

# **ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

## **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

- 1.1. Настоящие Правила устанавливают порядок обслуживания Клиентов с использованием системы дистанционного банковского обслуживания.
- 1.2. В настоящих правилах используются следующие термины и определения:
  - 1.2.1. Банк - «Приорбанк» Открытое акционерное общество.
  - 1.2.2. ЦБУ – центр банковских услуг «Приорбанк» ОАО.
  - 1.2.3. Клиент – физическое лицо, являющееся потребителем Продуктов Банка.
  - 1.2.4. Документ удостоверяющий личность-паспорт, вид на жительство, удостоверение беженца.
  - 1.2.5. Оператор Контакт-центра – сотрудник Банка, оказывающий информационную поддержку Клиенту при обращении по телефону в Банк
  - 1.2.6. Договор – договор оказания услуг дистанционного банковского обслуживания.
  - 1.2.7. Инструкции пользователя – документы, описывающие работу пользователя с определенными Каналами СДБО (инструкция пользователя Интернет-Банка, инструкция пользователя USSD-Банка, инструкция пользователя SMS-Банка, инструкция пользователя приложения Интернет-Банк Prior Online для мобильных устройств).
  - 1.2.8. Секретные параметры – имя пользователя (логин), пароль, авторизационный код (А-код).
  - 1.2.9. А-код - дополнительный код для подтверждения операций в Интернет-Банке.
  - 1.2.10. Зарегистрированный номер мобильного телефона - номер мобильного телефона белорусского оператора связи, зарегистрированный в СДБО для получения М-кода.
  - 1.2.11. М-код - дополнительный одноразовый код для подтверждения операций в Интернет-Банке, который Клиент получает на зарегистрированный номер мобильного телефона с помощью SMS-сообщения (для МТС, velcom, life:)) или USSD-сообщения (для МТС и velcom).
- 1.3. Банк оставляет за собой право на изменение в одностороннем порядке содержания настоящих Правил.
- 1.4. Информация о порядке выполнения операций размещается на Сайте Интернет-Банка, а также в Инструкциях пользователя.

## **2. ИНТЕРНЕТ-БАНК**

### **2.1. ПОРЯДОК ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ИНТЕРНЕТ-БАНКА**

- 2.1.1. Пользование Интернет-Банком осуществляется Клиентом путем выполнения операций на Сайте Интернет-Банка после подключения услуги Интернет-Банк.
- 2.1.2. Для входа в Интернет-Банк Клиент использует логин и пароль, а также вводит код защиты от автоматической регистрации.
- 2.1.3. После входа в Интернет-Банк Клиент имеет возможность сменить первоначальный логин пользователя и секретные параметры.
- 2.1.4. Пароль для входа в Интернет-Банк и А-код Клиент придумывает самостоятельно.
- 2.1.5. Чтобы совершать платежи, Клиенту необходимо зарегистрировать номер мобильного телефона для получения М-кода.
- 2.1.6. Регистрация номера мобильного телефона для получения М-кода производится при подключении на сайте Интернет-Банка или при подключении услуги Интернет-Банк в ЦБУ.
- 2.1.7. Если Клиент зарегистрировал номер мобильного телефона для получения М-кода, ему будут доступны все платежи, осуществляемые в Интернет-Банке. Если Клиент не зарегистрировал номер мобильного телефона для получения М-кода, доступ в Интернет-Банк ему предоставляется для просмотра информации по счетам и осуществления платежей со счетов, открытых в Банке, и принадлежащих Клиенту..
- 2.1.8. Платежи, совершённые с подтверждением М-кодом, автоматически сохраняются в разделе собственных платежей Интернет-Банка и не требуют повторного подтверждения М-кодом. В раздел собственных платежей также включаются все платежи, совершенные с помощью мобильного телефона в SMS-Банке и USSD-Банке, а также оплаты услуг Банка
- 2.1.9. В случае если клиент по истечении 90 дней после заполнения формы «Предоставление доступа к Интернет-банку» или «Восстановление доступа к Интернет-банку» на Сайте Интернет-Банка, а также после обращения в ЦБУ (если Клиент зарегистрировал номер мобильного телефона для получения М-кода), не прошёл процедуру «Задание секретных параметров к Интернет-банку», услуга не предоставляется.

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

- 2.2.1. Подключение Клиентом Интернет-Банка может осуществляться двумя способами:
  - ✓ Подключение к Интернет-Банку на Сайте Интернет-Банка.
  - ✓ Подключение к Интернет-Банку в ЦБУ.
- 2.2.2. При подключении к Интернет-Банку на Сайте Интернет-Банка:
  - а) Клиент заполняет форму «Предоставление доступа к Интернет-банку».
  - б) Банк обрабатывает данную форму, заполненную Клиентом.
  - в) После успешной обработки Банком формы «Предоставление доступа к Интернет-банку», Клиент сразу может воспользоваться заданием Секретных параметров, следуя инструкциям на сайте. Для задания

Секретных параметров позднее, Клиент может воспользоваться пунктом «Задание секретных параметров к Интернет-банку».

- 2.2.3. При подключении к Интернет-Банку в ЦБУ:
- Клиент обращается в ЦБУ Банка.
  - Сотрудник ЦБУ заполняет форму для предоставления доступа к Интернет-Банку, в которой обязательно вводит номер мобильного телефона белорусского оператора связи указанный Клиентом для получения М-кода.
  - На Сайте Интернет-Банка клиент задает Секретные параметры, воспользовавшись пунктом «Задание секретных параметров к Интернет-банку».
- 2.2.4. При задании секретных параметров к Интернет-Банку Клиент задает пароль и А-код. Для получения М-кода, Клиент самостоятельно осуществляет запрос с помощью USSD-команды \*212\*99# (#212#99#) или SMS-сообщения с текстом «99» на номер 1212 с зарегистрированного номера мобильного телефона, указанного Клиентом при заполнении формы - для предоставления доступа к Интернет-Банку.
- 2.2.5. Для входа в Интернет-Банк Клиент использует в качестве первоначального логина личный (идентификационный) номер или номер документа, удостоверяющего личность, а также секретные параметры.

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

- 2.3.1. Регистрация номера мобильного телефона для получения М-кода может осуществляться на Сайте Интернет-Банка при подключении или при обращении в ЦБУ Банка с документом, удостоверяющим личность. Изменение номера мобильного телефона может осуществляться следующим образом:
- ✓ При звонке в Контакт-центр Банка и последующей сменой номера телефона в Интернет-Банке с подтверждением М-кодом, переданного Банком на ранее зарегистрированный номер телефона.
  - ✓ При отсутствии у Клиента ранее зарегистрированного номера телефона, ему необходимо обратиться в ЦБУ.
  - ✓ Для изменения номера мобильного телефона в ЦБУ Клиент обращается в любой ЦБУ Банка с документом, удостоверяющим личность. Работник Банка регистрирует заявление на изменение номера мобильного телефона для получения М-кода.
- 2.3.2. Закрытие номера мобильного телефона для получения М-кода может осуществляться в ЦБУ Банка. Клиент обращается в ЦБУ Банка с документом, удостоверяющим личность. Работник Банка регистрирует заявление на закрытие номера мобильного телефона для получения М-кода.

### 2.4. ВОССТАНОВЛЕНИЕ СЕКРЕТНЫХ ПАРАМЕТРОВ

- 2.4.1. В случае если Клиент забыл один или несколько своих Секретных параметров, он проходит процедуру Восстановления секретных параметров. Восстановление Клиентом секретных параметров или изменение своих учетных данных в Интернет-Банке может осуществляться двумя способами:
- ✓ Восстановление Секретных параметров на Сайте Интернет-Банка.
  - ✓ Восстановление Секретных параметров в ЦБУ.
- 2.4.2. При восстановлении Секретных параметров на Сайте Интернет-Банка:
- Клиент заполняет форму «Восстановление доступа к Интернет-банку» на Сайте Интернет-Банка.
  - Банк обрабатывает форму, заполненную Клиентом.
  - После успешной обработки Банком формы «Восстановление доступа к Интернет-банку», Клиент сразу может воспользоваться заданием Секретных параметров, следуя инструкциям на сайте. Для задания Секретных параметров позднее, Клиент может воспользоваться пунктом «Задание секретных параметров к Интернет-банку».
- 2.4.3. При восстановлении Секретных параметров Интернет-Банка в ЦБУ:
- Клиент обращается в ЦБУ Банка с документом, удостоверяющим личность, для восстановления доступа к Интернет-Банку.
  - Работник ЦБУ заполняет форму для восстановления доступа к Интернет-Банку, в которой обязательно вводит номер мобильного телефона белорусского оператора связи для получения М-кода, указанный Клиентом.
  - На Сайте Интернет-Банка клиент задает Секретные параметры, воспользовавшись пунктом «Задание секретных параметров к Интернет-банку».
- 2.4.4. При задании секретных параметров к Интернет-Банку Клиент задает пароль и А-код. Для получения М-кода, Клиент самостоятельно осуществляет запрос с помощью SMS-сообщения с текстом «99» на номер 1212 или USSD-команды \*212\*99# (#212#99#) с зарегистрированного номера мобильного телефона, указанного Клиентом при заполнении формы для восстановления доступа к Интернет-Банку.
- 2.4.5. Для входа в Интернет-Банк Клиент использует в качестве первоначального логина личный (идентификационный) номер или номер документа, удостоверяющего личность, а также секретные параметры.

## 3. USSD-БАНК

### 3.1. ПОРЯДОК ИСПОЛЬЗОВАНИЯ USSD-БАНКА

- 3.1.1. Пользование USSD-Банком осуществляется Клиентом путем использования USSD-меню, для вызова которого следует набрать USSD-запрос \*212# с зарегистрированного номера мобильного телефона после подключения к услуге USSD-Банк.

- 3.1.2. Клиент имеет возможность зарегистрировать в USSD-Банке любое количество номеров мобильных телефонов.
- 3.1.3. Для входа в USSD-Банк используется пароль, который Клиент придумывает самостоятельно при регистрации USSD-Банка.
- 3.2. ПОДКЛЮЧЕНИЕ К USSD-БАНКУ**
- 3.2.1. Подключение Клиентом USSD-Банка может осуществляться двумя способами:
- ✓ Подключение к USSD-Банку в ЦБУ.
  - ✓ Подключение к USSD-Банку в Интернет-Банке (возможно только при наличии Зарегистрированного номера мобильного телефона для получения М-кода).
- 3.2.2. При подключении к USSD-Банку в ЦБУ:
- ✓ Клиент обращается в ЦБУ Банка с документом, удостоверяющим личность для регистрации заявления на подключение к USSD-Банку.
  - ✓ Работник ЦБУ заполняет и регистрирует заявление на подключение к USSD-Банку в СДБО. При заполнении заявления работник ЦБУ регистрирует номер мобильного телефона, указанный Клиентом.
  - ✓ После регистрации заявления в ЦБУ Клиент самостоятельно выполняет активацию USSD-Банка. Для этого необходимо вызвать сервисное меню USSD-запросом \*212\*100# и пройти процедуру регистрации. Клиент придумывает и вводит пароль самостоятельно.
- 3.2.3. При подключении к USSD-Банку в Интернет-Банке:
- ✓ Клиент выполняет вход в систему Интернет-Банк и входит в пункт меню «Подписка на USSD и SMS-Банк».
  - ✓ После ввода А-кода и М-кода, полученного на зарегистрированный номер мобильного телефона, Клиент формирует и отправляет в Банк запрос на подключение к USSD-Банку. После обработки запроса Банком Клиент самостоятельно выполняет активацию USSD-Банка. Для этого необходимо вызвать сервисное меню USSD-запросом \*212\*100# и пройти процедуру регистрации. Клиент придумывает и вводит пароль самостоятельно.
- 3.3. ВОССТАНОВЛЕНИЕ СЕКРЕТНЫХ ПАРАМЕТРОВ**
- 3.3.1. Восстановление Секретных параметров или изменение своих учетных данных в USSD-Банке осуществляется Клиентом следующим образом:
- ✓ Клиент обращается в ЦБУ Банка с документом, удостоверяющим личность. Работник Банка деактивирует услугу USSD-Банк.
  - ✓ После регистрации заявления в ЦБУ Клиент заново выполняет активацию USSD-Банка. Для этого необходимо вызвать сервисное меню USSD-запросом \*212\*100# и заново пройти процедуру регистрации. Клиент придумывает и вводит новый пароль самостоятельно.

## **4. SMS-БАНК**

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

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

### **4.2. ПОДКЛЮЧЕНИЕ К SMS-БАНКУ**

- 4.2.1. Подключение Клиентом SMS-Банка может осуществляться двумя способами:
- ✓ Подключение к SMS-Банку в ЦБУ.
  - ✓ Подключение к SMS-Банку в Интернет-Банке (возможно только при наличии Зарегистрированного номера мобильного телефона для получения М-кода).
- 4.2.2. При подключении к SMS-Банку в ЦБУ:
- ✓ Клиент обращается в ЦБУ Банка с документом, удостоверяющим личность для регистрации заявления на подключение к SMS-Банку.
  - ✓ Работник ЦБУ заполняет и регистрирует заявление на подключение к SMS-Банку. При заполнении заявления работник ЦБУ вводит номер мобильного телефона, указанный Клиентом.
  - ✓ После регистрации заявления в ЦБУ Клиент самостоятельно выполняет активацию SMS-Банка. Для этого необходимо послать с указанного при регистрации SMS-Банка номера мобильного телефона регистрационное SMS-сообщение с паролем на номер 1212. Клиент придумывает и вводит пароль самостоятельно.
  - ✓ Клиент ожидает получения на указанный номер телефона SMS-сообщения с подтверждением регистрации услуги.
- 4.2.3. При подключении к SMS-Банку в Интернет-Банке:
- ✓ Клиент выполняет вход в систему Интернет-Банк и входит в пункт меню «Подписка на USSD и SMS-Банк».

- ✓ После ввода А-кода и М-кода, полученного на зарегистрированный номер мобильного телефона, Клиент формирует и отправляет в Банк запрос на подключение к SMS-Банку. После обработки запроса Банком Клиент самостоятельно выполняет активацию SMS-Банка. Для этого необходимо с указанного при регистрации SMS-Банка номера мобильного телефона отправить регистрационное SMS-сообщение с паролем на номер 1212. Клиент придумывает и вводит пароль самостоятельно.
- ✓ Клиент ожидает получения на зарегистрированный номер телефона SMS-сообщения с подтверждением регистрации услуги.

#### 4.3. ВОССТАНОВЛЕНИЕ СЕКРЕТНЫХ ПАРАМЕТРОВ

- 4.3.1. Восстановление Секретных параметров или изменение своих учетных данных в SMS-Банке осуществляется Клиентом следующим образом:
- ✓ Клиент обращается в ЦБУ Банка с документом, удостоверяющим личность. Работник Банка деактивирует SMS-Банк.
  - ✓ После регистрации заявления в ЦБУ Клиент самостоятельно выполняет активацию SMS-Банка. Для этого Клиент с указанного при регистрации SMS-Банка номера мобильного телефона отправляет регистрационное SMS-сообщение с паролем на номер 1212. Клиент придумывает и вводит новый пароль самостоятельно.
  - ✓ Клиент получает SMS-сообщение с подтверждением регистрации услуги.

### 5. БЛОКИРОВКА И РАЗБЛОКИРОВКА КАНАЛА СДБО

#### 5.1. АВТОМАТИЧЕСКАЯ БЛОКИРОВКА И РАЗБЛОКИРОВКА.

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

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

- ✓ в канале СДБО;
  - ✓ по звонку в Информационный центр;
  - ✓ при обращении Клиента в ЦБУ.
- 5.2.1. Клиент может позвонить Оператору Контакт-центра и попросить заблокировать Канал СДБО. Оператор Контакт-центра вправе задать Клиенту вопросы для идентификации звонящего. Оператор Контакт-центра вправе не блокировать услугу, если он не уверен в информации, полученной от Клиента по телефону.
- 5.2.2. Для блокировки Канала СДБО в ЦБУ Клиент должен предоставить работнику ЦБУ заявление на блокировку Канала СДБО и документ, удостоверяющий личность.

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

- ✓ при обращении Клиента в ЦБУ;
  - ✓ Если Клиент зарегистрировал номер мобильного телефона для получения М-кода, он может разблокировать Интернет-Банк на Сайте Интернет-Банка с использованием М-кода.
- 5.3.1. В случае если Клиент при блокировке указывает дату, начиная с которой услуга должна стать доступной, разблокировка Канала СДБО производится автоматически.
- 5.3.2. Если срок блокировки не указан или Клиент решит разблокировать Канал СДБО до указанного срока, то разблокировка Канала СДБО осуществляется в ЦБУ на основании заявления Клиента на разблокировку Канала СДБО при предоставлении Клиентом документа, удостоверяющего личность.
- 5.3.3. В случае если Клиент не разблокирует канал СДБО свыше 90 дней с момента блокировки, Канал СДБО автоматически закрывается. После закрытия Канала СДБО разблокировка невозможна.

#### 5.4. БЛОКИРОВКА И РАЗБЛОКИРОВКА БАНКОМ.

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

### 6. ЗАКРЫТИЕ КАНАЛА СДБО

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