно только к Контактному номеру мобильного телефона Доверенного лица.

3.20.7. Во всём остальном действуют те же условия и правила использования Системы, как и для Клиента.

3.20.8. В Системе Доверенное лицо может совершать операции по выпущенной на его имя Карте, а также:

3.20.8.1. Изменить Кодовое слово Доверенного лица, ранее указанное Банку.

3.20.8.2. Создать ПИН-код по выпущенной на его имя Карте.

3.20.8.3. Подключить Сервис «Уведомления об операциях» по выпущенной на его имя Карте.

3.20.9. В случае если истек срок действия Доверенности Доверенного лица или соглашения о наделении полномочиями, предусмотренного Условиями ДО/ досрочно отменена Доверенность или расторгнуто соглашение о наделении полномочиями, предусмотренное Условиями ДО, Банк отключает доступ Доверенного лица к операциям в Системе согласно ранее предоставленных такому Доверенному лицу полномочий.

3.21. Ответственность сторон

3.21.1. За неправомерный доступ к информации, хранящейся в Системе, Клиент несет ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

3.21.2. За создание, использование и распространение вредоносных программ в Системе Клиент несет ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

3.21.3. Данные, содержащиеся в Заявлении на подключение или предоставленные в виде СМС-сообщения/Пуш-уведомления, Аутентификаторы и Одноразовый пароль, Ключ простой электронной подписи, Ключ простой электронной подписи с хэш-кодом конфиденциальны. Стороны обязаны соблюдать конфиденциальность вышеуказанных данных.

3.21.4. При подписании Клиентом Электронных документов в порядке, предусмотренном настоящими Условиями ДО, Банк не несет ответственность за использование Одноразовых паролей третьими лицами, которое стало возможно в результате передачи Клиентом третьим лицам любых мобильных устройств, которые зарегистрированы в Банке для целей получения Клиентом Одноразовых паролей, и/или в которых используется Номер мобильного телефона для Одноразовых паролей. Банк уведомляет Клиента, что использование Одноразового пароля не гарантирует отсутствие несанкционированных действий от имени Клиента со стороны третьих лиц. При этом Банк вправе осуществлять проверку номера Идентификатора IMSI до направления Клиенту Одноразового пароля в случае, если Клиентом выбран способ получения Одноразовых паролей в виде СМС-сообщений. В случае проведения проверки направление Банком Одноразового пароля Клиенту осуществляется после положительного результата проверки соответствия номера Идентификатора IMSI, мобильного телефона и информации о номере Идентификатора ISMI, имеющейся у Банка.

3.21.5. Учитывая особенности передачи данных через открытые средства коммуникаций, Банк не несет ответственности за убытки, причиненные неполучением Клиентом и/или получением неуполномоченным на то лицом указанных выше сведений.

3.21.6. В случае осуществления доступа к Системе на не принадлежащих Клиенту вычислительных средствах, Клиент несет все риски, связанные с возможным нарушением конфиденциальности и целостности информации, а также возможными неправомерными действиями третьих лиц.

3.21.7. Клиент несет ответственность по операциям, совершенным через Систему.

3.21.8. В случае несогласия с операцией в Системе Клиент обязан уведомить об этом Банк письменно по форме Банка и/или путем обращения в Контактный центр Банка незамедлительно после обнаружения факта проведения несанкционированной операции и (или) использования Системы без согласия Клиента, но не позднее дня, следующего за днем получения от Банка уведомления о совершенной операции.

3.21.9. Банк не несет ответственности за убытки, понесенные Клиентом в связи с указанием Клиентом неверного Номера мобильного телефона для Одноразовых паролей при подключении способа получения Одноразового пароля в Системе в виде СМС-сообщений, в том числе за убытки, причиненные неполучением Клиентом и/или получением неуполномоченным на то лицом СМС-сообщения, содержащего Одноразовый пароль.

3.21.10. Клиент/ Доверенное лицо/ Ребёнок обязан хранить в секрете и не передавать третьим лицам Одноразовые коды. Банк не несет ответственности за последствия любого использования Одноразового кода третьими лицами, в том числе, которое стало возможно в результате передачи Клиентом/ Доверенным лицом/ Ребёнком третьим лицам мобильного телефона, Контактный номер которого имеется в Банке.

4. Мобильное приложение «Райффайзен Инвестиции»

4.1. Условия ДО устанавливают порядок и условия подключения, работы с Мобильным приложением «Райффайзен Инвестиции», обязанности Клиента относительно доступа к Мобильному приложению «Райффайзен Инвестиции», особенности предоставления услуг через Мобильное приложение «Райффайзен Инвестиции», его блокировку и отключение

доступа к услугам Мобильного приложения «Райффайзен Инвестиции».

4.2. Мобильное приложение «Райффайзен Инвестиции» предоставляет информацию через открытые средства коммуникации. Для обеспечения безопасности используется стандартный защищенный протокол передачи данных.

4.3. Клиент признает, что Мобильное приложение «Райффайзен Инвестиции» является достаточным для обеспечения надлежащей работы при приеме, передаче, обработке и хранении информации, а также для защиты информации от несанкционированного доступа, подтверждения подлинности и авторства Электронных документов, а также для разбора конфликтных ситуаций по ним. Клиент доверяет программному обеспечению указанных систем.

4.4. Клиент обязуется самостоятельно отслеживать и контролировать в Мобильном приложении «Райффайзен Инвестиции» все операции, проведенные им.

4.5. В Мобильном приложении «Райффайзен Инвестиции» возможна подача Банку как агенту/поверенному, действующему от имени управляющего/УК ПИФ, специализированного депозитария (регистратора), Электронных документов, указанных в Приложении № 1 к Условиям ДО.

4.6. Перечень услуг/сервисов/продуктов, которые Клиент может получить в Мобильном приложении «Райффайзен Инвестиции», приведен в Приложении №1 к Условиям ДО.

4.7. Аутентификаторы, используемые для доступа к Мобильному приложению, также могут быть использованы Клиентом для прямого доступа к Мобильному приложению «Райффайзен Инвестиции».

4.8. Порядок предоставления Клиенту доступа в Мобильное приложение «Райффайзен Инвестиции». Подписание документов Электронной подписью

Предоставление доступа

4.8.1. Предоставление Клиенту доступа к Мобильному приложению «Райффайзен Инвестиции» осуществляется на основании Заявления на подключение, поданного одним из способов:

– путем подписания и подачи печатной формы Заявления на подключение,

– дистанционно, путем заполнения экранной формы (следуя инструкциям Банка) входе в Мобильное приложение «Райффайзен Инвестиции» (применимо в т.ч. для клиентов, проходящих идентификацию с использованием ЕСИА и ЕБС),

4.8.2. При оформлении Заявления на подключение путем подписания и подачи печатной формы Клиент получает временные Аутентификаторы:

– логин указывается Банком в Заявлении на подключение, а временный пароль направляется Банком в виде СМС-сообщения на Контактный номер мобильного телефона Клиента.

4.8.3. На экранной форме входа в Мобильное приложение «Райффайзен Инвестиции» Клиент подтверждает свой Контактный номер мобильного телефона или реквизиты Карты дополнительным паролем, направленным ему Банком на Контактный номер мобильного телефона.

4.8.4. Доверенное лицо, Ребенок не имеет права доступа к Мобильному приложению «Райффайзен Инвестиции» и соответственно не может совершать операции в Мобильном приложении «Райффайзен Инвестиции».

4.8.5. Клиент может узнать, а также изменить логин, автоматически созданный Банком, в Мобильном приложении «Райффайзен Инвестиции» в меню «Настройки», раздел «Настройки входа»[28].

4.8.6. Восстановить доступ к Мобильному приложению «Райффайзен Инвестиции», если срок действия временных Аутентификаторов истёк или если Клиент забыл ранее установленные им Аутентификаторы или если доступ был заблокирован, Клиент может по аналогии с п. 3.12.6 Условий ДО.

4.8.7. Банк вправе в определенных им случаях, направлять в Системе дистанционного обслуживания запрос на принудительную смену Клиентом пароля. После получения запроса в Системе дистанционного обслуживания Клиент должен назначить новый пароль.

4.8.8. Для входа в Мобильное приложение «Райффайзен Инвестиции» Клиент использует Аутентификаторы. Лицо, которое правильно ввело в Мобильном приложении «Райффайзен Инвестиции» Аутентификаторы, признается Клиентом.

Подписание документов

4.8.9. Для подписания Электронных документов в Мобильном приложении «Райффайзен Инвестиции» используется Одноразовый пароль в соответствии с п. 3.12.16 настоящих Условий ДО.

4.8.10. Электронные документы также могут быть подписаны в Мобильном приложении «Райффайзен Инвестиции» в порядке, аналогичном описанному в п. 3.12.17 Условий ДО.

Получение Одноразовых паролей для совершения операций в Мобильном приложении «Райффайзен Инвестиции»

4.8.11. К правоотношениям сторон при получении Одноразовых паролей для совершения операций в Мобильном приложении «Райффайзен Инвестиции» применяются положения о получении Одноразовых паролей для совершения операций в Системе, но с той особенностью, что Банк всегда направляет Клиенту Одноразовые пароли в виде Пуш-уведомления, а если по каким-либо причинам Пуш-уведомления не могут быть доставлены, то Банк направляет Клиенту СМС-сообщения с Одноразовыми паролями.

4.9. Права и обязанности сторон, ответственность сторон, блокировка и отказ от использования Мобильного приложения «Райффайзен Инвестиции»

4.9.1. К правам и обязанностям сторон при работе с Мобильным приложением «Райффайзен Инвестиции» применяются по аналогии пп. 3.13.1 и 3.13.2 Условий ДО. К положениям об ответственности сторон применяются по аналогии п. 3.21 Условий ДО.

[28] Применимо для Мобильного устройства работающего на базе операционной системы Android.

4.9.2. Настоящим Клиент уведомляет Банк о необходимости Блокировки Мобильного приложения «Райффайзен Инвестиции» и поручает Банку (при наличии технической возможности) произвести Блокировку Мобильного приложения «Райффайзен Инвестиции» в следующих случаях:

- при Блокировке Системы в соответствии с п. 3.19 Условий ДО;
- при отказе Банка от заключения брокерского и/или депозитарного договоров.

4.9.3. Если Клиент отказывается от использования Системы, то Клиент в том числе отказывается от использования Мобильного приложения «Райффайзен Инвестиции». Клиент не может отказаться только от использования Мобильного приложения «Райффайзен Инвестиции», продолжив пользоваться Системой. Для отказа от использования Системы дистанционного обслуживания Клиенту необходимо обратиться в Подразделение Банка лично или через Доверенное лицо для оформления соответствующего заявления.

5. Сайт Банка

5.1. Информация о перечне услуг, доступных для оформления Клиентом на Сайте Банка, и порядке их оформления указывается на Сайте Банка.

5.2. Электронные документы на Сайте Банка подписываются Электронной подписью с использованием Ключа простой электронной подписи для Сайта.

Ключ простой электронной подписи для Сайта применяется в соответствии с правилами, установленными Банком, и в созданном и (или) отправленном Электронном документе содержится информация, указывающая на Клиента, от имени которого был создан и (или) отправлен Электронный документ.

Стороны настоящим установили следующий порядок определения лица, подписывающего документы на Сайте Банка Электронной подписью с использованием Ключа простой электронной подписи для Сайта: указание при оформлении банковских продуктов/услуг на Сайте Банка Контактного номера мобильного телефона и введение им в графу, предусмотренную для подтверждения введенной Клиентом информации/сведений, Одноразового кода, полученного Клиентом на Контактный номер мобильного телефона Клиента, являются фактом подачи Клиентом документов через Сайт Банка и достаточным доказательством того, что документы подписаны Клиентом Электронной подписью в соответствии с Федеральным законом № 63-ФЗ. Клиент обязуется соблюдать конфиденциальность Ключа простой электронной подписи для Сайта.

5.3. Информация о перечне заявлений/услуг, которые могут быть оформлены на Сайте Банка Доверенным лицом/Ребенком доводится до сведения заинтересованных лиц при обращении указанных лиц в Контактный центр Банка.

6. Контактный центр

6.1. Банк оказывает Клиенту услуги, перечень которых определяется Банком, по заявлению (обращению) Клиента, переданному в Контактный центр по каналам, указанным в п. 1.28 Условий ДО. Объем услуг, предоставляемых Клиенту, Доверенному лицу и Ребенку, может отличаться. Полный перечень услуг, предоставляемых через Контактный центр, определяется Банком и зависит от способа обращения в Контактный центр, технических возможностей Банка.

6.2. При обращении Клиента в Контактный центр Банк информирует его о возможности получения услуги с указанием доступных каналов её получения, а также о данных/сведениях, которые могут потребоваться для установления личности Клиента в Контактном центре, применимых в отношении запрошенной услуги.

6.3. Установление личности Клиента при обращении в Контактный центр не требуется:

- при оказании консультационных услуг о продуктах Банка и режиме работы Банка;
- при обращении из Чата в Системе или посредством звонка из Мобильного приложения в определенных Банком случаях.

В остальных случаях процедура установления личности Клиента может включать в себя, по усмотрению Банка, предоставление Клиентом следующей информации или ее совокупности:

– Кодового слова и,

– дополнительной персональной информации, необходимой для установления личности заявителя и/или,

– информации о банковских операциях, совершенных Клиентом.

6.4. Лицо, обратившееся в Контактный центр, представившееся Клиентом и по запросу Банка успешно прошедшее процедуру установления личности согласно п. 6.3 Условий ДО, признается Клиентом.

При некорректном указании Кодового слова Банк отказывает в предоставлении обратившемуся лицу услуг Контактного центра.

При некорректном указании дополнительной персональной информации или информации о банковских операциях, запрошенной Банком согласно п. 6.3 Условий ДО, Банк имеет право (но не обязан) отказать в предоставлении обратившемуся лицу услуг Контактного центра. В случае отказа в обслуживании в Контактном центре Клиент при условии достижения им 14 лет может получить необходимую услугу, обратившись в Подразделение Банка.

Клиент и Банк обязуются хранить Кодовое слово в тайне и не сообщать его третьим лицам. Банк не несет ответственности за последствия разглашения Клиентом Кодового слова, третьими лицами, а также за последствия любого использования Кодового слова, направленного на Контактный номер мобильного телефона Клиента третьими лицами.

6.5. При обращении Ребенка в Контактный центр ему может быть предоставлена общая информации о продуктах и услугах Банка и оказана консультационная помощь в случае возникновения спорных ситуаций при использовании Карты, держателем которой он является. Ребенку, достигшему возраста 14 лет, дополнительно доступны услуги подачи запросов об операциях по Банковской Карте, держателем которой он является, и/или Счета, владельцем которого он является, и подача заявления об изменении номера Идентификатора IMSI.

6.6. При запросе Клиентом информации об обменных курсах Банка Контактный центр предоставляет информацию об обменных

курсах, действовавших в течение 7 календарных дней до момента обращения Клиента в Контактный центр.

6.7. Банк вправе осуществить телефонный звонок по Контактному номеру для дополнительного подтверждения поступивших в Контактный центр Банка запросов Клиента на оказание услуг. В случае необходимости обращения Банка к Клиенту по телефону[29] Банк вправе провести процедуру установления личности Клиента в соответствии с п. 6.3 Условий ДО. В этом случае Клиент имеет право отказаться от прохождения процедуры установления личности и может связаться с Банком самостоятельно или обратиться в Подразделение Банка лично. В случае необходимости донести до Ребенка информацию по Банковской карте, выпущенной к счету Клиента-законного представителя Ребенка, Банк вправе обратиться к такому Клиенту.

6.8. Банк вправе отказать в предоставлении услуг Контактного центра обратившемуся лицу:

- в случае наличия в Банке сведений о смерти Клиента;

- при наличии у Банка оснований полагать, что обратившееся лицо не является Клиентом, несмотря на успешное прохождение процедуры установления личности Клиента.

6.9. Информация, запрошенная Клиентом при обращении в Контактный центр, может сообщаться Банком в ходе звонка, по электронной почте, в Чате, по смс (исходя из технической возможности). Банк не несет ответственности за возможное несанкционированное получение этой информации третьими лицами по не зависящим от Банка причинам.

6.10. При обращении Клиента в Контактный центр за оказанием услуг и оформлением (подачей) заявлений/Распоряжений дата, время обращения, процедура установления личности Клиента, а также содержание разговора/заявления/Распоряжения Клиента фиксируются способом по выбору Банка.

Банк вправе хранить запись разговора, переписки в Чате, по электронной почте и посредством СМС-сообщений с Клиентом (далее – запись разговора/переписки) и использовать ее при разрешении спорных ситуаций в качестве доказательства. Клиент, взаимодействуя с Банком через Контактный центр Банка, предоставляет тем самым согласие Банку на осуществление и хранение им записи разговора/переписки.

Банк и Клиент подтверждают, что запись разговора/переписки с Клиентом является достаточным документальным подтверждением факта подачи Клиентом в Банк заявления/Распоряжения.

6.11. Обращаясь в Контактный центр по телефону или посредством звонка из Системы, Клиент:

- понимает, что общение производится с использованием обычных телефонных линий связи или интернет-связи без применения дополнительных средств обеспечения конфиденциальности разговоров. В связи с этим обратившееся лицо принимает на себя риски, связанные с возможным получением передаваемой информации третьими лицами в указанных выше случаях;
- обязан убедиться в том, что его разговор не может быть услышан третьими лицами. При несоблюдении указанной обязанности и при совершении звонка в Контактный центр в общественных и иных местах в присутствии третьих лиц Банк не несет ответственности за доступ третьих лиц к персональным данным Клиента.

6.12. Сотрудник Контактного центра вправе прекратить предоставление услуги и прервать общение в следующих случаях:

- Клиент использует нецензурную лексику, оскорбления или угрозы;
- Банк предоставил всю возможную информацию по вопросам Клиента, в том числе в рамках предыдущих обращений в Контактный центр и Подразделения Банка;
- вопросы Клиента не относятся к продуктам и услугам Банка;
- если Клиент отказывается назвать свои данные в случаях, когда они требуются для решения вопроса;
- в иных случаях по усмотрению Банка.

При неоднократном возникновении подобных ситуаций Банк вправе заблокировать предоставление услуг через Контактный центр.

6.13. Банк вправе связываться с Клиентом для уточнения информации, в т.ч. персональной, или запроса необходимых документов по доступным каналам связи, Клиент вправе отказаться и обратиться самостоятельно в Подразделение Банка.

7. Ассистент «Рэя», Умный поиск

7.1. Использование Клиентом Ассистента «Рэя», Умного поиска (далее при совместном упоминании – Умные сервисы) осуществляется с учетом следующего:

7.1.1. Умные сервисы предназначены исключительно для предоставления справочной/общей информации и не являются заменой профессиональной консультации, официальных документов Банка/его партнеров, условий продуктов или иных юридически значимых материалов, рекламой или предоставлением информации в соответствии с законодательством о защите прав потребителей;

7.1.2. Вся информация, предоставляемая Умными сервисами, носит исключительно справочный, пояснительный и вспомогательный характер, не является инвестиционной, финансовой, юридической или иной консультацией Банка/его партнеров, не формирует обязательств Банка/его партнеров и не может служить основанием для принятия решений, имеющих юридические или финансовые последствия;

7.1.3. Клиент самостоятельно определяет целесообразность и возможность использования информации, предоставленной Умными сервисами, и вправе проверить её любыми доступными способами, включая обращение за разъяснениями к уполномоченным сотрудникам Банка;

7.1.4. Если Клиент не желает использовать информацию, предоставляемую Умными сервисами, то Клиент может обратиться за получением консультации, информации или материалов к сотруднику Банка, а также игнорировать её и использовать иные

[29] Помимо Контактного номера мобильного телефона Банк вправе использовать для связи с Клиентом иные телефонные номера, предоставленные ими в Банк.

предлагаемые Банком в интерфейсе Мобильного приложения разделы, предназначенные для получения информации (если применимо);

7.1.5. Банк не предоставляет никаких гарантий в отношении безошибочной и бесперебойной работы Умных сервисов или отдельных их функций, а также их соответствия конкретным целям и ожиданиям Клиента;

7.1.6. Результаты поиска, информационные ответы, предоставляемые Клиенту с использованием Умных сервисов, формируются автоматически с использованием технологий искусственного интеллекта, в том числе на основании машинного алгоритма через обработку запросов на сервере Банка;

7.1.7. Банк не несет ответственности за убытки Клиента в случае использования Клиентом Умных сервисов без дополнительной проверки Клиентом полученной с его помощью информации;

7.1.8. В ответ на запрос Клиенту может предоставляться ответ, сформированный на основании информации из внешних информационных ресурсов, расположенных в сети «Интернет», с указанием ссылки на такой информационный ресурс (при наличии).

7.1.9. Результаты поиска/обработки сообщений Клиента могут не содержать исчерпывающую информацию по запросу Клиента и могут не соответствовать его ожиданиям, что не может рассматриваться в качестве основания для предъявлений претензий, связанных с недостоверностью/некорректностью/недостаточностью информации, полученной в ответах.

7.1.10. **При использовании Умных сервисов Клиент обязуется**:

- не размещать, не загружать и не раскрывать каким-либо образом личную и конфиденциальную информацию, включая сведения, содержащие банковскую тайну (полный номер и иные реквизиты банковской карты, ПИН-коды и т.п.) как в отношении Клиента, так и в отношении любых иных лиц;
- адаптировать при необходимости полученные ответы (результаты) под собственные нужды;
- при использовании ответов, не указывать, что ответы получены от Банка или являются позицией Банка;
- проверять полученную (-ые) информацию (ответы) в рамках Умных сервисов, в том числе в источниках, указанных в информации (ответах) (при наличии);
- не использовать Умные сервисы для нарушения договоров, нормативных правовых актов, норм морали и нравственности, введения в заблуждение либо распространения недостоверной информации;
- соблюдать правила использования Умных сервисов.

7.2. Особенности использования Голосового ввода:

7.2.1. Голосовой ввод доступен Клиенту:

- на русском языке;
- при наличии технической возможности (в том числе поддержки функционала операционной системой мобильного устройства Клиента, версии Мобильного приложения и настроек конфиденциальности, установленных Клиентом на мобильном устройстве). Банк не гарантирует работу Голосового ввода на устаревших моделях мобильных устройств или версиях операционных систем.

7.2.2. Активация Голосового ввода осуществляется Клиентом самостоятельно путем совершения двух последовательных действий:

- предоставления разрешения на использование микрофона в настройках мобильного устройства;

- включения Голосового ввода на соответствующей экранной форме Мобильного приложения, где Банком предоставляется возможность использования Голосового ввода[30].

Голосовой ввод считается активным и доступным для использования только при одновременном выполнении обоих условий.

7.2.3. Клиент признает, что результат Голосового ввода может содержать ошибки распознавания речи и требует обязательной визуальной проверки со стороны Клиента.

7.2.4. Голосовой ввод является исключительно вспомогательным способом набора текста и не является средством аутентификации или идентификации Клиента, а также не используется для составления и (или) подписания Электронных документов (Пакета электронных документов).

7.2.5. В рамках работы Голосового ввода не осуществляется хранение аудиозаписей речевого сигнала Клиента ни в Мобильном приложении, ни в информационных системах Банка.

7.3. Особенности использования Ассистента «Рэя» при обработке голосовых сообщений:

7.3.1. Ассистент «Рэя» может использоваться Банком для обработки голосовых сообщений Клиента при его обращении в Контактный центр, о чём Клиент будет уведомлен до начала взаимодействия, которое может осуществляться только на русском языке.

7.3.2. При обращении к Ассистенту «Рэе» Клиенту необходимо следовать голосовым подсказкам, в том числе при необходимости подтверждать свои запросы дополнительным набором цифр.

7.3.3. В случае сбоя распознавания голосого сообщения Клиента или некорректной его интерпретации, Клиент обязан незамедлительно прекратить соответствующее взаимодействие с Ассистентом «Рэей» и запросить ответ оператора, если это не произошло автоматически.

7.3.4. При использовании Ассистента «Рэя» для предоставления неперсонализированной справочной информации установление личности Клиента не требуется. Для случаев получения персонализированной справочной информации Банк устанавливает личность Клиента с использованием Контактного номера мобильного телефона Клиента и (или) последних 4-х цифр Карты.

[30] Например, поисковая строка Мобильного приложения, Чат в Мобильном приложении.

Доверенное лицо/Ребенок не вправе использовать Ассистента «Рэю» для получения персонализированной информации.

7.3.5. Запрашиваемая Клиентом информация предоставляется ему в автоматизированной форме или в виде СМС-сообщения на Контактный номер мобильного телефона Клиента (в зависимости от типа запроса).

8. Подписание документов в Приложении «Госключ»[31]

8.1. Условия ДО устанавливают порядок подписания Электронных документов в Приложении «Госключ». Перечень таких документов указан в Приложении № 1 к Условиям ДО.

Электронные документы, которые должен подписать Клиент в Приложении «Госключ», могут быть направлены Клиенту Банком:

8.1.1. на ранее представленный Клиентом в Банк адрес электронной почты.

Для подписания полученных от Банка документов Клиенту необходимо выполнить последовательно следующие действия:

- пройти авторизацию на Едином портале,
- выбрать услугу подписания документов в Приложении «Госключ»,
- загрузить необходимые к подписанию документы и направить их на подписание в Приложение «Госключ», следуя информации, представленной в экранных формах, и подписать их в Приложении «Госключ». Вид подписи (УКЭП Госключ или УНЭП Госключ), которой Клиенту следует подписать документ, указывается в направляемом Банком документе.
- после подписания соответствующие Электронные документы, файл с подписью Клиент направляет в Банк.

8.1.2. непосредственно в Приложение «Госключ».

Для подписания документов Клиенту необходимо открыть Приложение «Госключ» и, следуя информации в экранных формах, подписать полученные Электронные документы. Вид подписи (УКЭП Госключ или УНЭП Госключ), которой Клиенту следует подписать документ, указывается в направляемом Банком документе.

В случае, если требуется подписание документов со стороны Банка, Электронный документ также подписывается Электронной подписью Банка.

8.2. Электронный документ признается подписанным УНЭП Госключ Клиента в случае успешного прохождения проверки действительности сертификата ключа проверки УНЭП Госключ в сервисе федерального органа в сфере использования цифровой подписи по ссылке https://e-trust.gosuslugi.ru/#/portal/sig-check-unep.

9. Подписание документов с использованием Единого портала

9.1. Условия ДО устанавливают порядок подписания Электронных документов Клиентом и Банком с использованием Единого портала. Перечень таких документов указан в пункте 5 Приложения № 1 к Условиям ДО.

9.2. Электронные документы, которые Клиент должен подписать в личном кабинете Клиента на Едином портале, формируются Банком самостоятельно, подписываются Электронной подписью Банка и направляются на Единый портал для их подписания Клиентом Электронной подписью.

Для подписания документов Клиенту необходимо пройти авторизацию в личном кабинете на Едином портале и, следуя информации в экранных формах, подписать полученные Электронные документы. Вид подписи (УКЭП Клиента, УНЭП Клиента, ПЭП Клиента), которой Клиенту следует подписать документ, отражается в интерфейсе личного кабинета Клиента на Едином портале.

9.3. Подписанный Клиентом Электронный документ направляется автоматически посредством единой системы межведомственного электронного взаимодействия в Банк, а также размещается на Едином портале в целях его отображения в личном кабинете Клиента на Едином портале в течение 12 месяцев с даты его заключения.

9.4. Электронный документ признается подписанным УКЭП Клиента, УНЭП Клиента, ПЭП Клиента в случае успешного прохождения проверки действительности подписи в установленном законом порядке.

10. Система для работы с Сервисом

10.1. Общие положения

10.1.1. Условия ДО устанавливают порядок и условия подключения, работы с Системой для работы с Сервисом, обязанности Клиента относительно доступа к Системе для работы с Сервисом, особенности предоставления услуг через Систему для работы с Сервисом, её блокировку и отключение доступа.

10.1.2. Система для работы с Сервисом предоставляет информацию через открытые средства коммуникации. Для обеспечения безопасности используется стандартный защищенный протокол передачи данных.

10.1.3. Клиент признает, что Система для работы с Сервисом является достаточной для обеспечения надлежащей работы при приеме, передаче, обработке и хранении информации, а также для защиты информации от несанкционированного доступа, подтверждения подлинности и авторства Электронных документов, а также для разбора конфликтных ситуаций по ним. Клиент доверяет программному обеспечению указанной Системы.

10.1.4. Клиент обязуется самостоятельно отслеживать и контролировать в Системе для работы с Сервисом все действия, совершенные им в Системе для работы с Сервисом.

10.1.5. В Системе для работы с Сервисом возможна подача Банку как кредитной организации, уполномоченной на совершение

[31] Положения раздела применимы с момента технической реализации.

необходимых действий в целях оказания Клиенту услуг в рамках Сервиса «Самозанятость», Электронных документов, указанных в Приложении № 1 к Условиям ДО.

10.1.6. Перечень действий, которые Клиент может совершить в Системе для работы с Сервисом, приведен в Приложении №1 к Условиям ДО.

10.2. Порядок предоставления Клиенту доступа в Систему для работы с Сервисом. Подписание документов Электронной подписью

10.2.1. Предоставление и восстановление доступа

10.2.1.1. Предоставление Клиенту доступа к Системе для работы с Сервисом осуществляется на основании Заявления на подключение доступа к Системе для работы с Сервисом, поданного дистанционно путем заполнения экранных форм (следуя инструкциям Банка) в Мобильном приложении «Райффайзен Бизнес Мобайл».

10.2.1.2. При оформлении Заявления на подключение доступа к Системе для работы с Сервисом:

– Клиент вводит в экранных формах Контактный номер телефона Клиента, после чего Банком направляется временный пароль в виде СМС-сообщения на указанный Контактный номер мобильного телефона Клиента. Затем Клиент задает постоянный пароль для входа в Систему для работы с Сервисом. Доверенное лицо, Ребенок не имеют права доступа к Системе для работы с Сервисом и соответственно не могут совершать действия в Системе для работы с Сервисом.

10.2.1.3. Восстановить доступ к Системе для работы с Сервисом, если Клиент забыл ранее установленные им Аутентификаторы или если доступ был заблокирован, Клиент может самостоятельно в Системе для работы с Сервисом, используя адрес электронной почты, ранее представленный Банку.

10.2.1.4. Банк вправе в определенных им случаях направлять в Систему для работы с Сервисом запрос на принудительную смену Клиентом пароля. После получения запроса в Системе для работы с Сервисом Клиент должен назначить новый пароль.

10.2.1.5. Для входа в Систему для работы с Сервисом Клиент использует Аутентификаторы. Лицо, которое правильно ввело в Аутентификаторы при входе в Систему для работы с Сервисом, признается Клиентом.

10.3. Подписание документов

10.3.1. Для подписания Электронных документов в Системе для работы с Сервисом используется Одноразовый пароль в соответствии с п. 3.12.16 и п. 10.3.2 настоящих Условий ДО.

10.3.2. Дополнительно к указанным в п. 3.12.16.1 Условий ДО способам формирования Клиентом Одноразового пароля в Сервисе «Самозанятость» может быть использован следующий способ формирования Клиентом Одноразового пароля:

- получение Клиентом Одноразового пароля в виде направляемого Банком СМС-сообщения на Номер мобильного телефона для Сервиса «Самозанятость» с использованием программы генерации Одноразового пароля.

10.3.3. Электронные документы также могут быть подписаны в Системе для работы с Сервисом в порядке, аналогичном описанному в п. 3.12.17 Условий ДО.

10.4. Права и обязанности сторон, ответственность сторон, блокировка и отказ от использования Системы для работы с Сервисом

10.4.1. К правам и обязанностям сторон при работе с Системой по работе с Сервисом применяются по аналогии пп. 3.13 и 3.13.2 Условий ДО. К положениям об ответственности сторон применяются по аналогии п. 3.21 Условий ДО.

10.4.2. Настоящим Клиент уведомляет Банк о необходимости Блокировки Системы для работы с Сервисом и поручает Банку (при наличии технической возможности) произвести Блокировку Мобильного приложения «Райффайзен Бизнес Мобайл» в следующих случаях:

- при Блокировке Системы в соответствии с п. 3.19 Условий ДО;
- при прекращении договора, регулирующего использование Сервиса «Самозанятость», в установленных Правилами Сервиса случаях.

10.4.3. Для отказа от использования Системы для работы с Сервисом Клиенту необходимо обратиться в Подразделение Банка лично или через Доверенное лицо для оформления соответствующего заявления.

Виды операций/услуг/сервисов, которые Клиент может оформить через Каналы дистанционного обслуживания

	1. В Системе Клиент может:
1.1. Предоставление полномочий Доверенному лицу, в т.ч. связанных с выпуском ему Карты	**1.1.1.** Предоставить Доверенному лицу, на имя которого выпущена Карта, доступ к Системе и полномочия на совершение операций по выпущенной на имя Доверенного лица Карте в Системе, а также на подключение Сервиса «Уведомления об операциях». Для наделения Доверенного лица указанными полномочиями Клиент направляет Банку посредством веб-версии Системы подписанное Клиентом заявление, являющееся адресованной Банку офертой (предложением) Клиента о заключении соглашения о наделении полномочиями. Банк акцептует (принимает) оферту Клиента путём присвоения заявлению в Системе статуса «Исполнено» в истории операций[32]. **1.1.2.** Осуществить выпуск Карты Доверенному лицу, как являющемуся, так и не являющемуся Клиентом Банка[33], одновременно с выпуском Карты предоставив ему следующие полномочия в совокупности[34]: – внесение наличных денежных средств; – снятие наличных денежных средств; – получение Карт к счету и ПИН-конвертов к ним, выпущенных на имя Клиента (если применимо); – распоряжение денежными средствами на Счете при помощи Карт и/или получение Карт и ПИН-конвертов к ним (если применимо), выпущенных на имя Доверенного лица; – подключение и отключение Сервиса «Уведомления об операциях»; – получение информации по Банковским и Кредитным картам, выпущенным к Счету, в том числе в Системе; – переводы денежных средств и конверсионные операции по Счету; – получение выписок и информации по Счету, в том числе через Систему, путем подписания Клиентом в Мобильном приложении Электронной подписью Пакета электронных документов, состоящего из заявления, являющегося адресованной Банку офертой (предложением) Клиента о заключении соглашения о наделении полномочиями, и «Подтверждения заказа карты для другого человека», являющегося заявлением на выпуск Карты. Банк акцептует (принимает) оферту Клиента о заключении соглашения о наделении полномочиями путём присвоения заявлению в Системе статуса «Исполнено» в истории операций. Соглашение вступает в силу в момент акцепта Банком оферты Клиента, при условии заключения Банком с Доверенным лицом, которое до этого не являлось Клиентом Банка, Договора ДО. **1.1.3.** Предоставить иному Клиенту Банка или Доверенному лицу, зарегистрированному в системах Банка, полномочия на получение информации и совершение операций по определенным Счетам Клиента. Для наделения данных лиц указанными полномочиями Клиент направляет Банку посредством веб-версии Системы подписанное Клиентом заявление, являющееся адресованной Банку офертой (предложением) Клиента о заключении соглашения о наделении полномочиями. Банк акцептует (принимает) оферту Клиента путём присвоения заявлению в Системе статуса «Исполнено» в истории операций[32]. **1.1.4.** Оформить доверенность, подписав в Системе заявление, являющееся доверенностью[35]. **1.1.5.** Расторгнуть вышеуказанные соглашения/отозвать доверенность путем подачи в Системе соответствующего заявления.
1.2. Оформление различных Сервисов	**1.2.1.** Изменить Кодовое слово/Контактный номер мобильного телефона Клиента/ Кодового слова Ребенка, ранее указанное Банку[36], создать ПИН-код. **1.2.2.** Подать документы через Систему в виде Пакета электронных документов:

[32] При изменении в системах Банка персональных данных лиц, наделенных Клиентом полномочиями в указанном порядке, соглашение о наделении полномочиями прекращает своё действие. Для повторного наделения данных лиц необходимыми полномочиями Клиенту необходимо заключить с Банком новое соглашение о наделении полномочиями с указанием актуальных персональных данных этих лиц.

[33] Доверенное лицо, не являющееся Клиентом Банка, должно будет заключить с Банком Договор ДО для наделения его полномочия по получению и использованию Банковской карты, выпускаемой к Счету Клиента.

[34] Услуга предоставляется с момента технической реализации.

[35] Банком могут быть установлены технические ограничения в отношении круга возможных операций и перечня лиц, которые могут выступать Доверенными лицами.

[36] Услуга предоставляется по мере технической реализации.

	• при изменении персональных данных. В этом случае Клиент в Системе подаёт и подписывает заявление на изменение персональных данных, с приложением к нему скан-копий документов, подтверждающих такие изменения. В Системе Клиент также может подать заявление на дополнение своих анкетных данных: ИНН, СНИЛС, Кодовое слово Клиента (если оно не было указано Клиентом при открытии Счета) • по запросу Банка. В этом случае Клиент в Системе подаёт и подписывает заявление о предоставлении документов, с приложением скан-копий запрашиваемых Банком документов. Клиент подтверждает достоверность, действительность и соответствие приложенных документов их оригиналам посредством подписания заявлений, указанных выше. Скан-копии документов могут быть предоставлены в одном из следующих форматов: pdf, jpg, tif, tiff, jpeg, png. Банк оставляет за собой право ограничить размер файла, о чем информирует Клиента путем размещения информации в Системе. В случае представления документов в иных форматах, а также в случае, если качество копий документа не позволяет полностью прочитать его, проверить наличие на нем соответствующих отметок, текст является неразборчивым, при сканировании документа произошло смещение, приведшее к утрате части содержимого документа, Банк оставляет за собой право не принимать такие документы. **1.2.3.** Оформить заявление на предоставление справки/ согласия Банка/ иных документов по Счетам/ Картам/ Вкладам/ кредитным продуктам[37] и иным продуктам и услугам, оказываемым Банком[38]. **1.2.4.** Подать заявление о подключении Сервиса «Уведомления об операциях», а также изменить номер мобильного телефона для получения Сервиса «Уведомления об операциях».
1.3. Кредиты/ Кредитные карты	**1.3.1.** Подписать Пакет документов на Кредит для заключения Кредитного договора (в целях Раздела 7 «Порядок предоставления и погашения Кредитов для расчетов по Операциям по Кредитной карте» Общих условий). **1.3.2.** Подать заявление об изменении (увеличении или уменьшении) Кредитного лимита (по мере технической реализации). **1.3.3.** Подать заявление о направлении Кредитной карты курьерской службой. **1.3.4.** Подать заявление на курьерскую доставку Кредитной карты Доверенному лицу, о перевыпуске Кредитной карты на Кредитную карту иного типа с новым сроком действия (применимо для держателей Пакета услуг). **1.3.5.** Подать заявление о доставке в Пункт выдачи Кредитной карты, не содержащей указания фамилии и имени держателя Карты (не применимо для Клиентов категории Private Banking, а также Клиентов, прошедших идентификацию с помощью ЕСИА и ЕБС). **1.3.6.** Подать заявление об изменении Даты Выписки по Кредитной карте. **1.3.7.** Подать заявление на блокировку/закрытие Кредитной карты и/или закрытие Счета. **1.3.8.** Подписать Пакет документов на Кредит для заключения Кредитного договора (в целях Раздела 8 «Порядок предоставления и погашения Потребительских кредитов» Общих Условий). **1.3.9.** Предоставить скан-копии документов, подтверждающих платежеспособность/доход для целей предоставления Потребительского кредита. **1.3.10.** Оформить Заявление на изменение счета для целей погашения Кредита в соответствии с Разделом 8 «Порядок предоставления и погашения Потребительских кредитов» Общих Условий. **1.3.11.** Предоставить Заявление о досрочном погашении Кредита. **1.3.12.** Оформить или досрочно закрыть Услугу «Наличные с кредитки»[39]. **1.3.13.** Отказаться от получения Кредита полностью или частично до истечения Периода охлаждения (если применимо) или до Даты предоставления Кредита. **1.3.14.** Подать заявление об изменении Даты осуществления Ежемесячного платежа (применимо для Мобильного приложения).
1.4. Страхование	**1.4.1.** Оформить заявления: – на включение в программу страхования «Вояж»/ «На всякий случай»/ «Защита для дома и квартиры» согласно выбранным Клиентом тарифам страхования.

[37] Справка по Кредиту не может быть предоставлена, если с момента прекращения (полного погашения) Кредита прошло более 5 (пяти) лет.
[38] Перечень предоставляемых документов Клиент может уточнить, обратившись в Подразделение Банка или позвонив в Контактный Центр Банка.
[39] Услуга предоставляется по мере технической реализации.

	– на включение в программу страхования «Мой безопасный банк». В этом случае при оформлении заявления Клиент самостоятельно указывает в Системе: - все параметры выбранной им программы страхования, в том числе выбирает общую сумму списания, составляющую оплату за участие в выбранной программе страхования и страховую премию, страховую сумму, периодичность страхования, а также - предоставляет Банку поручение на списание денежных средств, составляющих оплату за участие в программе страхования и страховую премию для её последующего перечисления страховщику. – на исключение из программы страхования «Мой безопасный банк»/ «Самое важное» / «На всякий случай», «Вояж» / «Защита для дома и квартиры»/ «Программа страхования жизни и от несчастных случаев и болезней, на случай дожития до события потери работы заемщиков потребительских кредитов АО «Райффайзенбанк»[40]/ «Программа добровольного страхования жизни и от несчастных случаев и болезней держателей кредитных карт АО «Райффайзенбанк».
1.5. Постоянные поручения	**1.5.1.** Оформить Постоянные поручения на перевод денежных средств на следующие цели в веб-версии Системы (применимо для всех Клиентов) или в Мобильном приложении (применимо для Клиентов, являющихся держателями Пакета услуг): – перевод средств в российских рублях и иностранной валюте внутри Банка между Счетами[41] одного Клиента, в том числе для целей поддержания остатка на текущем счете; – перевод средств со Счета в российских рублях; – перевод денежных средств для целей оплаты страховой премии по заключаемым Клиентом договорам страхования недвижимости, жизни и титула со страховыми компаниями – партнерами Банка (при наличии технической возможности); – на перевод средств в иностранной валюте. **1.5.2.** Отменить Постоянное поручение (применимо для типов Постоянных поручений, указанных в п. 1.5.1 настоящего Приложения) **1.5.3.** Изменить срок действия Постоянного поручения (применимо для типов Постоянных поручений, указанных в п. 1.5.1 настоящего Приложения). **1.5.4.** Оформить поручение на Автоплатеж на покупку паев в Мобильном приложении.
1.6. Вклады/Пакеты услуг/Накопительные счета	**1.6.1.** Подать заявление на открытие Вклада в Системе. **1.6.2.** Подать заявление на продление Вклада (применимо для Клиентов категории Private Banking, а также Клиентов - держатели Пакета услуг). **1.6.3.** Подать заявление о прекращении действия Договора Вклада. **1.6.4.** Подать заявление о подключении Пакета услуг и выпуск банковских карт в рамках Пакета. **1.6.5.** Подать заявление на открытие Накопительного счета. **1.6.6.** Подать заявление на закрытие Накопительного счета. **1.6.7.** Оформить поручение на Автопополнение Накопительного счета в Мобильном приложении. **1.6.8.** Оформить поручение на Автопополнение стратегии доверительного управления.
1.7. Счета, переводы[42], подача/исполнение распоряжений, расчеты	**1.7.1.** Подать заявление на открытие текущего счета в рамках последнего заключенного с Банком Договора банковского счета. В этом случае при оформлении заявления об открытии текущего счета Клиент самостоятельно указывает в Системе все параметры открываемого текущего счета, в том числе валюту счета. **1.7.2.** Подать заявление на закрытие Счета. **1.7.3.** Подать заявления о внесении уточнений в реквизиты ранее исполненного Банком Распоряжения, отзыве электронного Распоряжения на перевод, оформленного в рублях или в иностранной валюте, а также заявление о проведении расследования по Распоряжению (применимо для Клиентов – держателей Пакета услуг). **1.7.4.** Подать Заявление на Аккредитив, заявление на изменение условий Аккредитива, заявление на закрытие Аккредитива, а также заявление о возможности принятия Аккредитива с расхождениями. **1.7.5.** Направить документы /заявления, за исключением Распоряжений в рамках обслуживания по Счетам типа С.

[40] Услуга предоставляется с момента технической реализации.
[41] За исключением Счета Вклада, начиная с 15.11.2017.
[42] При совершении перевода денежных средств в рублях в Системе (за исключением операций через сервис оплаты услуг) оформляется заявление на перевод и платежное поручение (если применимо), являющиеся связанными между собой Электронными документами (пакет Электронных документов).

	1.7.6. Подтвердить Операцию по QR-коду в банкомате. **1.7.7.** Установить или отменить Блокировку денег в Мобильном приложении. **1.7.8.** Просматривать информацию об открытом Социальном счете. **1.7.9.** Заключить Соглашение в рамках Сервиса «второй руки». **1.7.10.** Получить услуги Сервиса «второй руки» в качестве лица, операции по Счету которого требуют подтверждения. **1.7.11.** Получить услуги Сервиса «второй руки» в качестве Подтверждающего лица. **1.7.12.** Просматривать информацию об открытом Специальном зарплатном счете, подавать Распоряжения о совершении операций по специальному зарплатному счету, предусмотренных Особенностями обслуживания специальных зарплатных счетов в АО «Райффайзенбанк».
1.8. Банковские карты	**1.8.1.** Подать заявление на выпуск Карты (в том числе в Мобильном приложении ОФ). **1.8.2.** Подать заявление о направлении Карты курьерской службой (при первичном выпуске Карты в Системе Клиент указывает Адрес доставки в заявлении на выпуск Карты). **1.8.3.** Подать заявление на курьерскую доставку Карты Доверенному лицу (применимо для держателей Пакета услуг). **1.8.4.** Подать заявление о доставке в Пункт выдачи Банковской карты (моментальной выдачи) при оформлении Карты к действующему Счету Клиента, который не относится к категории Private Banking, а также не является Клиентом, прошедшим идентификацию с помощью ЕСИА и ЕБС. **1.8.5.** Оформить заявление на изменение Лимита по Карте (доступно в Мобильном приложении). **1.8.6.** Установить или отменить запрет на совершение покупок в сети Интернет с использованием Карт (доступно в Мобильном приложении)[43]. **1.8.7.** Подать заявление на оформление Банковской карты без материального носителя (в том числе в Мобильном приложении ОФ). **1.8.8.** Подать заявление на Блокировку Банковской карты и закрытие Счета. **1.8.9.** Осуществить Блокировку Карты.
1.9. Брокерское/депозитарное обслуживание	**1.9.1. Для всех Клиентов, за исключением категории Private Banking, подать:** – заявление на брокерское обслуживание вместе с анкетой инвестора для заключения соглашения (договора) о предоставлении брокерских и иных услуг на финансовых рынках; – анкету инвестора, оформляемую при изменении данных Клиента; – заявление о признании Клиента квалифицированным инвестором; – заявление, оформляемое при изменении данных инвестора; – поручения/заявки на покупку/продажу ценных бумаг или отмену/изменение поручения/заявок; – поручения/заявки/оферты/волеизъявления на участие в замещении/обмене/ корпоративном действии по ценным бумагам; – поручения на вывод денежных средств с брокерского счета на текущий счет клиента в Банке; – заявление о заключении депозитарного договора вместе с анкетой депонента; – документы для участия в корпоративных действиях, а также иные определенные депозитарным договором документы в виде скан-копий совместно с заявлением, в котором депонент подтверждает действительность этих документов; – поручения депо; – уведомление о расторжении соглашения (договора) о предоставлении брокерских и иных услуг на финансовых рынках; – уведомление о расторжении депозитарного договора; – длящееся поручение по Сделкам РЕПО с ЦК с КСУ на 1 день или поручение на отмену такого длящегося поручения; – иные документы в рамках заключения и исполнения соглашения (договора) о предоставлении брокерских и иных услуг на финансовых рынках и депозитарного договора;

[43] Услуга предоставляется по мере технической реализации.

	1.9.2. Для Клиентов категории Private Banking, заключивших договор, который предусматривает возможность подачи указанных документов через Систему[44] подать: – заявление на брокерское обслуживание вместе с анкетой инвестора для заключения соглашения (договора) о предоставлении брокерского обслуживания на финансовых рынках; – анкету инвестора, оформляемую при изменении данных Клиента; – заявление о признании Клиента квалифицированным инвестором; – заявление об исключении Клиента из реестра квалифицированных инвесторов; – поручения на покупку/продажу ценных бумаг или отмену поручения; – поручения/заявки/оферты/волеизъявления на участие в замещении/ обмене /корпоративном действии по ценным бумагам; – поручение на вывод денежных средств с брокерского счета; – заявление о принятии затрат по переведенным в Банк ценным бумагам к вычету при расчете НДФЛ; – заявление о заключении депозитарного договора вместе с анкетой депонента; – анкету, оформляемую при изменении данных депонента; – поручения депо; – заявление на открытие счета депо физического лица; – уведомление о налоговом статусе; – уведомление о расторжении соглашения (договора) о предоставлении брокерского обслуживания на финансовых рынках; – уведомление о расторжении депозитарного договора; – иные документы в рамках заключения и исполнения соглашения (договора) о предоставлении брокерских и иных услуг на финансовых рынках и депозитарного договора.
1.10. Доверительное управление/ паевые инвестиционные фонды	**1.10.1.** Подать Банку как агенту/поверенному, действующему имени управляющего/УК ПИФ/специализированного депозитария (регистратора): – документы для заключения договоров доверительного управления (в том числе договоров доверительного управления на ведение индивидуальных инвестиционных счетов) и последующего обслуживания гражданина в рамках указанных договоров (в т.ч. подача и получение анкет, заявлений, уведомлений, запросов, актов и т.д.), а также документы о выводе активов по договорам и о прекращении указанных договоров; – документы для заключения соглашения об электронном документообороте с клиентами-физическими лицами УК; – документы (в т.ч. анкеты, заявки, заявления, запросы, уведомления, передаточные распоряжения и т.д.) на приобретение, обмен, последующее обслуживание, погашение инвестиционных паев паевых инвестиционных фондов; – документы для заключения договора об оказании услуг инвестиционного консультирования (в том числе заявление о присоединении, справка об инвестиционном профиле и т.д.)[45]; **1.10.2.** Оформить и подать Банку как агенту/поверенному, действующему от имени управляющего/УК ПИФ/специализированного депозитария (регистратора): – доверенности на осуществление доверенным лицом полномочий в рамках договоров доверительного управления (в том числе договоров доверительного управления на ведение индивидуальных инвестиционных счетов) и в отношении лицевых счетов клиента в реестрах владельцев инвестиционных паев паевых инвестиционных фондов. При подписании клиентом доверенности в Системе доверенное лицо может совершать операции в рамках доверенности не ранее проведения его идентификации при предъявлении всех необходимых документов в соответствии с требованиями законодательства РФ; – извещение о прекращении действия доверенности. Данное извещение может быть подано как самим клиентом, так и доверенным лицом; – согласие на предоставление данных о финансовом состоянии финансовым советникам (для случаев, когда клиент пользуется реферальной ссылкой, полученной от финансового советника, в целях заключения договора);

[44] Услуги предоставляются с момента технической реализации.
[45] Услуга предоставляется с момента технической реализации.

	– заявление наследника, унаследовавшего активы в рамках договоров доверительного управления (в том числе договоров доверительного управления на ведение индивидуальных инвестиционных счетов, договоров доверительного управления паевыми инвестиционными фондами).
1.11. Договор доверительного управления	Для Клиентов категории Private Banking подать: – заявление о присоединении к договору доверительного управления; – анкету для определения инвестиционного профиля; – согласие Клиента с присвоенным ему инвестиционным профилем; – уведомление о передаче активов в доверительное управление; – уведомление об изъятии активов из доверительного управления; – уведомление о расторжении договора доверительного управления; – акт о проведении расчетов при расторжении договора доверительного управления; – заявление на периодический вывод активов из доверительного управления; – уведомление об изменении адреса электронной почты и/или телефона; – иные документы в рамках заключения и исполнения договора доверительного управления.
1.12. Договор об инвестиционном консультировании	Для Клиентов категории Private Banking подать: – заявление о заключении договора об инвестиционном консультировании; – анкету для определения инвестиционного профиля; – согласие с присвоенным Клиенту инвестиционным профилем; – уведомление об изменении адреса электронной почты; – акт об оказании услуг в рамках договора; – уведомление о расторжении договора об инвестиционном консультировании; – иные документы в рамках заключения и исполнения договора об инвестиционном консультировании.
1.13. Аренда сейфовых ячеек	**1.13.1.** Подать заявление на продление срока аренды сейфовой ячейки.
1.14. Ипотека[46]	**1.14.1.** Подать заявление о досрочном погашении кредита. **1.14.2.** Подать заявление-анкету на ипотечный кредит и иные документы для заключения кредитного договора[47]. **1.14.3.** Подать заявление об отмене ежегодного перечисления денежных средств в уплату страховой премии по договору страхования. **1.14.4.** Подать заявление о подготовке закладной. **1.14.5.** Подать заявление на замену предмета ипотеки. **1.14.6.** Подать заявление на предоставление согласия на передачу недвижимого имущества в последующую ипотеку. **1.14.7.** Подать заявление о подтверждении адреса электронной почты. **1.14.8.** Подать заявление на добровольную реализацию заложенного имущества. **1.14.9.** Подать заявление о самостоятельной реализации залога. **1.14.10.** Подать заявление на изменение состава участников/режима собственности по кредитному ипотечному договору. **1.14.11.** Подать заявление о выдаче справки об остатке задолженности по ипотечному кредиту и о погашении ипотечного кредита за счет средств социальной выплаты. **1.14.12.** Подать заявление о выдаче справки об остатке задолженности по ипотечному

[46] В части подписания Электронной Закладной, Соглашения об изменении содержания Электронной Закладной Условия ДО применяются с учетом положений ФЗ от 16.07.1998 N 102-ФЗ "Об ипотеке (залоге недвижимости)" об особенностях выдачи электронной закладной с использованием систем дистанционного обслуживания. При этом в договоре об ипотеке или договоре, обязательство по которому обеспечено ипотекой в силу закона, стороны признают возможность выдачи Электронной закладной с использованием системы Райффайзен Онлайн, а также возможность представления указанных документов в орган регистрации прав в форме электронных документов либо электронных образов документов, подписанных УКЭП Банка-залогодержателя.

[47] Услуги согласно п. п. 1.14.2, 1.14.4-1.14.15 настоящего Приложения предоставляются с момента технической реализации.

	кредиту и о погашении ипотечного кредита за счет (части) средств материнского (семейного) капитала. **1.14.13.** Подать заявление об отказе от кредита (заемщик / заемщик и созаемщик). **1.14.14.** Подписать электронную закладную. **1.14.15.** Подписать соглашение об изменении содержания электронной закладной.
1.15. Счет цифрового рубля	**1.15.1.** Совершать действия, предусмотренные п. 3.18 Условий ДО.
1.16. Иное	**1.16.1.** Оформить предварительный заказ наличных денежных средств в Мобильном приложении в сроки, предусмотренные Тарифами. **1.16.2.** Назначить/отменить встречу с сотрудником Банка для оформления Карты (применимо для Мобильного приложения ОФ). **1.16.3.** Просматривать адреса банкоматов и отделений Банка. **1.16.4.** Повторно назначить персонального менеджера в случае его отмены Клиентом ранее (применимо для Клиентов, являющихся держателями Пакета услуг). **1.16.5.** Оформить иные услуги для Клиентов категории Private Banking, предусмотренные заключенными с ними договорами. **1.16.6.** Инициировать запрос на предоставление доступа в Систему для работы с Сервисом. **1.16.7.** Подать заявление о совершении ОБСК и получить Справку об ОБСК (доступно в Мобильном приложении). **1.16.8.** Просматривать Кассовые чеки в электронной форме. **1.16.9.** Изменять адрес проживания, почтовый адрес, адрес места работы по выбору Клиента.
	2. В Мобильном приложении «Райффайзен Инвестиции» Клиент может:
2.1. Брокерское/депозитарное обслуживание	**2.1.1.** Подать заявление на брокерское обслуживание вместе с анкетой инвестора для заключения соглашения (договора) о предоставлении брокерских и иных услуг на финансовых рынках. **2.1.2.** Подать заявление на брокерское обслуживание вместе с анкетой инвестора для заключения соглашения (договора) о предоставлении брокерских услуг на финансовых рынках, предусматривающего открытие и ведение индивидуального инвестиционного счета (с момента технической реализации). **2.1.3.** Подать заявление о признании инвестора квалифицированным инвестором. **2.1.4.** Подать заявление, оформляемое при изменении данных инвестора. **2.1.5.** Подать поручения/заявки на покупку/продажу ценных бумаг или отмену/изменение поручения/заявок. **2.1.6.** Подать поручения/заявки на покупку/продажу валютных инструментов или отмену/изменение поручения/заявок. **2.1.7.** Подать заявку на замещение еврооблигаций. **2.1.8.** Подать поручения на вывод денежных средств с брокерского счета на текущий счет клиента в Банке. **2.1.9.** Подавать документы, связанные с расчетом налогов и налоговым статусом. **2.1.10.** Подавать заявления на изменение тарифов, запрашивать отчеты/справки и др. документы. **2.1.11.** Подать заявление о заключении депозитарного договора вместе с анкетой депонента. **2.1.12.** Подать документы для участия в корпоративных действиях, а также иные определенные депозитарным договором документы в виде скан-копий совместно с заявлением, в котором депонент подтверждает действительность этих документов. **2.1.13.** Подать поручения депо. **2.1.14.** Подавать длящееся поручение по Сделкам РЕПО с ЦК с КСУ на 1 день или поручение на отмену такого длящегося поручения.
2.2. Доверительное управление/ паевые инвестиционные фонды	**2.2.1.** Подать Банку как агенту/поверенному, действующему от имени управляющего/УК ПИФ/ специализированного депозитария (регистратора): – документы для заключения договоров доверительного управления на ведение индивидуальных инвестиционных счетов и последующего обслуживания гражданина в рамках указанных договоров (в т.ч. подача и получение анкет, заявлений, уведомлений, запросов, актов и т.д.), а также документы о выводе активов по договорам и о прекращении указанных договоров;

	– документы (в т.ч. анкеты, заявки, заявления, запросы, уведомления, передаточные распоряжения и т.д.) на приобретение, обмен, последующее обслуживание, погашение инвестиционных паев паевых инвестиционных фондов.
	3. В Приложении «Госключ» Клиент может подписать[48]:
3.1. Ипотека	**3.1.1.** Кредитный договор. Индивидуальные условия, **3.1.2.** Договор об ипотеке / последующий договор об ипотеке, **3.1.3.** Договор поручительства, **3.1.4.** Договор залога прав требования по договору долевого участия/уступки, **3.1.5.** Закладную, **3.1.6.** Соглашение об изменении содержания электронной закладной, **3.1.7.** Дополнительные соглашения (соглашения о внесении изменений) к кредитному договору, договору об ипотеке, последующему договору об ипотеке, Договору поручительства, договору залога прав требования по договору долевого участия/уступки.
	4. В личном кабинете Клиента на Едином портале Клиент может подписать:
4.1. Социальный счет	**4.1.1.** Заявление на оформление Договора Социального счета. **4.1.2.** Договор Социального счета.
	5. В Системе для работы с Сервисом Клиент может:
5.1. Сервис «Самозанятость»	**5.1.1.** Подавать Заявление на подключение сервиса «Самозанятость (применимо для Мобильного приложения «Райффайзен Бизнес Мобайл»). **5.1.2.** Формировать/подписывать/подавать документы, связанные с учетом и ведением деятельности Клиента в качестве плательщика на профессиональный доход, получать/направлять информацию в адрес ФНС России в целях получения Услуг согласно Правилам Сервиса. **5.1.3.** Изменять Контактный номер телефона Клиента на Номер мобильного телефона для Сервиса «Самозанятость»/изменять Номер мобильного телефона для Сервиса «Самозанятость» (применимо для Мобильного приложения «Райффайзен Бизнес Мобайл»). **5.1.4.** Заключать договор об осуществлении расчетов в Системе быстрых платежей и совершать предусмотренные таким договором для Самозанятых[49] действия (применимо для Мобильного приложения «Райффайзен Бизнес Мобайл»)[50]. **5.1.5.** Отключать Сервис «Самозанятость».

6. Перечень услуг, предоставляемых на Сайте Банка, доводится о сведения Клиентов путем размещения о таких услугах на Сайте Банка по адресу https://www.raiffeisen.ru/.

7. Банк оставляет за собой право изменять/дополнять перечень услуг/сервисов, предоставляемых через Дистанционные каналы.
В отдельных случаях Банк может предоставлять через Дистанционные каналы услуги/сервисы, не указанные в настоящем Приложении.
Банк вправе ввести ограничения на предоставление Клиентам услуг/сервисов, перечисленных в настоящем Приложении.

8. О перечне услуг, предоставляемых посредством обращения в Контактной центр, Клиент может узнать, обратившись непосредственно в Контактный центр.

[48] Услуга предоставляется с момента технической реализации.
[49] Термин приведен в Правилах использования сервиса «Самозанятость» АО «Райффайзенбанк».
[50] Услуга предоставляется с момента технической реализации.