

**Условия  
использования простой электронной подписи в Гостевой версии  
Мобильного приложения ВТБ-Онлайн**

## 1. Общие положения

1.1. Настоящие Условия использования простой электронной подписи в Гостевой версии Мобильного приложения ВТБ-Онлайн определяют условия и порядок использования Клиентами Простой электронной подписи в Гостевой версии Мобильного приложения ВТБ-Онлайн для подписания Электронных документов в рамках Соглашения о ПЭП.

1.2. В настоящих Условиях использования простой электронной подписи в Гостевой версии Мобильного приложения ВТБ-Онлайн используются следующие термины и определения:

**Авторизация** – предоставление Клиенту прав (доступа) на использование Мобильного приложения.

**Аутентификация** – процедура проверки принадлежности Клиенту предъявленного им Идентификатора (проверка подлинности Идентификатора).

**Банк** – Банк ВТБ (ПАО).

**Вопросник** – документ, заполняемый в отношении Клиента и подписываемый Клиентом, составленный при проведении Идентификации ПОД/ФТ и ФРОМУ при личном присутствии Клиента в виде Электронного документа по форме, установленной Банком.

**Гостевая версия Мобильного приложения ВТБ-Онлайн (Мобильное приложение)** – версия программного обеспечения, созданная для установки на Мобильных устройствах под управлением операционных систем Android, iOS, позволяющая Клиентам, заключившим Соглашение о ПЭП, подписывать Простой электронной подписью Электронные документы, предварительно составленные работником Банка. Мобильное приложение устанавливается/обновляется по ссылкам для скачивания, размещенным на Сайте Банка / Сайте ВТБ-Онлайн / в Мобильном приложении (при наличии технической возможности), либо по QR-коду, размещенному в Офисах Банка в местах, исключающих несанкционированный доступ Клиентов и третьих лиц.

**Договор комплексного обслуживания (ДКО)** – договор комплексного обслуживания физических лиц в Банке ВТБ (ПАО), заключаемый Банком с физическими лицами в порядке, установленном Правилами комплексного обслуживания физических лиц в Банке ВТБ (ПАО).

**Договор ДБО** – договор дистанционного банковского обслуживания физических лиц в Банке ВТБ (ПАО), заключаемый Банком с физическими лицами в порядке, установленном Правилами дистанционного банковского обслуживания физических лиц в Банке ВТБ (ПАО).

**Договор карты** – договор о предоставлении и использовании банковских карт Банка ВТБ (ПАО), заключаемый Банком с физическими лицами в порядке, установленном Правилами предоставления и использования банковских карт Банка ВТБ (ПАО).

**Договор счета** – договор банковского счета физического лица в Банке ВТБ (ПАО), заключаемый Банком с физическими лицами в порядке, установленном Правилами совершения операций по счетам физических лиц в Банке ВТБ (ПАО).

**Документ, удостоверяющий личность (ДУЛ)** – паспорт гражданина Российской Федерации или иной документ, удостоверяющий личность Клиента, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**Единая форма согласия** – документ, подписываемый Клиентом, составленный в виде Электронного документа по форме, установленной Банком, содержащий перечень согласий, предоставляемых Клиентом Банку в целях оформления продуктов Банка, совершения операций по действующим договорам, оказания консультационной поддержки и получения рекламной информации по продуктам и услугам Банка.

**Заявление о заключении Соглашения о ПЭП** – заявление Клиента, составленное на бумажном носителе по форме, установленной Банком, подписанное собственноручной подписью Клиента и поданное Клиентом в Банк с целью заключения соглашения об

использовании простой электронной подписи в Гостевой версии Мобильного приложения ВТБ-Онлайн.

**Заявление** – заявление Клиента на предоставление комплексного обслуживания в Банке ВТБ (ПАО), составленное в виде Электронного документа по форме, установленной Банком, с целью заключения ДКО, Договора ДБО, Договора счета, Договора карты в порядке и на условиях, изложенных в Правилах комплексного обслуживания физических лиц в Банке ВТБ (ПАО), Правилах дистанционного банковского обслуживания физических лиц в Банке ВТБ (ПАО), Правилах совершения операций по счетам физических лиц в Банке ВТБ (ПАО), Правилах предоставления и использования банковских карт Банка ВТБ (ПАО).

**Идентификатор** – комбинация цифр, однозначно выделяющая (идентифицирующая) Клиента среди определенного множества пользователей Мобильного приложения.

**Идентификация** – процедура распознавания Клиента в Мобильном приложении по предъявленному им Идентификатору.

**Идентификация ПОД/ФТ и ФРОМУ** – совокупность мероприятий по установлению определенных Федеральным законом от 07.08.2001 № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» сведений о Клиентах, их представителях, выгодоприобретателях, бенефициарных владельцах и подтверждению достоверности этих сведений с использованием оригиналов документов и (или) надлежащим образом заверенных копий и (или) государственных и иных информационных систем.

**Клиент** – физическое лицо, являющееся гражданином Российской Федерации, не заключившее ДКО, Договор ДБО, зарегистрировавшееся в Мобильном приложении.

**Мобильное устройство** – портативное (переносное) электронное устройство, позволяющее осуществлять телефонные звонки посредством сотовой связи и/или обладающее функцией доступа в сеть Интернет (смартфон, планшетный компьютер, мобильный телефон, карманный персональный компьютер и т.п.).

**Простая электронная подпись (ПЭП)** - электронная подпись, сформированная Клиентом для подписания Электронного документа в Мобильном приложении, соответствующая признакам и требованиям, предъявляемым к простой электронной подписи Федеральным законом от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи», и используемая для определения лица, подписавшего Электронный документ.

**Основной номер телефона** – номер мобильного телефона Клиента, обслуживаемый российским оператором подвижной радиотелефонной связи, сообщенный Клиентом Банку при регистрации в Мобильном приложении, а также указанный Клиентом в Заявлении о заключении Соглашения о ПЭП в качестве Основного номера телефона, используемый в целях направления Банком Клиенту сообщений/уведомлений в рамках Условий, а также для направления Банком Клиенту SMS-кодов. Основной номер телефона не может быть изменен Клиентом.

**Офис Банка** – дополнительный офис филиала Банка, региональный операционный офис филиала Банка, операционный офис филиала Банка.

**Сайт Банка** – официальный интернет-сайт Банка, размещенный по адресу [www.vtb.ru](http://www.vtb.ru).

**Сайт ВТБ-Онлайн** – официальный интернет-сайт Банка, размещенный по адресу <https://online.vtb.ru>.

**Соглашение о ПЭП** – соглашение об использовании простой электронной подписи в Гостевой версии Мобильного приложения ВТБ-Онлайн, заключаемое Банком с Клиентом с целью подписания Клиентом Простой электронной подписью Заявления, Единой формы согласия, Вопросника, оформляемых при заключении ДКО, Договора ДБО, Договора счета, Договора карты, составленных в Гостевой версии Мобильного приложения в виде Электронных документов. Соглашение о ПЭП составляют Заявление о заключении Соглашения о ПЭП и Условия.

**Специальное ПО** – специальное программное обеспечение Банка, применяемое для целей доказательства целостности (неизменности) Электронного документа, сформированного в соответствии с Соглашением о ПЭП, путем сопоставления Хеш-суммы конкретного Электронного документа, подписанного Клиентом ПЭП в Мобильном приложении, зафиксированной в протоколе работы специального программного обеспечения Банка, и Хеш-суммы документа, загруженного в специальное программное обеспечение Банка для сравнения.

**Стороны** – совместно упоминаемые Банк и Клиент.

**Уникальный номер Клиента (УНК)** - Идентификатор Клиента в Мобильном приложении, присваиваемый Банком при регистрации Клиента в Мобильном приложении. Уникальность УНК обеспечивается программными средствами автоматизированной банковской системы Банка.

**Условия** – настоящие Условия использования простой электронной подписи в Гостевой версии Мобильного приложения ВТБ-Онлайн.

**Хеш-сумма** – результат применения математического алгоритма SHA-256/SHA-512, используемого для преобразования массива данных в уникальную последовательность символов фиксированной длины, сохраняющую неизменность при условии неизменности массива данных. Для целей настоящих Условий под массивом данных понимается Электронный документ, подписанный Клиентом ПЭП, а также протоколы работы Мобильного приложения и иных информационных систем Банка.

**Электронный документ** - документ, информация в котором представлена в электронной форме (Заявление, Единая форма согласия, Вопросник).

**Passcode** – код в виде цифровой последовательности, назначаемый Клиентом в целях применения для последующей Аутентификации в Мобильном приложении. Для каждого Мобильного устройства Клиентом назначается свой Passcode. Passcode невозможно восстановить. В случае если Клиент забыл Passcode, требуется новая Авторизация в Мобильном приложении и назначение Клиентом нового Passcode.

**SMS-код** – код (последовательность символов, используемых однократно), содержащийся в SMS-сообщении, используемый для Аутентификации и подписания Электронных документов в Мобильном приложении. В SMS-сообщении также содержится информация об операции Клиента, дата и время проведения операции.

**SMS-сообщение** – сообщение, направляемое Банком по технологии сотовой связи «Short Message Service» на Основной номер телефона Клиента и состоящее из буквенно-цифровых символов.

**QR-код** – код в виде графического изображения, предоставляющий информацию для ее быстрого считывания следующими способами (при наличии технической возможности): с помощью Мобильного устройства (с возможностью фиксации изображения) с использованием интерфейса Мобильного приложения/с использованием интерфейса страницы Авторизации в Мобильном приложении и Мобильного устройства (с возможностью фиксации изображения)/ с помощью установленного на Мобильном устройстве (с возможностью фиксации изображения) из интернет-магазина GooglePlay Маркет, Apple AppStore, AppGallery приложения с возможностью распознавания QR-кода (сканера).

1.3. Банк с целью ознакомления физических лиц с Условиями размещает их путем опубликования информации одним или несколькими из нижеперечисленных способов:

- размещение информации на Сайте Банка;
- иными способами, позволяющими физическому лицу получить информацию и установить, что она исходит от Банка.

Датой ознакомления физического лица с опубликованной информацией считается дата размещения Банком информации в соответствии с настоящим пунктом Условий.

1.4. Соглашение о ПЭП заключается при личном присутствии Клиента в целях подписания Клиентом в Мобильном приложении Простой электронной подписью Электронных документов (Заявления, Единой формы согласия, Вопросника), предварительно составленных и переданных Клиенту в Мобильное приложение работником Банка при предъявлении Клиентом Документа, удостоверяющего личность и иных документов, установленных законодательством Российской Федерации для целей Идентификации ПОД/ФТ и ФРОМУ. В Мобильном приложении ПЭП подписывается каждый Электронный документ.

1.5. Для заключения Соглашения о ПЭП:

1.5.1. Клиент регистрируется в Мобильном приложении. При регистрации Клиент указывает в Мобильном приложении Основной номер телефона, SMS-код, направленный Банком на Основной номер телефона для его подтверждения, а также свои фамилию, имя, отчество (при наличии) и дату рождения. Клиент самостоятельно назначает Passcode в целях его применения для последующей Аутентификации в Мобильном приложении в порядке, установленном пунктом 1.18 Условий.

1.5.2. Клиент подает в Банк на бумажном носителе в двух экземплярах Заявление о заключении Соглашения о ПЭП, составленное по форме, установленной Банком, подписанное Клиентом, содержащее предложение (оферту) Клиента заключить Соглашение о ПЭП в соответствии с Условиями и информацию об Основном номере телефона Клиента. Срок действия оферты Клиента, установленный для ее акцепта, составляет 1 (один) календарный день. Заявлением о заключении Соглашения о ПЭП Клиент подтверждает, что присоединяется к Условиям в целом.

1.6. Акцептом Банка предложения Клиента заключить Соглашение о ПЭП является направление Банком Электронных документов Клиенту в день подачи Клиентом Заявления о заключении Соглашения о ПЭП для их просмотра и подписания в Мобильном приложении Клиентом ПЭП в порядке, установленном Условиями. Банк информирует Клиента о направлении ему Электронных документов посредством направления SMS-сообщения на Основной номер телефона Клиента.

1.7. Датой заключения Соглашения о ПЭП признается дата направления Банком Электронных документов Клиенту для их просмотра и подписания в Мобильном приложении. Электронные документы, направленные Банком Клиенту, могут быть подписаны Клиентом Простой электронной подписью в порядке, установленном разделом 2 Условий.

1.8. Заключение Соглашения о ПЭП осуществляется при предъявлении Клиентом работнику Банка Документа, удостоверяющего личность, а также иных документов и сведений, требуемых для проведения Идентификации ПОД/ФТ и ФРОМУ в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.9. Отметка Банка о принятии от Клиента Заявления о заключении Соглашения о ПЭП проставляется в соответствующем разделе указанного Заявления с указанием даты и подписи работника Банка. Первый экземпляр Заявления о заключении Соглашения о ПЭП остается в Банке, второй экземпляр с отметкой о принятии Банком передается Клиенту.

1.10. Банк проверяет соответствие сведений, указанных Клиентом при регистрации в Мобильном приложении, с документами и сведениями, представленными Клиентом в соответствии с пунктом 1.8 Условий, и сведениями, указанными Клиентом в Заявлении о заключении Соглашения о ПЭП.

1.11. Банк отказывает Клиенту в заключении Соглашения о ПЭП, если сведения, указанные Клиентом при регистрации в Мобильном приложении, не соответствуют документам и сведениям, представленным Клиентом в соответствии с пунктом 1.8 Условий, а также сведениям, указанным Клиентом в Заявлении о заключении Соглашения о ПЭП.

1.12. Банк отказывает Клиенту в приеме на обслуживание и заключении Соглашения о ПЭП в случаях, установленных законодательством Российской Федерации.

1.13. Заключив Соглашение о ПЭП, Стороны признают, что Электронные документы, подписанные Клиентом ПЭП и переданные в Банк с использованием Мобильного приложения:

- удовлетворяют требованию совершения сделки в простой письменной форме в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, и влекут юридические последствия, аналогичные последствиям совершения договоров (сделок), совершаемым с физическим присутствием лица (взаимном присутствии лиц), совершающего (совершающих) сделку;
- равнозначны, в том числе имеют равную юридическую и доказательственную силу аналогичным по содержанию и смыслу документам на бумажном носителе, составленным в соответствии с требованиями, предъявляемыми к документам такого рода, и подписанным собственноручной подписью Клиента, и порождают аналогичные им права и обязанности Сторон по сделкам/договорам;
- не могут быть оспорены или отрицаться Сторонами и третьими лицами или быть признаны недействительными только на том основании, что они переданы в Банк с использованием Мобильного приложения или оформлены в электронном виде;
- могут быть представлены в качестве доказательств, равносильных письменным доказательствам, в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации, при этом допустимость таких доказательств не может отрицаться только на том основании, что они представлены в виде Электронных документов или распечаток их копий, заверенных в установленном порядке;
- составляются и предлагаются Банком Клиенту для подписания и признаются созданными и переданными Клиентом при наличии в них ПЭП Клиента и при положительном результате проверки ПЭП Банком.

1.14. Банк хранит полученные от Клиента Электронные документы, протоколы работы информационных систем Банка, в которых зафиксирована информация о подписании Клиентом ПЭП Электронных документов, Хеш-суммы Электронных документов, переданных Клиентом Банку с использованием Мобильного приложения, и иные события в хронологическом порядке с установленной Банком степенью детализации, в течение предусмотренных законодательством Российской Федерации сроков хранения аналогичных по смыслу документов на бумажном носителе. Способ и формат хранения определяются Банком.

1.15. Стороны признают, что протоколы работы информационных систем Банка, в которых зафиксирована информация о сведениях, указанных Клиентом в Мобильном приложении, информация об успешной Авторизации Клиента, о создании Электронного документа, о подписании Электронного документа Клиентом ПЭП и о передаче его в Банк, иные события в хронологическом порядке с установленной Банком степенью детализации, а также результаты сравнения Хеш-суммы Электронного документа, зафиксированной в протоколах работы Специального ПО, и Хеш-суммы документа, загруженной для сравнения в Специальное ПО, являются достаточным доказательством и могут использоваться Банком в качестве свидетельства факта подписания/передачи Электронного документа в соответствии с параметрами, содержащимися в протоколах работы Мобильного приложения, а также целостности (неизменности) Электронного документа соответственно.

1.16. Используя ПЭП Клиент:

- подтверждает и гарантирует, что ознакомился в полном объеме с Условиями, согласен со ними в полном объеме, их положения ему понятны и имеют для него обязательную силу;

- подтверждает и гарантирует, что указанный Клиентом в Заявлении о заключении Соглашения о ПЭП, а также при регистрации в Мобильном приложении Основной номер телефона принадлежит Клиенту;
- подтверждает и гарантирует отсутствие доступа третьих лиц к Основному номеру телефона;
- подтверждает, что уведомлен о рисках, связанных с использованием ПЭП при подписании Электронных документов.

1.17. Банк вправе в любой момент потребовать от Клиента подписания документов на бумажном носителе, эквивалентных по смыслу и содержанию переданным Клиентом с использованием Мобильного приложения и принятым Банком Электронным документам.

Клиент обязан по требованию Банка предоставить указанные в настоящем пункте документы, а также подписать бумажные копии переданных им Электронных документов в срок не позднее 1 (одного) рабочего дня с даты получения указанного требования Банка.

1.18. При назначении Клиентом в Мобильном приложении Passcode программными средствами в автоматизированном режиме формируется уникальный параметр – идентификатор Клиента в Мобильном приложении (формируется на основании информации об УНК и Мобильном устройстве, на котором установлено Мобильное приложение), который не сообщается Клиенту, а программными средствами в автоматическом режиме в случае корректного ввода Клиентом Passcode используется в дальнейшем при Идентификации для работы в Мобильном приложении.

В случае ввода Passcode Клиентом в интерфейсе Мобильного приложения, Идентификация и Аутентификация в Мобильном приложении считаются выполненными.

Банк самостоятельно устанавливает максимальное количество неверных попыток ввода Passcode, после которого доступ в Мобильное приложение по Passcode временно блокируется. Информирование Клиента о количестве неверных попыток ввода Passcode осуществляется посредством Мобильного приложения.

Passcode восстановлению не подлежит. В случае если Клиент забыл Passcode, требуется новая Авторизация в Мобильном приложении и назначение нового Passcode. Новая Авторизация осуществляется при условии успешной Идентификации по Основному номеру телефона и Аутентификации на основании SMS-кода, направленного Банком на Основной номер телефона Клиента. При условии успешной Идентификации и Аутентификации Клиент может назначить в Мобильном приложении новый Passcode.

## **2. Порядок создания, использования и проверки ПЭП в рамках Соглашения о ПЭП.**

2.1. ПЭП используется Клиентом для подписания Электронного документа, предварительно составленного работником Банка при личном присутствии Клиента на основании сообщенных Клиентом сведений, при предъявлении Клиентом работнику Банка Документа, удостоверяющего личность, иных документов, установленных законодательством Российской Федерации для целей Идентификации ПОД/ФТ и ФРОМУ.

Банк передает Клиенту в Мобильное приложение сформированные Электронные документы и направляет на Основной номер телефона Клиента SMS-сообщение о подготовленных Электронных документах.

2.2. Клиент после Авторизации в Мобильном приложении до подписания ПЭП Электронного документа обязан ознакомиться с Электронным документом и в случае согласия с его содержанием направить в Банк с использованием Мобильного приложения запрос на получение SMS-кода.

2.3. Банк по запросу Клиента формирует и направляет SMS-код для на Основной номер телефона Клиента.

2.4. Получив по своему запросу SMS-сообщение с SMS-кодом, Клиент обязан сверить данные совершаемой операции с информацией, содержащейся в SMS-сообщении, и вводить SMS-код в Мобильное приложение только при условии согласия Клиента с проводимой операцией.

2.5. Срок действия SMS-кода устанавливается Банком и не может превышать 15 (пятнадцати) минут с момента направления Клиентом в Банк запроса на предоставление SMS-кода Банком. По истечении указанного времени для подписания Электронного документа Клиент должен получить новый SMS-код, направив повторный запрос Банку.

2.6. Подписание Электронного документа производится Клиентом с помощью следующих параметров, образующих в сочетании уникальную последовательность символов, предназначенную для создания ПЭП:

- идентификатор Клиента в Мобильном приложении (формируется на основании информации об УНК и Мобильном устройстве, на котором установлено Мобильное приложение), созданный при назначении Клиентом Passcode в порядке, установленном пунктом 1.18 Условий;

- SMS-код, направленный Банком на Основной номер телефона в случае инициирования Клиентом подписания Электронного документа, указанный Клиентом в специальном поле Мобильного приложения для подписания Электронного документа.

2.7. ПЭП формируется программными средствами после ввода Клиентом в специальное поле Мобильного приложения SMS-кода, направленного Банком на Основной номер телефона Клиента, и нажатия Клиентом соответствующей функциональной кнопки, необходимой для подписания Электронного документа.

2.8. Клиент может подписать Электронный документ ПЭП в течение срока действия Соглашения о ПЭП, установленного пунктом 4.1 Условий.

2.9. ПЭП проверяется Банком в автоматическом режиме. Положительный результат проверки Банком сочетания указанных уникальных параметров, указанных в пункте 2.6 Условий, а также срока действия SMS-кода подтверждает подлинность ПЭП Клиента в Электронном документе. При положительном результате проверки ПЭП Электронный документ принимается Банком.

2.10. Банк вправе отказать в приеме Электронного документа, подписанного Клиентом ПЭП, в случае выявления Банком признаков нарушения безопасности при использовании Клиентом Мобильного приложения.

2.11. Подтверждение приема Банком Электронного документа, уведомление Клиента об отказе в приеме Электронного документа осуществляется Банком посредством Мобильного приложения.

2.12. Отмена Электронного документа, подписанного Клиентом ПЭП и принятого Банком, не осуществляется.

2.13. Стороны признают, что используемая в Мобильном приложении для подписания Электронного документа ПЭП Клиента достаточна для подтверждения принадлежности Электронного документа конкретному Клиенту.

Электронный документ признается Сторонами созданным и переданным Клиентом для исполнения в случае, если одновременно отвечает следующим требованиям:

- оформлен в порядке, установленном Соглашением о ПЭП;
- подписан ПЭП Клиента;
- имеется положительный результат проверки ПЭП Банком.

2.14. Протоколы работы Мобильного приложения, в которых зафиксирована информация об успешной Идентификации, Аутентификации Клиента, о создании Электронного документа, о подписании Электронного документа Клиентом ПЭП и о передаче его в Банк, а также результаты сравнения Хеш-сумм конкретного Электронного документа,



зафиксированных в протоколах работы Специального ПО, и Хеш-суммы документа, загруженного для сравнения в Специальное ПО, являются достаточным доказательством и могут использоваться Банком в качестве свидетельства факта подписания/передачи Электронного документа в соответствии с параметрами, содержащимися в протоколах работы Мобильного приложения, а также целостности (неизменности) Электронного документа соответственно.

### **3. Обязанности, ответственность Сторон**

#### **3.1. Клиент:**

##### **3.1.1. Несет ответственность:**

- за несанкционированный доступ третьих лиц к Мобильному устройству, на который Банк направляет SMS-коды и/или уведомления, за компрометацию Passcode;
- за правильность данных, указанных в Электронных документах. Недостоверность информации, указанной в соответствующих документах, может служить отказом Банка в их исполнении.

##### **3.1.2. Поставлен в известность, в полной мере осознает и соглашается, что:**

- сеть Интернет, канал связи, используемый Мобильным устройством, являются незащищенными каналами связи;
- передача конфиденциальной информации на указанный Клиентом Основной номер телефона, иная передача информации с использованием сети Интернет и/или каналов мобильной связи влечет риск несанкционированного доступа к такой информации третьих лиц;
- самостоятельно несет все риски, связанные с возможным нарушением конфиденциальности информации, переданной в сообщениях по незащищенным каналам связи;
- самостоятельно несет все риски, связанные с получением услуг по организации доступа к сети Интернет/мобильной связи и ее использованию, с получением банковских услуг посредством Мобильного устройства.

##### **3.1.3. Обязуется:**

- самостоятельно за свой счет обеспечить подключение своего Мобильного устройства к сети Интернет и доступ в сеть Интернет. Обеспечивать безопасность и целостность программных средств на своем Мобильном устройстве, не допускать несанкционированного доступа третьих лиц к программным средствам, с помощью которых осуществляется обмен Электронными документами с Банком в соответствии с Соглашением о ПЭП;
- соблюдать конфиденциальность Passcode, SMS-кодов, используемых в Мобильном приложении;
- исключить доступ третьих лиц к Мобильному устройству, посредством которого передаются Электронные документы в Банк;
- при утрате Мобильного устройства, номер которого подключен к Мобильному приложению (Основной номер телефона), обратиться к своему сотовому оператору для блокировки номера мобильного телефона и замены SIM-карты, а также обратиться в Банк для выявления возможных несанкционированных операций в Мобильном приложении;
- не подвергать программное обеспечение и/или Мобильное устройство, посредством которого осуществляется доступ в Мобильное приложение, модификациям, нарушающим пользовательское соглашение, заключенное между Клиентом и производителем программного обеспечения и/или Мобильного устройства;
- контролировать данные (параметры), указанные в Электронном документе,

сформированном и направленном работником Банка в соответствии с Условиями, и при условии их корректности и согласия Клиента с указанными данными (параметрами) подписывать соответствующий Электронный документ в порядке, установленном Условиями;

- при использовании Мобильного приложения осуществлять его установку и обновление только по ссылкам, размещенным на Сайте Банка / Сайте ВТБ-Онлайн / в Мобильном приложении (при наличии технической возможности), либо по QR-коду, размещенному в Офисах Банка в местах, исключающих несанкционированный доступ Клиентов и третьих лиц, не устанавливать приложения, размещенные на других ресурсах в сети Интернет, не переходить для установки или обновления Мобильного приложения по ссылкам/QR-кодам, полученным из иных источников;
- самостоятельно ознакомиться с правилами финансовой безопасности, размещенными на официальном Сайте Банка по адресу: <https://www.vtb.ru/bezopasnost>, и соблюдать указанные правила.

### 3.2. Банк:

#### 3.2.1. Обязуется:

- обеспечить невозможность несанкционированного доступа третьих лиц к конфиденциальной информации, связанной с использованием Клиентом Мобильного приложения. Любая информация такого рода может быть предоставлена третьим лицам не иначе как в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- вести архивы Электронных документов, осуществлять их хранение в течение срока, установленного для хранения эквивалентных документов на бумажных носителях. Хранить в журналах информационной безопасности информационных систем Банка все значимые действия, совершаемые как со стороны Банка, так и со стороны Клиента.

#### 3.2.2. Не несет ответственности:

- за ошибочную передачу Клиентом Электронных документов;
- в случае если информация, связанная с подписанием Клиентом Электронных документов, станет известной третьим лицам во время использования Клиентом Мобильного приложения в результате доступа к информации при ее передаче по каналам связи, находящимся вне зоны ответственности Банка;
- за ущерб, возникший вследствие несанкционированного доступа к Мобильному приложению по вине Клиента, если Passcode/SMS-код были скомпрометированы, Мобильное устройство было утрачено и/или доступно для использования третьими лицами;
- за неисполнение Электронного документа Клиента, если Электронный документ не был подписан Клиентом ПЭП либо проверка ПЭП Клиента дала отрицательный результат;
- за техническое состояние Мобильного устройства Клиента, за сбои в работе интернета, сетей связи, возникшие по не зависящим от Банка причинам и повлекшие за собой несвоевременное получение или неполучение Клиентом уведомлений Банка;
- за неблагоприятные последствия, возникшие вследствие установки/обновления Мобильного приложения из иных ресурсов в сети Интернет/по ссылкам/QR-кодам, размещенным/полученным из иных источников, кроме указанных в пункте 3.1.3 Условий.

3.2.3. Банк освобождается от имущественной ответственности если вследствие обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор), как-то: отключение/повреждение электропитания и сетей связи, а также в иных ситуациях, находящихся вне сферы контроля Банка, это повлекло за собой невыполнение Банком условий Соглашения о ПЭП.

3.2.4. Банк не несет ответственности по рискам Клиента, связанным с получением Клиентом услуг мобильной связи/по организации доступа к сети Интернет и ее использованию, в соответствии с договором между Клиентом и поставщиком услуг мобильной связи/Интернет (провайдером), в том числе Банк не отвечает за убытки Клиента, возникшие в результате обращения Клиента к Мобильному приложению с использованием сети Интернет.

#### **4. Срок действия Соглашения о ПЭП**

4.1. Срок действия Соглашения о ПЭП – 1 (один) календарный день с момента его заключения.

4.2. Клиент и/или Банк имеют право в любой момент отказаться от исполнения заключенного Соглашения о ПЭП в одностороннем внесудебном порядке без объяснения причин отказа.

4.3. Отказ Клиента и/или Банка от исполнения Соглашения о ПЭП производится путем письменного уведомления другой Стороны.

4.4. Клиент при желании расторгнуть Соглашение о ПЭП должен оформить в Офисе Банка соответствующее уведомление.

4.5. Отказ Клиента и/или Банка от исполнения Соглашения о ПЭП влечет за собой прекращение прав и обязанностей по Соглашению о ПЭП с момента получения другой Стороной уведомления об отказе от исполнения Соглашения о ПЭП.

#### **5. Прочие условия**

5.1. На подписанных и переданных Клиентом в Банк Электронных документах подпись со стороны уполномоченного лица Банка не проставляется.

5.2. Банк имеет право вносить изменения в Условия.

5.3. Банк осуществляет опубликование информации об утверждении новых Условий как минимум одним из способов, указанных в пункте 1.3 Условий, не менее чем за 5 (пять) календарных дней до ввода их в действие.

5.4. Все разногласия и конфликтные ситуации, возникающие у Сторон, разрешаются с учетом взаимных интересов Сторон путем переговоров в соответствии с порядком рассмотрения конфликтных ситуаций, установленным в настоящем пункте Условий.

5.4.1. Электронный документ считается подлинным, если он был надлежащим образом оформлен и подписан Клиентом ПЭП, установленной Соглашением о ПЭП, после чего проверен и принят Банком.

5.4.2. В случае несогласия Клиента с действиями Банка, связанными с исполнением/отказом в исполнении Банком Электронного документа, в том числе оспаривания Клиентом факта формирования Электронного документа, подписания и направления в Банк Электронного документа, оспаривания Клиентом времени отправления и/или доставки Электронного документа, Клиент направляет в Банк письменное обращение (заявление) с изложением сути конфликтной ситуации.

5.4.3. До направления обращения (заявления) Клиент обязан убедиться, что:

- причиной возникновения конфликта не является нарушение целостности программного обеспечения, применяемого Клиентом. При этом наличие на Мобильном устройстве Клиента вредоносного программного обеспечения (в т.ч. по причине ненадлежащего исполнения требований/рекомендаций Банка, указанных в Условиях/опубликованных на Сайте Банка соответственно), является безусловным основанием для признания претензий Клиента к Банку необоснованными;

- данные для доступа в Мобильное приложение/SMS-коды не были скомпрометированы, Мобильное устройство не было утрачено и/или доступно для использования третьими лицами.

5.4.4. Обращение (заявление) оформляется и направляется Клиентом в Банк в письменной форме, при этом обращение (заявление) должно содержать (включая, но не ограничиваясь):

- информацию о существовании конфликтной ситуации и обстоятельствах, которые, по мнению Клиента, свидетельствуют о наличии конфликтной ситуации;
- реквизиты Электронного документа в отношении исполнения/неисполнения которого рассматривается конфликтная ситуация (включая, но не ограничиваясь): вид Электронного документа, дата его предоставления в Банк;
- фамилии, имена, отчества представителей Клиента, уполномоченных вести от его имени переговоры по урегулированию конфликтной ситуации, а также их контактные телефоны, факс, адрес электронной почты (при наличии таковых).

5.4.5. При получении Банком обращения (заявления), Банк рассматривает его и готовит мотивированный ответ на него – экспертное заключение в срок, установленный законодательством Российской Федерации.

В экспертном заключении Банк в рамках своих компетенций предоставляет информацию об использовании Идентификаторов/SMS-кодов Клиентом, о наличии/отсутствии в Банке сведений о компрометации Идентификаторов/SMS-кодов, иную информацию по существу обращения Клиента, а также решение, принятое Банком по существу рассмотренного обращения Клиента.

Банк в рамках своей компетенции вправе, в том числе на основании соответствующего запроса Клиента, предоставить информацию о результате проверки целостности (неизменности) Электронного документа, подписанного Клиентом ПЭП в Мобильном приложении.

5.4.6. Конфликтная ситуация признается разрешенной в случае, если Клиент удовлетворен информацией, полученной от Банка в экспертном заключении.

5.4.7. В случае невозможности урегулирования возникших разногласий путем переговоров, если Клиент не удовлетворен информацией, полученной от Банка в экспертном заключении, Стороны рассматривают споры в соответствии с законодательством Российской Федерации в суде.