

УСЛОВИЯ ДОГОВОРА ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ В ОАО «АЛИФ БАНК»

Настоящий документ является составной частью договора дистанционного банковского обслуживания физических лиц, наряду с заявлением клиента о заключении договора дистанционного банковского обслуживания физических лиц.

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Если в тексте настоящего документа явно не оговорено иное, термины и определения (слова, написанные с заглавной буквы), будут иметь следующие значения:

Авторизационные Данные – данные, позволяющие провести Аутентификацию Клиента. По умолчанию Авторизационными Данными являются: (1) в случае использования Приложения, номер мобильного телефона (указанный в Заявлении Клиента), к которому привязано установленное Клиентом на своем устройстве Приложение, и код доступа, установленный Клиентом самостоятельно и необходимый для совершения входа в Приложение; и (2) в случае использования Личного Кабинета – (а) логин, т.е. адрес электронной почты (указанный в Заявлении Клиента), и пароль, установленный Клиентом самостоятельно, (б) логин, т.е. номер мобильного телефона или иной номер (указанный в Заявлении Клиента), и пароль (установленный Клиентом самостоятельно), и (в) логин, т.е. номер мобильного телефона (указанный в Заявлении Клиента), и одноразовый пароль, автоматически отправляемый через СМС-сообщение или голосовым сообщением на номер мобильного телефона, являющийся логином.

АСП – аналог собственноручной подписи.

Аутентификация – удостоверение правомочности Клиента в совершении Операций, составлении Электронных Документов, получении информации об Операциях или по другим банковским продуктам (услугам) Банка с помощью Системы alif mobi в порядке, предусмотренном Договором. Аутентификация Клиента осуществляется программными средствами Банка на основании Авторизационных Данных, вводимых Клиентом.

Банковский Счет – любой и все банковские счета, открытые Клиентом в Банке, а также те банковские счета, которые открываются Клиентом в момент и/или после заключения Договора путем обмена Электронными Документами.

Блокирование Системы – ограничение (блокирование) доступа к Системе alif mobi или проведения Операций в Системе alif mobi.

Договор – заключенный между Банком и Клиентом договор дистанционного банковского обслуживания физических лиц, включающий в себя Условия и Заявление Клиента.

Заявление Клиента – письменное заявление Клиента, оформленное по типовой форме Банка, на подключение к Системе alif mobi и содержащее сведения, необходимые для идентификации Клиента в соответствии с требованиями Банка и законодательства РТ (Заявление о подключении к услуге дистанционного банковского обслуживания в соответствии с условиями договора дистанционного банковского обслуживания физических лиц).

Карта «Салом» - бумажная или пластиковая карта, выпущенная на имя Клиента согласно заключенному между Сторонами договору об открытии потребительской кредитной линии.

Клиент – физическое лицо, заключившее Договор с Банком.

Лимиты – ограничения на суммы или на количество Операций, устанавливаемые Банком.

Личный Кабинет – специальный раздел Сайта Банка, являющийся: (1) электронным платежным средством, позволяющим Клиенту составлять, удостоверять и передавать Поручения в целях совершения Операций в рамках применяемых форм безналичных расчетов, или получать информацию об Операциях; и (2) электронным средством, позволяющим Клиенту получать информацию по другим банковским продуктам (услугам) Банка (включая предоставленные со стороны Клиента займы Банку), а также обмениваться Электронными Документами (заключать договора и/или соглашения) с Банком, при Аутентификации Клиента в соответствии с условиями Договора.

Банк – Открытое акционерное общество «Алиф Банк», ИНН 030026536, ЕИН 0310015466, расположенное по адресу: Душанбе, ул. Ф. Ниёзи д. 51, имеющее лицензию Национального банка Таджикистана №0000114 от 03.01.2020 г.

Операция – распоряжение Клиентом денежными средствами, находящимися на Банковских Счетах, или заемными денежными средствами, учитываемыми на Ссудных Счетах, в пределах установленных Лимитов, исполняемое Банком на основании Поручения Клиента.

Поручение – поручение Клиента на совершение Операции, составленное, удостоверенное и переданное Банку посредством Системы alif mobi. Поручение может быть составлено автоматически Системой alif mobi путем использования разных технологий проведения платежей для дальнейшего удостоверения Клиентом и передачи Банку.

Приложение – мобильное приложение alif.mobi, являющийся: (1) электронным платежным средством, позволяющим Клиенту составлять, удостоверять и передавать Поручения в целях совершения Операций в рамках применяемых форм безналичных расчетов, или получать информацию об Операциях; и (2) электронным средством, позволяющим Клиенту получать информацию по другим банковским продуктам (услугам) Банка (включая предоставленные со стороны Клиента займы Банку), а также обмениваться Электронными Документами с Банком, при Аутентификации Клиента в соответствии с условиями Договора.

Рабочий День – день, считающийся рабочим согласно законодательству РТ, исходя из пятидневной рабочей недели.

РТ – Республика Таджикистан.

Сайт Банка – сайт, размещенный в сети интернет по адресу: <https://online.alif.tj>.

Секретное Слово – слово (являющийся ответом на секретный вопрос), указываемое Клиентом в Заявлении и необходимое для идентификации Клиента, обратившегося в Службу Поддержки, а также для совершения других действий в Системе alif mobi.

Ссудный Счет – любой действующий или открываемый в момент и/или после заключения Договора технический счет, на котором Банк учитывает доступную для Клиента сумму утвержденного кредита (включая кредита, выданного на основании договора об открытии потребительской кредитной линии по которому Клиенту выдана Карта «Салом») и который необходим в целях проведения расчетов между Клиентом и Банком, связанных с выданным кредитом.

Система alif mobi – это Личный Кабинет и/или Приложение.

Служба Поддержки – подразделение Банка, предоставляющее Клиенту по его обращению (посредством телефонной связи, электронной почты или иным способом при участии оператора – сотрудника Банка) информационную поддержку по вопросам использования Системы alif mobi, а также совершающее по обращению Клиента Блокирование Системы.

Сторона – Банк или Клиент.

Стороны – совместно Банк и Клиент.

Тарифы – документы, содержащие информацию о размере вознаграждения Банка по предоставлению банковских услуг Клиенту, доступных Клиенту согласно соответствующим договорам заключенным Клиентом с Банком.

Условия – настоящий документ (Условия договора дистанционного банковского обслуживания физических лиц в ОАО «Алиф Банк»).

Электронный Документ – заявление, уведомление, претензия, распоряжение, договор и/или соглашение, или иной документ, за исключением Поручения, передаваемый в электронной форме одной Стороной другой Стороне через Систему alif mobi (при наличии технических возможностей Системы alif mobi), который имеет равную юридическую силу и влечет такие же правовые последствия, что и документ, оформленный на бумажном носителе и подписанный собственноручной подписью Клиентом и уполномоченным лицом Банка.

2. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 2.1. Настоящие Условия устанавливают порядок предоставления Банком услуг по дистанционному банковскому обслуживанию Клиента, а также обмена Электронными Документами с помощью Системы alif mobi.
- 2.2. Для заключения Договора Клиент предоставляет Банку собственноручно подписанное Заявление Клиента, а также документы, необходимые в соответствии с требованиями Банка.

- 2.3. Договор заключается путем присоединения Клиента к настоящим Условиям в порядке, предусмотренном ст. 460 Гражданского Кодекса РТ. Клиент считается присоединившимся к Условиям после проведения его идентификации, принятия Банком и/или его уполномоченным лицом Заявления на подключение к Системе alif mobi, а также проведения регистрации номера(ов) мобильного(ых) телефона(ов) и/или иного номера и/или адреса электронной почты Клиента, (указанный(ые) в Заявлении Клиента) в CRM-системе Банка в целях предоставления Клиенту возможности использования Системы alif mobi согласно Договору.
- 2.4. Клиент может воспользоваться Системой alif mobi с помощью персонального компьютера, ноутбука, планшета, устройства мобильной связи или прочих устройств, предназначенных для выхода в интернет, в зависимости от того, использует Клиент Личный Кабинет или Приложение.
- 2.5. Клиент может ознакомиться с Условиями в любое время посредством Системы alif mobi или Сайта Банка.
- 2.6. Банк вправе изменить и/или дополнить настоящие Условия, направив Клиенту соответствующее уведомление за месяц до вступления изменений и/или дополнений в силу посредством электронной почты, СМС-сообщения или разместив информацию об этом в Системе alif mobi или на Сайте Банка, если эти изменения и/или дополнения не противоречат законодательству РТ.
- 2.7. Клиент обязан не реже одного раза в месяц знакомиться с информацией, публикуемой Банком на Сайте Банка и в Системе alif mobi. При необходимости получения дополнительных разъяснений по изменениям в Условиях, Клиент вправе обратиться за ними в Службу поддержки или в офис Банка.
- 2.8. При несогласии с изменениями и/или дополнениями Условий, Клиент имеет право расторгнуть Договор в одностороннем порядке путем направления соответствующего заявления в Банк. Непредставление в Банк указанного заявления до вступления в силу изменений и/или дополнений Условий является согласием Клиента с такими изменениями и/или дополнениями. Банк не несет ответственности, если информация об изменении условий Договора, размещенная в установленном порядке и сроки, не была своевременно получена и/или изучена и/или правильно понята Клиентом.
- 2.9. Любые изменения и/или дополнения Условий с момента их вступления в силу равно распространяются на всех Клиентов, в том числе заключивших Договор ранее даты вступления изменений в силу.

3. СИСТЕМА ALIF MOBI

- 3.1. Система alif mobi позволяет Клиентам получать информацию о состоянии Банковских Счетов, Ссудных Счетов, совершать Операции (по переводу денежных средств, конвертации иностранной валюты в национальную валюту или наоборот, а также другие банковские операции), получать информацию о совершенных Операциях и иных банковских продуктах (услуг) Банка (включая предоставленные со стороны Клиента займы Банку), обмениваться Электронными Документами с Банком в порядке, установленном Договором, а также пользоваться иными услугами Банка (при наличии технических возможностей Банка).
- 3.2. Для получения доступа к Приложению Клиент должен установить на своем устройстве Приложение, используя тот номер мобильного телефона, который указан в Заявлении и который зарегистрирован в автоматизированной банковской системе Банка согласно п. 2.3. настоящих Условий. Клиент сможет самостоятельно установить код доступа для первого входа в Приложение только после правильного ввода одноразового пароля, автоматически отправляемого на номер мобильного телефона (к которому привязано Приложение), и Секретного Слова. Клиент вправе в любое время изменить код доступа своего Приложения в самом Приложении после правильного ввода действующего кода доступа и Секретного Слова. В случае если Клиент забыл код доступа своего Приложения, Клиент должен обратиться в Службу Поддержки или в офис Банка для сброса действующего кода доступа и установки Клиентом нового кода доступа. Действующий код доступа сбрасывается Банком только после прохождения процедуры по установлению личности обратившегося Клиента, установленной разделом 9 настоящих Условий.
- 3.3. Вход в Личный Кабинет может быть осуществлен одним из следующих способов: (1) путем ввода номера мобильного телефона (указанный в Заявлении Клиента) в качестве логина и одноразового пароля, автоматически отправляемого СМС-сообщением и голосовым сообщением на этот номер мобильного телефона; (2) путем ввода номера мобильного телефона или иного номера (указанный в Заявлении Клиента) в качестве логина и пароля, установленного Клиентом самостоятельно; и (3) путем ввода адреса электронной почты (указанный в Заявлении Клиента) в качестве логина и пароля, установленного Клиентом самостоятельно.

Установка первого пароля осуществляется Клиентом самостоятельно одним из следующих способов: (1) после входа в Личный Кабинет путем ввода номера мобильного телефона и одноразового пароля, в соответствующем разделе Личного Кабинета Клиент вводит Секретное Слово и адрес электронной почты (если такой адрес был указан в Заявлении Клиента) и получает доступ для установки пароля; или (2) в соответствующем разделе Сайта Банка Клиент вводит адрес электронной почты (указанный в Заявлении Клиента) и на этот адрес электронной почты отправляется ссылка для перехода на советующий раздел Сайта Банка для установки пароля. Пароль является единым для входа в Личный Кабинет независимо от того, использует ли Клиент номер мобильного телефона или иной номер либо адрес электронной почты в качестве логина. Клиент вправе в любое время изменить пароль в Личном Кабинете после правильного ввода действующего пароля и Секретного Слова. В случае если Клиент забыл пароль, Клиент должен обратиться в Службу Поддержки или в офис Банка для сброса действующего пароля и установки Клиентом нового пароля. Действующий пароль сбрасывается Банком только после прохождения процедуры по установлению личности обратившегося Клиента, установленной разделом 9 настоящих Условий.

- 3.4. Вход в Личный Кабинет путем ввода номера мобильного телефона и одноразового пароля не предоставляет Клиенту возможность совершать Операции. Банк может устанавливать разные Лимиты и разный набор параметров услуг для Личного Кабинета и Приложения (в зависимости от способа входа в Приложение).
- 3.5. Сведения о наличии или отсутствии у Клиента задолженности перед Банком и ее размерах предоставляются по состоянию на конец предыдущего Рабочего Дня или в режиме реального времени. Сведения об Операциях, проведенных Клиентом по Банковскому Счету или Ссудному Счету отражаются в зависимости от срока исполнения Поручения Клиента, и предоставляются в режиме реального времени, при наличии технических возможностей Банка.
- 3.6. Все расходные Операции Клиента по Банковским Счетам посредством Системы alif mobi являются безналичными расчетами и совершаются:
 - в пределах Лимитов, установленных Банком;
 - в пределах доступных Клиенту денежных средств на Банковских Счетах на момент исполнения Банком Поручений Клиента; и
 - на основании Поручений Клиента.
- 3.7. Все расходные Операции Клиента по Ссудным Счетам посредством Системы alif mobi являются безналичными расчетами и совершаются:
 - в пределах Лимитов, установленных Банком;
 - в пределах доступной Клиенту суммы утвержденного кредита на момент исполнения Банком Поручений Клиента; и
 - на основании Поручений Клиента.
- 3.8. Термины и определения, написанные с заглавной буквы, которые используются в настоящем п. 3.8, и не определенные в настоящих Условиях, имеют то же самое значение, которое закреплено за такими терминами и определениями в договоре об открытии потребительской кредитной линии, в соответствии с которым Клиенту выдана Карта «Салом». Стороны также признают настоящий п. 3.8. неотъемлемой частью заключенного ими договора об открытии потребительской кредитной линии, в соответствии с которым Клиенту выдана Карта «Салом». Настоящий п. 3.8. применяется только в случае заключения между Сторонами соответствующего договора об открытии потребительской кредитной линии.

Клиент сможет воспользоваться Картой «Салом» / Идентификационным Кодом при полной или частичной оплате стоимости Товаров через Систему alif mobi за счет Кредита. В соответствующем разделе Системы alif mobi при формировании Поручения, Клиент может выбрать Ссудный Счет (связанный с Картой «Салом») для осуществления Операции, если совершение такой Операции возможно за счет такого Ссудного Счета (не все Операции возможно совершать за счет такого Ссудного Счета). Такие действия Клиента рассматриваются Банком как обращение Клиента непосредственно к Банку для получения соответствующего Транша, и порождает те же правовые последствия как непосредственное обращение Клиента в Банк. В случае принятия Банком положительного решения о выдаче Клиенту соответствующего Транша, на номер мобильного телефона Клиента, указанного в договоре об открытии потребительской кредитной линии и/или в платежном разделе Личного Кабинета или Приложения отправляется/выводится соответствующее сообщение с условиями выдачи Транша. В случае согласия Клиента со всеми условиями выдачи Транша, Клиент вводит Код Подтверждения и/или совершает иные действия, приравненные к вводу Кода Подтверждения согласно условиям договора об открытии потребительской кредитной линии, в Систему alif mobi для завершения Операции (процесса полной или частичной оплаты Товаров за счет Кредита (т.е. выдачи Транша)). При успешной обработке введенного в Систему alif mobi Кода Подтверждения, на номер мобильного телефона Клиента, указанного в договоре об

открытии потребительской кредитной линии, отправляется СМС-сообщение о подтверждение выдачи Клиенту соответствующего Транша.

- 3.9. Все Операции с Банковскими Счетами осуществляются по мере поступления Поручений Клиента в сроки, определенные в Договоре согласно действующему законодательству РТ, и техническим возможностям Системы alif mobi. Безотзывность перевода денежных средств наступает с момента списания денежных средств с Банковского Счета или Ссудного Счета.
- 3.10. Время исполнения со стороны Банка Поручения, сформированного Клиентом, зависит от вида Операции. Внутрибанковский перевод, т.е. перевод денежных средств с Банковского Счета или Ссудного Счета на любой другой банковский счет, открытый в Банке, исполняется в режиме реального времени. Внешний перевод, т.е. перевод денежных средств с Банковского Счета или Ссудного Счета на любой другой банковский счет, открытый в других кредитных организациях, исполняется в течение трех Рабочих Дней.
- 3.11. О приеме и исполнении Поручений Банк информирует Клиента путем размещения соответствующей информации в Системе alif mobi. Клиент должен ежедневно самостоятельно проверять исполнение каждого Поручения со стороны Банка.
- 3.12. Банк не несет ответственности за убытки, понесенные Клиентом вследствие исполнения со стороны Банка Поручения Клиента, составленного с ошибками, а также в случае возвращения получателем платежа денежных средств Клиента.
- 3.13. Доступ к Системе alif mobi и совершение любых Операций, а также отправка Электронных Документов Клиентом возможно исключительно после Аутентификации Клиента. Аутентификация Клиента при доступе к Системе alif mobi осуществляется программным обеспечением Банка с использованием Авторизационных Данных Клиента. При использовании Приложения для получения доступа к Системе alif mobi код доступа может быть введен автоматически путем использования технологии распознавания лица Клиента, отпечатки пальца Клиента или иной подобной технологии, которая поддерживается операционной системой устройства Клиента.
- 3.14. Любые действия, совершенные через Систему alif mobi, совершенные с использованием корректных Авторизационных Данных, признаются совершенными Клиентом, за исключениями, установленными законодательством РТ.
- 3.15. Использование Авторизационных Данных при направлении Клиентом Банку Поручений и Электронных Документов признается Сторонами надлежащим и достаточным способом Аутентификации Клиента, подтверждения подлинности и целостности направленного Поручения и Электронного Документа.
- 3.16. Авторизационные Данные Клиента в целях Договора признаются Сторонами АСП. Стороны признают, что использование АСП в Поручениях и Электронных Документах, передаваемых от Клиента Банку, порождает юридические последствия, аналогичные использованию собственноручных подписей в соответствии с требованиями законодательства РТ. Все Поручения и Электронные Документы, удостоверенные АСП, равнозначны поручениям и документам на бумажном носителе, собственноручно подписанным Клиентом. Все Электронные Документы, передаваемые от Банка Клиенту через Систему alif mobi (которое в этом случае считается АСП Банком), также равнозначны документам на бумажном носителе, собственноручно подписанными уполномоченными представителями Банка и порождают юридические последствия, аналогичные использованию собственноручных подписей в соответствии с требованиями законодательства РТ.
- 3.17. В случае возникновения споров о наличии и/или подлинности АСП бремя доказывания лежит на Стороне, не соглашающейся с наличием АСП и/или подлинностью АСП соответственно.
- 3.18. В случае возникновения между Сторонами споров, связанных с использованием АСП, Банк использует программное обеспечение, которое использовалось при формировании АСП и используется для его проверки, и выносит свое решение о подлинности АСП. Клиент вправе оспорить данное решение в судебном порядке.
- 3.19. В рамках настоящего Договора Клиент может составлять и направлять в Банк заявление на открытие Банковских Счетов, а также подключение иных банковских продуктов (услуг) Банка посредством Системы alif mobi. Электронные Документы, отправляемые Клиентом в таких случаях, будут рассматриваться Сторонами как письменная оферта или акцепт при заключении соответствующих договоров посредством Системы alif mobi.

4. ИНЫЕ ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

- 4.1. Банк вправе:

1. Отказать в исполнении Поручения, если:
 - на соответствующем Банковском Счете или Ссудном Счете Клиента отсутствует доступный для осуществления Операции остаток денежных средств с учетом комиссии за его исполнение (при наличии);
 - имеется подозрение на нарушение безопасности при использовании Системы alif mobi, в том числе, если Банк имеет основания считать, что исполнение Поручения может повлечь убытки для Банка либо Клиента;
 - это приведет к превышению Лимитов, установленных Банком;
 - со стороны Банка получена информация о возможном недобросовестном поведении Клиента в отношении Банка, нарушения Клиентом условий Договора;
 - исполнение Поручения повлечет нарушение действующего законодательства РТ или условий какого-либо договора, заключенного между Банком и Клиентом;
 - в иных случаях, предусмотренных Договором и законодательством РТ.
2. Вводить постоянные или временные ограничения на исполнение Поручений Клиента.
3. Потребовать от Клиента изменения созданного Клиентом пароля (необходимого для входа в Личный Кабинет) или кода доступа (необходимого для использования Приложения).
4. По собственному усмотрению изменять перечень услуг, предоставляемых Клиенту в Системе alif mobi (набор параметров услуг для Личного Кабинета или Приложения).
5. Приостановить предоставление услуг по дистанционному банковскому обслуживанию Клиента при наличии у Банка подозрений в получении третьими лицами несанкционированного доступа в Систему alif mobi от имени Клиента, нарушении Клиентом условий Договора, обновлении/замены программного обеспечения и/или устройств, используемых Банком для обеспечения нормального функционирования Системы alif mobi, а также в других случаях по усмотрению Банка. Информация о приостановлении со стороны Банка услуг по дистанционному банковскому обслуживанию доводится до сведения Клиента посредством Системы alif mobi.
6. В соответствии с условиями соответствующих договоров о заранее данном акцепта или кредитных договоров списывать с Банковских Счетов или Ссудных Счетов, по которым совершены Операции, суммы вознаграждения Банка согласно Тарифам.
7. Запрашивать у Клиента любые документы, касающиеся осуществления Операций.
8. Отказать Клиенту в возобновлении доступа к Системе alif mobi или в снятии установленных Банком ограничений при нарушении Клиентом порядка использования Системы alif mobi, изложенного в разделе 8 настоящих Условий.
9. Отказать Клиенту в возмещении суммы Операции, в случае компрометации, утраты Авторизационных Данных Клиента и (или) обнаружения факта использования Авторизационных Данных Клиента в Системе alif mobi или факта списания с Банковского Счета денежных средств без согласия Клиента, если Клиент не уведомил Банк в порядке, предусмотренном разделом 9 настоящих Условий и (или) нарушении порядка использования Системы alif mobi согласно разделу 8 настоящих Условий.
10. При обращении Клиента в Службу Поддержки или в офис Банка осуществлять наблюдение, аудио/видеозапись, включая запись телефонных разговоров, без уведомления Клиента о такой записи. Клиент соглашается, что Банк вправе хранить такие записи в течение одного года с момента прекращения отношений с Клиентом, а также использовать их при проведении любых расследований в связи с Договором.
11. Реализовать другие свои права, предусмотренные Договором и законодательством РТ.

4.2. Клиент вправе:

1. Пользоваться Системой alif mobi с учетом ограничений, установленных Договором, другими договорами, заключенными с Банком и техническими возможностями Системы alif mobi.
2. Контролировать исполнение со стороны Банка Поручений Клиента, в том числе путем получения в Банке выписки по соответствующему Банковскому Счету.
3. Изменить Авторизационные Данные (все или некоторые из них) неограниченное число раз в порядке, установленном Банком.
4. В случае утери Авторизационных Данных обратиться в Службу Поддержки или офис Банка для их восстановления.
5. Изменить в Системе alif mobi параметры созданного им Поручения на совершение регулярных платежей с Банковского Счета или Ссудного Счета (при наличии такой возможности), а также полностью отменять его действие до момента наступления даты очередного списания.
6. Отключить/добавить доступ к Банковским Счетам или Ссудным Счетам, по которым не хочет/хочет проводить Операции с использованием Системы alif mobi, обратившись в Службу Поддержки или офис Банка.
7. Приостановить, возобновить (приостановленные ранее) или отказаться от услуг Банка по дистанционному банковскому обслуживанию в порядке, установленном Банком.
8. Получать уведомления в соответствии с порядком уведомления Клиента, указанного в разделе 9 настоящих Условий.
9. Реализовать другие свои права, предусмотренные Договором и законодательством РТ.

4.3. Банк обязуется:

1. Предоставить Клиенту доступ к Системе alif mobi в порядке, определяемом Договором.
2. Принять все необходимые меры организационного и технического характера для обеспечения режима конфиденциальности в отношении Авторизационных Данных.
3. Предоставить Клиенту возможность получения актуальной и достоверной информации посредством Системы alif mobi о Банковских Счетах, Ссудных Счетах, Операциях и о других банковских продуктах (услугах) Банка.
4. Исполнять Поручения Клиента в порядке, предусмотренном Договором.
5. Предоставлять по требованию Клиента документы на бумажных носителях (выписки), подтверждающие совершение Клиентом Операций по Банковским Счетам и Ссудным Счетам.
6. Информировать Клиента об изменении Условий в порядке и сроки, установленные Договором.
7. Информировать Клиента о совершенных Операциях в порядке, предусмотренном разделом 9 настоящих Условий.
8. Осуществить Блокирование Системы на основании полученного от Клиента уведомления.
9. Надлежащим образом исполнять другие обязанности, возложенные на Банк Договором и законодательством РТ.

4.4. Клиент обязуется:

1. Обеспечить хранение информации об Авторизационных Данных, Секретном Слове, способом, недоступным третьим лицам, а также проявлять должную заботливость и осмотрительности при обеспечении исключения доступа третьих лиц к Авторизационным Данным, Секретному Слову, а также немедленно уведомлять Банк о подозрении на использование Авторизационных Данных посторонними лицами.
2. Незамедлительно уведомить Банк через Службу Поддержки обо всех случаях, когда Авторизационные Данные, независимо от воли Клиента, стали известны третьим лицам. На основании указанного сообщения Банк Блокирует Систему до момента повторного обращения Клиента в Банк о возобновлении доступа в порядке, установленном Банком.
3. Изменить те Авторизационные Данные, по которым поступили соответствующие требования от Банка.
4. Уведомлять Банк об изменении фамилии, имени, отчества, данных документа, удостоверяющего личность, контактных данных, и иных сведений, необходимых для ведения Банковского Счета, и представлять в Банк документы, подтверждающие произошедшие изменения, при первом после изменения этих данных обращениях в Банк, но не позднее пяти Рабочих Дней, с даты указанных изменений.
5. Предоставлять Банку документы и информацию, необходимые для осуществления Операций и контроля за проведением Клиентом Операций в порядке, предусмотренном законодательством РТ.
6. Самостоятельно отслеживать поступление от Банка уведомлений об Операциях в целях контроля за проведенными Операциями.
7. Надлежащим образом исполнять другие обязанности, возложенные на Клиента Договором и законодательством РТ.
8. Оплачивать услуги Банка согласно действующим Тарифам.

5. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

- 5.1. Банк обязуется принять меры для предотвращения несанкционированного доступа третьих лиц к конфиденциальной информации, связанной с использованием Клиентом Системы alif mobi. Любая информация такого рода может быть предоставлена третьим лицам не иначе как в порядке, установленном действующим законодательством РТ.
- 5.2. Клиент обязуется не разглашать свои Авторизационные Данные и Секретное Слово, и предпринимать все разумные меры для предотвращения получения такой информации третьими лицами.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

6.1. Ответственность Банка:

1. Банк несет ответственность за ненадлежащее предоставление Клиенту услуги в рамках Договора и ненадлежащее исполнение своих обязательств согласно Договору.
2. Банк не несет ответственности за невыполнение, несвоевременное или неправильное исполнение Поручений Клиента, если это было вызвано предоставлением Клиентом недостоверной информации, потерей актуальности информации, ранее предоставленной Клиентом или вводом Клиентом неверных Авторизационных Данных.
3. Банк не несет ответственности за ущерб, возникший вследствие несанкционированного использования третьими лицами Авторизационных Данных Клиента, в случаях, предусмотренных настоящими Условиями и законодательством РТ.

4. Банк не несет ответственности за невыполнение или несвоевременное исполнение Поручений Клиента, если их исполнение зависит от действий третьей стороны.
5. Банк не несет ответственности за неоказание, несвоевременное оказание третьими лицами услуг, оплаченных Клиентом через Систему alif mobi, а также за какие-либо аварии, сбои или перебои в обслуживании, связанные с нарушением в работе оборудования, систем подачи электроэнергии и/или линий связи или сетей, которые обеспечиваются, подаются, эксплуатируются и/или обслуживаются третьими лицами.

6.2. Ответственность Клиента:

1. Клиент несет ответственность за правильность составления Поручений.
2. Клиент несет ответственность за конфиденциальность и сохранность Авторизационных Данных и Секретного Слова.
3. Клиент несет ответственность за все Операции, совершенные с использованием Авторизационных Данных Клиента в соответствии с положениями настоящих Условий и законодательства РТ.

7. СЛУЧАИ ПОВЫШЕННОГО РИСКА, СВЯЗАННЫЕ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ СИСТЕМЫ ALIF MOBI

- 7.1. Клиент соглашается на получение услуг по дистанционному банковскому обслуживанию, осознавая, что сеть интернет не всегда является безопасным каналом связи и передачи информации, и осознает риски, связанные с возможным нарушением конфиденциальности, и иные риски, возникающие вследствие использования такого канала доступа, в частности риск осуществления переводов денежных средств лицами, не обладающими правом распоряжения этими денежными средствами.
- 7.2. Банк информирует Клиента о следующих случаях повышенного риска, связанных с использованием Системы alif mobi посредством доступа с соответствующих устройств:
 1. Использование Системы alif mobi с помощью устройства, размещенного в общественном месте. В случае необходимости такого использования Клиент может максимально обезопасить себя, выполнив условия обеспечения безопасности соединения в сети интернет (п. 8.2. настоящих Условий).
 2. Кража или потеря мобильного телефона, на котором установлено Приложение или на номер которого могут быть отправлены СМС-сообщения и голосовые сообщения с одноразовыми кодами. В случае подозрения на кражу или потерю мобильного телефона, Клиент обязан незамедлительно обратиться в Банк в установленном порядке для блокирования Системы (до восстановления SIM-карты) или изменения номера мобильного телефона.
 3. Невыполнение условий обеспечения безопасности устройства, с которого осуществляется доступ в Систему alif mobi (п. 8.3 настоящих Условий).
 4. Получение доступа к Системе alif mobi посредством браузера с устройства, содержащего вредоносный или модифицированный код, а также с устройств, на которых произведена модификация системы с целью получения доступа к файловой системе или иных прав, не предусмотренных разработчиками операционной системы.

8. МЕРЫ ОБЕСПЕЧЕНИЯ БЕЗОПАСНОСТИ ПРИ ПОЛЬЗОВАНИИ СИСТЕМОЙ ALIF MOBI

- 8.1. Клиент обязан исключить доступ третьих лиц к Авторизационным Данным. В случае появления подозрений в том, что Авторизационные Данные могли оказаться известными третьим лицам незамедлительно сменить пароль (необходимый для входа в Личный Кабинет) или код доступа (необходимый для использования Приложения).
- 8.2. Клиент должен обеспечить безопасность соединения в сети интернет и должен собственноручно набирать в адресной строке браузера адрес Сайта Банка, либо переходить по ссылке, размещенной на официальном сайте Банка – <https://alif.tj/>. Клиент не должен переходить на Сайт Банка по ссылкам, размещенным в электронных письмах или размещенным на других сайтах в сети интернет.
- 8.3. Клиент должен обеспечить безопасность устройства, с которого осуществляется доступ в Систему alif mobi. Клиент должен: установить на устройстве специальные программные и аппаратные средства защиты (антивирусное программное обеспечение, средства обнаружения вредоносных программ), которые должны регулярно обновляться; запускать на устройстве программы, полученные только из доверенных источников (особую опасность могут представлять программы, полученные по электронной почте или из сети интернет, не рекомендуется открывать и использовать без проведения соответствующих проверок файлы, полученные из общедоступных сетей передачи данных, для исключения программных закладок и вирусов); установить защиту для работы с устройством; регулярно проводить смену пароля (необходимого для входа в Личный Кабинет) и кода доступа (необходимого для использования Приложения).

- 8.4. При установке пароля (необходимого для входа в личный кабинет, доступный на Сайте Банка) рекомендуется придерживаться следующих правил:
- длина Пароля должна быть не менее 8 символов;
 - пароль не должен совпадать ни с одним из последних трех паролей, ранее использованных Клиентом;
 - пароль не должен совпадать с логином;
 - в пароле должны присутствовать символы из разных регистров (большие и маленькие буквы) и цифры (для предотвращения возможных осложнений, связанных с различной кодировкой, рекомендуется использовать «латиницу»);
 - пароль не должен целиком состоять из комбинации символов, несущей смысловую нагрузку, не рекомендуется использовать имена, названия, общепринятые аббревиатуры, адреса или другие общеизвестные слова и их сочетания, в том числе русское слово, набранное в латинской транскрипции;
 - последовательность символов пароля не должна иметь очевидных закономерностей (например, пароли 11111111, 12121212, 12345678, QWERTY имеют очевидные зависимости между своими символами).
- 8.5. Клиент обязан внимательно знакомиться с информационными сообщениями Банка по безопасности, размещенными на официальных сайтах Банка, направляемыми по электронной почте, посредством СМС-сообщения или Системы alif mobi. Если имеются сомнения в достоверности адреса отправителя сообщения, необходимо обратиться в Службу Поддержки.

9. ПОРЯДОК ИНФОРМАЦИОННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СТОРОН

- 9.1. Клиент при заключении Договора обязан предоставить Банку достоверную информацию об адресе своей электронной почты и/или номере мобильного телефона, указываемого в Заявлении Клинта. Клиент несет ответственность за обеспечение постоянного соответствия указанных данных действительности.
- 9.2. Надлежащим способом информирования Клиента об Операции является уведомление Клиента о каждой совершенной Операции, отправляемое через Систему alif mobi.
- 9.3. Клиент также вправе выбрать дополнительные способы направления ему уведомлений об Операциях, предложенных Банком (в случае существования таковых), а также в любой момент изменить выбранный ранее дополнительный способ уведомления, предоставив Банку достоверную информацию для связи с Клиентом и направления ему уведомлений, установленным Банком способом. Банк вправе взимать вознаграждение за направление Клиенту уведомлений об Операциях дополнительными способами.
- 9.4. Обязанность Банка по информированию Клиента о совершении Операции по Банковским Счетам считается исполненной в момент отправки соответствующего уведомления согласно пункту 9.2. настоящих Условий. Уведомление считается полученным Клиентом в течение трех часов с момента отправки. Банк не несет ответственности за отсутствие у Клиента доступа к средствам, с использованием которых Клиент может получить уведомление, либо несвоевременное получение уведомления, в том числе за сбой в работе интернета, сетей связи, возникшие по независящим от Банка причинам и повлекшие за собой несвоевременное получение Клиентом уведомлений Банка.
- 9.5. В случае компрометации или утраты Авторизационных Данных и/или обнаружения факта несанкционированного использования Авторизационных Данных или факта списания с Банковского Счета или Ссудного Счета денежных средств без согласия Клиента, Клиент уведомляет об этом Банк одним из следующих способов: путем звонка в Службу Поддержки в целях Блокирования Системы; или путем предоставления в Банк письменного заявления при личном обращении в офис Банка.
- 9.6. Клиент обязан уведомить Банк о компрометации или утрате Авторизационных Данных и/или обнаружения факта несанкционированного использования Авторизационных Данных или факта списания с Банковского Счета или Ссудного Счета денежных средств без своего согласия немедленно, но не позднее дня, следующего за днем получения уведомления от Банка о совершении спорной Операции с использованием Авторизационных Данных.
- 9.7. При обращении в Службу Поддержки Клиент обязан пройти определению процедуру по установлению личности обратившегося Клиента, а именно: (1) назвать оператору Секретное Слово и свои фамилию, имя, отчество и паспортные данные; а также (2) правильно ответить на другие вопросы оператора.
- 9.8. Обращение в Службу Поддержки возможно ежедневно в рабочее время Службы Поддержки, указываемое на Сайте Банка и в Системе alif mobi. Номер телефона Службы Поддержки указывается на Сайте Банка и также доступен в Системе alif mobi.

- 9.9. После обращения в Службу Поддержки Клиент обязан обратиться в офис Банка не позднее рабочего дня, следующего за днем получения уведомления Банка о совершении спорной Операции с использованием Авторизационных Данных, для оформления письменного заявления в соответствии с порядком, предусмотренным п. 9.12. настоящих Условий. Обращение в Службу Поддержки не является заявлением Клиента о факте компрометации, утраты Авторизационных Данных Клиента и/или факта списания с Банковского Счета или Ссудного Счета денежных средств без согласия Клиента.
- 9.10. При обращении Клиента в офис Банка, Банк обязан идентифицировать Клиента, а Клиент обязан предоставить в Банк документ, удостоверяющий его личность.
- 9.11. При уведомлении Банка путем предоставления письменного заявления в офис Банка в срок, указанный в п. 9.6. настоящих Условий, повторное оформление заявления не требуется.
- 9.12. Для целей возмещения денежных средств, Банк рассматривает только письменные заявления Клиента. Указанное заявление Банк хранит в течение трех лет с момента его предоставления. Заявление оформляется в письменном виде по форме Банка. К заявлению могут быть приложены документы, подтверждающие информацию, изложенную Клиентом в заявлении.
- 9.13. Банк обязана рассматривать заявление Клиента в срок до 30 (тридцати) календарных дней со дня получения заявления Клиента и до 60 (шестидесяти) календарных дней в случае трансграничного перевода денежных средств. Клиент имеет право получать информацию о результатах рассмотрения путем направления соответствующих запросов.
- 9.14. В срок, указанный в п. 9.13. настоящих Условий, Банк обязан направить Клиенту ответ на рассматриваемое заявление.
- 9.15. В том случае, если Банк не докажет нарушения порядка использования Системы alif mobi, Банк возмещает сумму Операции, совершенной без согласия Клиента и за счет денежных средств на Банковском Счете Клиента, в течение 7 (семи) дней после проведенного расследования.
- 9.16. Банк освобождается от обязанности возмещать сумму Операции, совершенной без согласия Клиента и за счет денежных средств на Банковском Счете Клиента, в случае:
- несвоевременного направления Клиентом письменного заявления о компрометации или утрате Авторизационных Данных и/или обнаружения факта несанкционированного использования Авторизационных Данных;
 - в случае нарушения Клиентом порядка использования Системы alif mobi, изложенных в настоящих Условий.
- 9.17. Банк вправе по своему усмотрению направлять Клиенту любые Электронные Документы посредством Системы alif mobi.

10. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

- 10.1. Все споры и разногласия, возникшие или могущие возникнуть из Договора по инициативе Клиента, подлежат разрешению с соблюдением досудебного претензионного порядка. В случае, если возникший спор не будет разрешен в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента получения претензии Клиента, любая из Сторон вправе обратиться за разрешением спора в суд. Для целей Договора под претензией понимается обращение Клиента в Банк, предметом которого является предъявление Клиентом к Банку требований гражданско-правового характера в связи с имеющим место, по мнению Клиента, неисполнением (ненадлежащим исполнением) Банком обязательств перед этим Клиентом, возникших из Договора.
- 10.2. Банк после получения от Клиента письменного заявления, в том числе претензии, обязана в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня получения заявлений рассмотреть заявление и сообщить о результатах его рассмотрения Клиенту.
- 10.3. Ответ на обращение Клиента (в том числе претензию) направляется Клиенту одним из способов, установленных пунктом 9.17. настоящих Условий, по усмотрению Банка. В случае принятия решения о полном удовлетворении претензии, Банк вправе совершить соответствующие действия без направления Клиенту ответа об удовлетворении претензии.
- 10.4. Все споры и разногласия по Договору разрешаются судом общей юрисдикции или экономическим судом по месту нахождения Банка.

11. ПРОЧИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 11.1. С момента заключения Договора Стороны по обоюдному согласию расторгают Соглашение об осуществлении переводов денежных средств без открытия счета с использованием сервиса «alif.mobi», заключенное Сторонами при предоставлении Клиенту идентифицированного электронного кошелька alif.mobi.
- 11.2. Договор заключается на неопределенный срок.
- 11.3. Любая из Сторон вправе в любое время расторгнуть Договор путем направления соответствующего уведомления другой Стороне способами, предусмотренными настоящими Условиями. В данном случае Договора считается расторгнутым по истечении одного месяца после получения такой другой Стороной соответствующего уведомления. Изменение или расторжение Договора не освобождает Клиента и/или Банк от исполнения своих обязательств по Договору, возникших до момента такого изменения или расторжения. В случае расторжения Договора, отдельные договора или соглашения, заключенные с использованием Системы alif mobi продолжают свое действие до полного исполнения обязательств Сторонами в той части, в которой они могут быть исполнены при отсутствии возможностей, предоставляемых Системой alif mobi.
- 11.4. Стороны соглашаются, что Договор содержит все условия, согласованные Сторонами, и заменяет собой все предыдущие договоренности и соглашения Сторон относительно предмета настоящего Договора, отраженные в других договорах, заключенных между Сторонами.
- 11.5. В целях поощрения использования Системы alif mobi Банк вправе проводить маркетинговые/рекламные акции. Отсутствие непосредственного отказа Клиента от участия в акции может признаваться выражением согласия Клиента принять участие в маркетинговой/рекламной акции, если соответствующий порядок участия предусмотрен условиями проведения маркетинговой/рекламной акции.
- 11.6. Клиент гарантирует, что не будет использовать Систему alif mobi в противоправных целях, а также в иных целях, нежели указанные в настоящих Условиях.
- 11.7. Клиент подтверждает, что не имеет выгодоприобретателей и действует только в своих личных интересах.
- 11.8. Временем совершения всех Операций является местное время в городе Душанбе, определяемое на основании данных сервера Банка, обрабатывающего информацию об Операциях, если иной порядок определения времени не был оговорен дополнительно.
- 11.9. К отношениям Сторон в рамках Договора применяется материальное и процессуальное право РТ независимо от гражданства и места жительства Клиента.
- 11.10. В случае, если какое-либо из положений Договора становится незаконным, недействительным или не пользующимся судебной защитой по законодательству РТ, такие положения Договора не применяются во взаимоотношениях между Банком и Клиентом. Остальные положения Договора сохраняют полную силу и действительность.

ПАМЯТКА ПО ИНФОРМАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ ПРИ РАБОТЕ С СИСТЕМОЙ ALIF MOBI

Уважаемый Клиент!

В последние годы отмечается значительный рост попыток мошенничества в киберпространстве, нацеленных на клиентов кредитных организаций, а сами мошеннические схемы становятся все более изощренными. Необходимо четко осознавать, что при дистанционном взаимодействии между клиентом и кредитной организацией, защищенность всецело зависит от усилий обеих сторон и должна обеспечиваться обоюдно. Самые совершенные средства защиты могут оказаться бессильными, если пренебрегать элементарными мерами безопасности. При этом, как правило, злоумышленники направляют свои усилия не на атаку защищенных систем кредитных организаций, а пытаются воздействовать на клиента в расчете на то, что уровень защиты на стороне клиента окажется существенно ниже или защитные меры со стороны клиента, будут и вовсе отсутствовать.

Банк подготовила для вас эту памятку для того, чтобы помочь нашим клиентам:

- лучше понимать актуальные угрозы и риски, которые несут клиенты при использовании Системы alif mobi;
- уметь определять типичные приемы неправомерного получения злоумышленниками конфиденциальной информации;
- распознавать ситуации и случаи повышенного риска;
- обеспечить требуемый уровень безопасности и комфорта при использовании Системы alif mobi.

Мы настоятельно рекомендуем вам внимательно ознакомиться с данной памяткой, и неуклонно следовать нашим рекомендациям при работе с Системой alif mobi.

1. ТИПИЧНЫЕ ПРИЕМЫ ЗЛОУМЫШЛЕННИКОВ В МОШЕННИЧЕСКИХ СХЕМАХ С СИСТЕМАМИ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ И ИХ ХАРАКТЕРНЫЕ ПРИЗНАКИ

Действия злоумышленников нацелены на завладение конфиденциальной информацией клиента – например, логинами, паролями, номерами мобильных телефонов и т.п. В случае успеха злоумышленники рассчитывают на дальнейшее использование полученной информации, в том числе, для попыток направления кредитной организации распоряжений от имени клиента. Для этого мошенники пытаются использовать различные способы и каналы воздействия на клиента и их комбинации.

Сообщения электронной почты

Злоумышленники часто используют в своих схемах поддельные сообщения электронной почты (email). Наиболее простой способ – это массовые рассылки под видом рекламы (так называемый спам). Опасность заключается в том, что перейдя по ссылке, размещенной в таком сообщении, пользователь рискует оказаться на веб-сайте, нацеленном на распространение компьютерных вирусов и других видов злонамеренного программного обеспечения. В случае успешного заражения компьютера пользователя вирусы могут незаметно для пользователя собирать, перехватывать и сообщать злоумышленникам конфиденциальную информацию, например – логины и пароли.

Более изощренным и опасным видом злонамеренного использования электронной почты является имитация сообщений Банка. Пытаясь сделать поддельное сообщение максимально похожим на настоящее, злоумышленники могут прибегать к использованию корпоративных логотипов, подделке электронного адреса отправителя и тому подобным уловкам. В этом случае, как правило, злоумышленники ставят своей целью под разными предлогами заманить клиента на поддельный сайт-ловушку, имитирующий настоящий сайт Банка, и побудить клиента совершить действия, которые приведут к раскрытию конфиденциальной информации, например, ввести свой логин и пароль для входа в Систему alif mobi, номер своего мобильного телефона и т.п.

В подлинных сообщениях электронной почты от Банка:

- Банк никогда не указывает ссылку для входа в Систему alif mobi и не просит вас войти в Систему alif mobi по ссылке в почтовом сообщении;
- Банк не запрашивает сообщить или подтвердить ваши Авторизационные Данные (логин и пароль, номер мобильного телефона и код доступа).

СМС-сообщения

Подобно сообщениям электронной почты, злоумышленники могут пытаться побудить клиента к действиям, направленным на раскрытие конфиденциальной информации клиента, отправляя клиенту поддельные

СМС-сообщения. Такие СМС-сообщения могут достаточно близко имитировать аутентичные сообщения Банка, но следующие характерные признаки помогут вам отличить поддельные сообщения в случае их получения:

- содержание сообщения побуждает вас предпринять срочные действия;
- в СМС-сообщении содержится просьба установить какое-либо дополнительное программное обеспечение, «обновление безопасности» и т.п. на ваше устройство и приводится веб-ссылка для выполнения такого действия;
- веб-ссылка для входа в Систему alif mobi и просьба выполнить вход в Систему alif mobi;
- СМС-сообщение поступило вам с неизвестного номера или с неофициальным заголовком (имя отправителя), а не с официального номера Банка.

Если в полученном СМС-сообщении что-то вас насторожило или вызвало подозрения, если вы получили СМС-сообщение с уведомлением о совершении операции или просьбой подтвердить операцию, которую вы не проводили – незамедлительно свяжитесь с Банком по номерам Службы Поддержки.

Поддельные веб-сайты

Еще одним приемом, часто используемым злоумышленниками, является так называемый фишинг (phishing) – создание поддельных веб-сайтов максимально похожих по дизайну на подлинные вебсайты кредитных организаций. Затем мошенники, отправляя клиенту поддельные сообщения электронной почты, СМС-сообщения, пытаются заманить клиентов на поддельный веб-сайт для совершения клиентами «входа» в систему, тем самым раскрывая злоумышленникам свои пароли и другую конфиденциальную информацию. Также опасность представляют собой компьютерные вирусы, которые, в случае заражения компьютера клиента, могут отслеживать попытки входа в системы дистанционного банковского обслуживания и перенаправлять их на подложные сайты.

Как вариант, вместо перехода на поддельный сайт, злонамеренное программное обеспечение может открывать дополнительные или всплывающие окна в программе веб-обозревателя, в которых может запрашиваться, якобы от имени Банка, ввод Авторизационных Данных клиента.

По каким признакам можно распознать сайт-подделку:

- адрес сайта отличается от официального Сайта Банка. При этом отличие в адресе может быть минимальным, например, всего в один или несколько символов, так как создавая поддельный сайт-ловушку злоумышленники пытаются максимально близко скопировать подлинный сайт;
- веб-ссылка на сайт была получена вами в сообщении электронной почты или СМС-сообщении;
- при входе на сайт ваш веб-обозреватель сообщает вам, что подлинность сайта не может быть подтверждена, не установлено защищенное https-соединение или возникли проблемы с SSL-сертификатом веб-сайта.

Если вы получили сообщение, содержащее веб-ссылку и просьбу войти в Систему alif mobi, или у вас возникли подозрения, что вы оказались на поддельном сайте, то незамедлительно покиньте сайт и незамедлительно свяжитесь с Банком по номерам Службы Поддержки.

Инфицирование вашего устройства зловредным программным обеспечением

Зачастую злоумышленники пытаются инфицировать устройство пользователя злонамеренным программным обеспечением, таким как компьютерные вирусы, программы-шпионы, перехватчики клавиатурных нажатий и т.п. Злоумышленники пытаются разместить злонамеренное программное обеспечение на различных веб-сайтах – начиная от сайтов с сомнительным содержанием и до сайтов социальных сетей и новостных сайтов с недостаточным уровнем защиты.

Заражение устройства пользователя может происходить незаметно при посещении пользователем таких сайтов, а отправной точкой часто служат сообщения электронной почты с веб-ссылками, отправляемые пользователю адресно или в рамках массовой спам-рассылки.

Относитесь крайне настороженно к сообщениям электронной почты, полученных от неизвестных вам отправителей, особенно если такие сообщения содержат присоединенные файлы или веб-ссылки. Очень часто веб-ссылки в таких сообщениях могут привести вас на сайт, с которого будут осуществляться попытки заражения вашего устройства.

Использование современного антивирусного программного обеспечения, своевременное его обновление и регулярные полные проверки вашего устройства на наличие вирусов являются адекватными мерами по снижению риска инфицирования и/или оперативного обнаружения злонамеренного программного обеспечения. Разумная осторожность при посещении веб-сайтов также поможет вам снизить этот риск.

Телефонная связь

Злоумышленники могут пытаться использовать телефонную связь в комбинации с методами «социальной инженерии» для целей получения доступа к вашим Авторизационным Данным.

Запомните, что реальные сотрудники Банка никогда не будут просить Вас сообщить по телефону ваши Авторизационные Данные для входа в Систему alif mobi.

Только если Вы самостоятельно позвонили в Банк, то в зависимости от типа обращения, работники Банка идентифицировав вас, могут попросить назвать ваше Секретное Слово для целей подтверждения вашей личности.

Сохраняйте в тайне ваше Секретное Слово и не сообщайте его никому.

Если вы получили входящий звонок от имени Банка, и он вызывает у вас подозрения, то не спешите отвечать на вопросы звонящего. Уточните цель звонка, имя, фамилию, должность и отдел звонящего и по какому телефону вы можете связаться. Затем перезвоните в Службу Поддержки, чтобы проверить подлинность полученного звонка.

Также Банк сообщает, что не использует в своей работе автоматические системы информирования для совершения звонков своим клиентам. Если вы получили входящий звонок от имени Банка и система автоматического информирования запрашивает вас раскрыть в тоновом режиме ваши Авторизационные Данные – это явный признак попытки мошеннических действий. В таком случае свяжитесь незамедлительно с Банком.

Связь с помощью социальных сетей

Одним из наиболее используемых злоумышленниками методов получения конфиденциальной информации является «социальная инженерия» через социальные сети. Банк ведет активную работу в соцсетях и клиентам следует знать официальные социальные сети Банка и порядок информационного обмена в данных сетях.

Банк никогда не запрашивает сообщить или подтвердить ваши Авторизационные Данные.

2. ПЕРСОНАЛЬНЫЕ МЕРЫ БЕЗОПАСНОСТИ И РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИСПОЛЬЗОВАНИЮ СИСТЕМЫ ALIF MOBI

1. Установите и используйте современное антивирусное программное обеспечение, персональный сетевой экран (брандмауэр, firewall). Обеспечьте регулярное обновление антивирусных баз. Современные смартфоны и планшеты представляют собой вычислительные устройства, сравнимые по сложности и возможностям с давно привычными персональными компьютерами. Установите современное антивирусное программное обеспечение на ваш смартфон или другое устройство, используемое вами для входа в Систему alif mobi.

Наилучшая практика: 1) активируйте автоматическое обновление вашего антивируса; и 2) периодически проводите полную проверку вашего устройства.

2. Избегайте постоянной работы на вашем устройстве под учетной записью с административными полномочиями (напр., администратор). Выполнение ежедневной работы, в том числе использование интернет-ресурсов, под учетной записью с широкими полномочиями делает ваше устройство гораздо более уязвимым для заражения вирусами, программами-шпионами и другим злонамеренным программным обеспечением.

Наилучшая практика: для выполнения рядовых задач используйте учетную запись с ограниченными правами доступа. Используйте административный уровень доступа только для тех задач, где он действительно требуется.

3. Избегайте работы с другими веб-сайтами во время сеанса использования Системы alif mobi.

Наилучшая практика: закройте все окна веб-обозревателя перед началом работы с Системой alif mobi. Затем откройте приложение веб-обозревателя и войдите в Систему alif mobi.

4. Всегда заходите в Систему alif mobi только с официального сайта. Никогда не заходите в Систему alif mobi по ссылке, полученной в сообщении электронной почты (email) или СМС-сообщении.

Наилучшая практика: потратьте несколько лишних секунд и наберите адрес Системы alif mobi вручную в адресной строке веб-обозревателя.

5. Прежде чем вводить ваши логин и пароль для входа в Систему alif mobi, обязательно убедитесь, что: установлен сеанс защищенного соединения (https) с официальным сайтом Банком; вы находитесь на

подлинном сайте Системы alif mobi; и сертификат SSL-соединения прошел проверку и соответствует официальному сайту Банка.

6. Используйте надежные пароли для входа в Систему alif mobi и регулярно их меняйте.
7. Не используйте свой пароль к Системе alif mobi в качестве пароля к любым другим системам. В особенности – к системам, расположенным в сети интернет (например, Web-почта, социальные сети, интернет-магазины и т.п.). Требования по уровню защиты и безопасности к таким системам могут быть существенно ниже, а возможный взлом такой системы, о котором вы, скорее всего, даже не узнаете, может поставить под угрозу раскрытия вашего пароля.
8. Обеспечьте конфиденциальность ваших Авторизационных Данных. Ни при каких условиях не сообщайте никому ваши Авторизационные Данные. Если у вас появились подозрения, что ваши Авторизационные Данные стали известны кому-либо еще кроме вас – незамедлительно поменяйте ваш пароль и код доступа. Перед вводом Авторизационных Данных удостоверитесь, что за вами не ведется наблюдение, в том числе с использованием технических средств.
9. При осуществлении входа в Систему alif mobi учитывайте, что в целях обеспечения конфиденциальности вашего пароля и кода доступа, а также защиты их от попыток подбора злоумышленниками, после определенного числа идущих подряд неуспешных попыток входа в Систему alif mobi с неправильным паролем или кодом доступа ваш доступ к Системе alif mobi может быть временно ограничен или заблокирован.
10. Всегда корректно завершайте сеанс работы с Системой alif mobi путем выхода из Личного Кабинета или Приложения.
11. При потере или краже устройства, на котором установлено Приложение, незамедлительно информируйте Банк.
12. Банк настоятельно не рекомендует осуществлять доступ к Системе alif mobi используя гостевые рабочие места (например, интернет-киоски) и/или общедоступные сети беспроводного доступа (Wi-Fi), например, в кафе, ресторанах, аэропортах, гостиницах, офисных центрах и т.д., так как такие условия и способы использования Системы alif mobi представляют собой случаи повышенного риска перехвата конфиденциальной информации. Если вам все же пришлось в силу обстоятельств воспользоваться доступом к Системе alif mobi в таких условиях, поменяйте ваш пароль как можно скорее, используя среду доступа с более высоким уровнем доверия.