

Приказ Председателя Правления  
ОАО «Белвнешэкономбанк»

17.03.2007 № 58

(в редакции приказа Председателя  
Правления ОАО «Банк БелВЭБ»

от 17.04.2023 № 107;

с изменениями, внесенными приказом

от 30.05.2023 № 136,

от 08.08.2023 № 209,

от 29.11.2023 № 341,

от 11.03.2024 № 84,

от 26.11.2024 № 368,

от 11.07.2025 № 253,

от 11.05.2026 № 151,

от 20.05.2026 № 162)

## ДОГОВОР О БАНКОВСКОМ ОБСЛУЖИВАНИИ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ В СИСТЕМАХ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ (условия публичной оферты)

город Минск

Настоящий договор (далее – Договор) размещен Открытым акционерным обществом «Белвнешэкономбанк» (ОАО «Банк БелВЭБ»), далее именуемым «Банк», в глобальной компьютерной сети Интернет (далее – Интернет) на сайте [www.belveb.by](https://www.belveb.by) (далее – официальный сайт Банка), по адресу: <https://www.belveb.by/documents/dogovor-o-kompleksnom-bankovskom-obslyzhivanii-fizicheskikh-lits-v-sistemakh-distantsionnogo-bankovskogo-obslyzhivaniya-sdbo/> и является публичной офертой Банка, адресованной любому физическому лицу, которое после заключения Договора именуется «Клиент».

### ГЛАВА 1. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ

1.1. В Договоре используются следующие термины:

**авторизация** – предоставление Клиенту прав на выполнение определенных действий, а также процесс проверки (подтверждения) таких прав при попытке выполнения таких действий;

**агент по идентификации** – лицо, которому в соответствии с заключенным с Банком договором поручено проведение идентификации клиентов;

**аналог собственноручной подписи** – один или несколько аутентификационных факторов, определенных Банком и предназначенных для подтверждения целостности и подлинности документов в электронном виде;

**аутентификационные факторы** – данные, запрашиваемые у Клиента и используемые для аутентификации;

**аутентификация** - процедура проверки данных, предоставленных Клиентом, путем их сравнения с данными, ранее зафиксированными Банком, в целях подтверждения лица, которое проходит такую процедуру, как физическое лицо, ранее идентифицированное Банком, и (или) подтверждения осуществления банковских, других финансовых операций, иной деятельности, связанной с осуществлением этих операций, оказания услуг и совершения сделок;

**блокировка СДБО Банка** - действие или совокупность действий, совершаемых с аутентификационными данными Клиента, в результате которых блокируются или удаляются аутентификационные данные Клиента и использование им СДБО Банка становится невозможным;

**виртуальная карточка** – личная банковская платежная карточка, эмиссия которой

осуществляется без использования физического носителя;

**владелец счета** – Клиент, на имя которого открыт счет;

**держатель карточки** – Клиент, использующий карточку на основании заключенного договора об использовании карточки (кредитного договора) или в силу полномочий, предоставленных владельцем счета;

**договор об использовании карточки** – договор, предусматривающий использование карточки для доступа к счету;

**договор счета** – договор текущего (расчетного) банковского счета, в том числе с базовыми условиями обслуживания физического лица, в соответствии с которым Банк открывает Клиенту текущий (расчетный) банковский счет для хранения денежных средств Клиента и (или) зачисления на этот счет денежных средств, поступающих в пользу Клиента, а также выполняет поручения Клиента о перечислении и выдаче соответствующих денежных средств со счета, а Клиент предоставляет Банку право использовать временно свободные денежные средства, находящиеся на счете, с уплатой процентов, определенных законодательством или договором, и уплачивает Банку вознаграждение за оказываемые ему услуги;

**документ в электронном виде** – электронные сообщения переданные посредством телекоммуникационных каналов связи, файлы и записи в базах данных, информация, программный код, сформированные, подписанные (подтвержденные) и переданные (принятые) с помощью программно-аппаратных средств и технологий без использования электронной цифровой подписи, а также содержащие данные, необходимые для осуществления банковских, других финансовых операций, иной деятельности, связанной с осуществлением этих операций, оказания услуг и совершения сделок, сформированные (предоставленные) в соответствии с законодательством;

**идентификация** - комплекс мероприятий, осуществляемых Банком по установлению данных о клиентах, определенных в соответствии с Законом Республики Беларусь от 30 июня 2014 г. № 165-3 «О мерах по предотвращению легализации доходов, полученных преступным путем, финансирования террористической деятельности и финансирования распространения оружия массового поражения», постановлением Правления Национального Банка Республики Беларусь от 24 декабря 2014 г. № 818 «О внутреннем контроле при осуществлении банковских операций», Правилами организации внутреннего контроля в ОАО «Банк БелВЭБ» по предотвращению легализации доходов, полученных преступным путем, финансирования террористической деятельности и финансирования распространения оружия массового поражения, утвержденным постановлением Правления Банка от 08.06.2006 № 88, а также подтверждению достоверности этих данных;

**инфокиоск** – программно-технический комплекс, взаимодействие держателя карточки с которым осуществляется в режиме самообслуживания, обеспечивающий совершение установленных Банком операций при использовании карточек, за исключением выдачи наличных денежных средств, и регистрацию таких операций с последующим формированием карт-чека;

**карточка** – личная банковская платежная карточка, которая может быть выпущена Банком в виде виртуальной или пластиковой карточки, на основании заключенного договора;

**код подтверждения операции (далее – КПО)** – аутентификационный фактор, представляющий собой уникальную последовательность буквенно-цифровых и иных символов (в отношении буквенных символов используются символы латинского алфавита), который формируется Банком непосредственно перед совершением операции и доставляется Клиенту посредством отправки SMS-сообщения на номер мобильного телефона;

**компрометация СДБО Банка** - наличие (подозрение на наличие) у любого лица, не являющегося Клиентом, аутентификационных факторов (данных) Клиента и (или) действие или совокупность действий с программным или программно-техническим средством, на основе которого функционирует СДБО Банка, в результате которого (которых) у третьего лица, не являющегося Клиентом, может появиться (появляется) возможность незаконного использования СДБО Банка (хищение, утеря, незаконное присвоение, несанкционированное использование и т.п.);

**лимиты совершения операций** – предельные величины по сумме и (или) по количеству операций по проведению безналичных расчетов и (или) по получению наличных денег, которые

могут быть произведены при использовании счета и (или) карточки в течение одного дня и (или) в течение одного месяца;

**логин** – аутентификационный фактор, представляющий собой уникальную последовательность буквенно-цифровых и иных символов (в отношении буквенных символов используются символы латинского алфавита);

**логотип СБС** – специальный знак для обозначения в графической форме услуг и устройств банковского самообслуживания Банка, а также услуг и устройств банковского самообслуживания банков-партнеров Банка, изображение которого размещено на официальном сайте Банка;

**Межбанковская система идентификации (далее – МСИ)** – информационная система, используемая для сбора, обработки, хранения и предоставления данных о Клиенте, предназначенная для идентификации Клиента, в целях предоставления им услуг, в том числе дистанционно;

**мобильное устройство** – мобильный телефон, смартфон, иное портативное устройство со схожими функциями, поддерживающее возможность использования SIM- карты с номером мобильного телефона;

**номер мобильного телефона** – абонентский номер Клиента в сети сотовой (подвижной) электросвязи белорусского оператора электросвязи, полученный в процессе идентификации и используемый в СДБО Банка;

**обновление (актуализация)** - установление и фиксирование данных о Клиенте, отличных от ранее полученных (подтверждение имеющихся данных);

**оператор электросвязи** – лицо, оказывающее услуги сотовой (подвижной) электросвязи;

**офис Банка** – любое структурное подразделение Банка, осуществляющее обслуживание физических лиц;

**официальный магазин приложений** – Huawei AppGallery – для устройств, работающих под управлением операционной системы Android и ее разновидностей компании Huawei Technologies Co., Ltd.; NashStore – для устройств, работающих под управлением операционной системы Android и ее разновидностей компании Цифровые платформы;

**пароль** – аутентификационный фактор, представляющий собой уникальную последовательность буквенно-цифровых и иных символов (в отношении буквенных символов используются символы латинского алфавита);

**партнеры** – организации и индивидуальные предприниматели, с которыми у Банка заключены договоры, в рамках которых такие организации и индивидуальные предприниматели реализуют товары (работы, услуги), в том числе с использованием услуг Банка и (или) оказывают Банку услуги по продвижению услуг Банка путем размещения СДБО Банка на сайтах и (или) мобильных приложениях, принадлежащих таким организациям и индивидуальным предпринимателям; **пластиковая карточка** – личная банковская платежная карточка, эмиссия которой осуществляется с использованием физического носителя;

**поставщик интернет-услуг** – лицо, оказывающее услуги по обеспечению доступа к сети Интернет и (или) размещению в Интернете информации (данных), ее передаче, хранению, модификации;

**Правила оказания услуг Банка** – локальные правовые акты Банка, регулирующие оказание услуг Банка физическим лицам;

**сессия** - процесс взаимодействия посредством СДБО Банка с Клиентом, который осуществляется в непрерывный и ограниченный промежуток времени, в течение которого Клиент осуществляет единичную(-ые) или сгруппированные банковскую(-ие), платежную(-ые), другую(-ие) финансовую(-ые) операцию(-и), иную деятельность, связанную с осуществлением этой(-их) операции(-й), сделку(-ок) (далее - операции или услуги Банка).

Границы сессии установлены её началом и окончанием. Началом сессии является момент успешной авторизации Клиента в СДБО Банка. Окончанием сессии является одно из следующих событий:

истечение установленного Банком времени сессии при полной неактивности Клиента;  
 закрытие приложения, браузера (страницы браузера), в котором была осуществлена авторизация в СДБО Банка;

выбор Клиентом управляющего элемента «Выйти» (Иконка «Выйти»);

**система дистанционного банковского обслуживания Банка (далее – СДБО Банка)** – совокупность технологий, применяемых в целях осуществления операций с использованием программных и (или) технических средств и обеспечивающих взаимодействие Банка и Клиента, в том числе передачу электронных документов и (или) документов в электронном виде;

**счет** – текущий (расчетный) банковский счет, в том числе с базовыми условиями обслуживания физического лица;

**счет вклада (депозита)** – счет для учета денежных средств Клиента, привлеченных Банком во вклад (депозит);

**счет по учету кредитной задолженности** - счет, на котором учитывается размер задолженности Клиента по кредиту, предоставленному Банком;

**Тарифы** - перечень (сборник) тарифов на выполнение операций и оказание услуг, утвержденный Банком и действующий на момент проведения соответствующей операции (оказание услуги), в соответствии с которым Банк взимает вознаграждение (плату);

**тестирование бета-версий** – один из методов тестирования, которое выполняется Клиентом в целях получения возможности оценить степень удовлетворенности продуктом Банка;

**токен устройства пользователя** – ключ доступа, присваиваемый устройству при первой успешной авторизации, выступающий аналогом логина и пароля

**уведомление об авторизации** - сообщение, направляемое Банком Клиенту, подтверждающее успешное (неуспешное) завершение платежной услуги инициирования платежа с использованием СДБО Банка;

**устройство банковского самообслуживания (далее – УБС)** – банкомат, инфокиоск Банка или его банка-партнера, обозначенный логотипом СБС, платежный терминал самообслуживания Банка;

**чат** – программное обеспечение (функциональный модуль) веб приложения UP Online, обеспечивающее взаимодействие Клиента и Банка через сеть Интернет посредством обмена электронными сообщениями;

**чек** - информация, зафиксированная в электронном виде, включающая определенные реквизиты, подтверждающая успешное (неуспешное) завершение операции, осуществленной с использованием СДБО Банка;

**АРК-файл** – установочный файл приложения операционной системы Android с расширением «apk», используемый для установки и обновления программного обеспечения, являющегося версией системы «Интернет-Банк» для мобильных устройств.

## ГЛАВА 2. ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДОГОВОРА

2.1. Договор между Банком и физическим лицом заключается путем полного и безоговорочного принятия (акцепта) физическим лицом, в отношении которого Банком проведена идентификация, условий Договора одним из способов, перечисленных в пункте 2.3 Договора.

После заключения Договора Банк и Клиент совместно именуются «Стороны».

2.2. Банк осуществляет идентификацию:

2.2.1. в офисах Банка и в офисах партнеров Банка (агентов по идентификации) - на основании документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством;

2.2.2. В СДБО Банка – посредством МСИ.

2.3. Договор акцептуется физическим лицом одним из следующих способов:

2.3.1. путем предоставления в Банк составленного по установленной Банком форме заявления о присоединении к условиям Договора либо иного документа, подписанного в установленном Договором и (или) законодательством порядке, в том числе с использованием

аналога собственноручной подписи, в котором содержится согласие физического лица с условиями Договора (порядок и способы подписания документов регулируются главой 6 Договора);

2.3.2. путем регистрации в системе «Интернет-Банк», при которой Банк направляет физическому лицу уведомление посредством отправки SMS-сообщения на номер мобильного телефона, или передает в любой иной форме в соответствии с Договором первичный логин и (или) пароль для доступа к системе «Интернет-Банк» (акцепт действием);

2.3.3. путем подписания (подтверждения) на Веб-портале документов в электронном виде, с проведением процедуры многофакторной аутентификации, описанной в подпункте 6.2.3 пункта 6.2. Договора.

2.4. Регистрация Клиента в системе «Интернет-Банк» осуществляется в следующем порядке и следующими способами:

2.4.1. В офисах Банка – после идентификации Клиента в соответствии с требованиями подпункта 2.2.1. пункта 2.2. Договора.

Клиент самостоятельно сообщает в письменной или устной форме работнику Банка номер мобильного телефона, который в дальнейшем будет зарегистрирован для использования в системе «Интернет-Банк». При этом уникальное значение логина для доступа в систему «Интернет-Банк» передается Клиенту при подписании заявления на открытие доступа к системе «Интернет-Банк», по установленной Банком форме (уникальное значение логина указывается в заявлении), а пароль направляется в форме SMS-сообщения на указанный Клиентом номер мобильного телефона;

2.4.2. посредством мобильного приложения Ur:

Посредством идентификации через МСИ с момента достижения возраста, указанного в договоре физического лица с МСИ с передачей по защищенным каналам связи персональных данных Банку, содержащих в том числе номер мобильного телефона, который в дальнейшем будет зарегистрирован для использования в системе «Интернет-Банк». При этом логин для доступа к системе «Интернет-Банк» Клиент устанавливает (создает) самостоятельно, а пароль направляется в SMS-сообщении на номер мобильного телефона, полученный Банком при идентификации через МСИ.

Клиент имеет право пройти повторную регистрацию (перерегистрацию) в системе «Интернет-Банк» способом, указанным в абзаце втором настоящего подпункта. При этом Клиент устанавливает (создает) новый логин для авторизации в системе «Интернет-Банк», а новый пароль для авторизации передается физическому лицу способом, указанным в абзаце втором настоящего подпункта. При этом номер мобильного телефона, зарегистрированный для использования в системе «Интернет-Банк» при первичной регистрации не изменяется.

2.4.3. посредством UR Online: посредством идентификации через МСИ с момента достижения возраста, указанного в договоре физического лица с МСИ с передачей по защищенным каналам связи персональных данных Банку, содержащих в том числе номер мобильного телефона, который в дальнейшем будет зарегистрирован для использования в системе «Интернет-Банк». Банк направляет Клиенту в SMS-сообщении уникальное значение логина и пароля для использования в системе «Интернет-Банк».

2.5. При оформлении заявления о присоединении к условиям Договора в СДБО Банка форма заявления в части данных Клиента автоматически формируется СДБО Банка данными, полученными в результате идентификации.

2.6. В зависимости от того, какое из действий, перечисленных в пункте 2.3. Договора, было совершено Клиентом раньше, датой заключения Договора является дата принятия Банком к исполнению составленного по установленной Банком форме документа, содержащего согласие Клиента с условиями Договора, либо дата регистрации в системе «Интернет-Банк» при которой Банк направляет Клиенту уведомление посредством отправки SMS-сообщения на номер мобильного телефона или передает в любой иной форме в соответствии с Договором первичный логин и (или) пароль для доступа к системе «Интернет-Банк».

3.1. Предметом Договора является использование Банком и Клиентом СДБО Банка для дистанционного обслуживания Клиента, в том числе совершения операций, для создания, обработки, хранения, передачи, получения и подписания (подтверждения) с применением процедуры аутентификации документов в электронном виде.

3.2. Порядок и условия дистанционного обслуживания Клиента в СДБО Банка определены законодательством и Договором, в том числе приложениями к Договору, которые являются его неотъемлемой частью.

## ГЛАВА 4. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

4.1. Для дистанционного обслуживания Клиента используются следующие СДБО Банка:

4.1.1. Система «Интернет-Банк» – программное обеспечение, которое представляет Клиенту возможность дистанционного обслуживания в Банке посредством сети Интернет, при условии авторизации Клиента в системе в соответствии с главой 5 Договора, и состоит из версий, перечисленных в пункте 4.2. Договора;

4.1.2. Веб-портал - программное обеспечение, которое представляет Клиенту возможность дистанционного использования сервисов и услуг Банка, юридических лиц и(или) индивидуальных предпринимателей, с которыми у Банка заключен соответствующий договор, посредством сети Интернет с использованием интернет-ресурсов и(или) приложений (мобильных приложений, веб-приложений и т.п.);

4.2. Версиями системы «Интернет-Банк» являются:

4.2.1. мобильное приложение Up - программное обеспечение, устанавливаемое на мобильное устройство, которое используется для доступа к системе «Интернет-Банк», посредством скачивания APK-файла с сайта [www.belveb.by](http://www.belveb.by) или из официальных магазинов приложений для устройств с операционной системой Android;

4.2.2. Веб-приложение UP Online (далее - UP Online) – программное обеспечение, являющееся версией системы «Интернет-Банк», с которой Клиент взаимодействует через браузер, установленный на устройстве Клиента, которое Клиент использует для доступа к системе «Интернет-Банк», размещенное по адресу <https://www.up.by/>;

4.3. Доступ к системе «Интернет-Банк» может осуществляться только после регистрации Клиента в системе «Интернет-Банк».

Для доступа Клиента к Веб-порталу регистрация не требуется.

4.4. Действия Клиента в СДБО Банка, осуществляемые им после аутентификации, признаются подлинными действиями Клиента, если иное не установлено Договором или законодательством.

4.5. Клиент, руководствуясь выводимой на экран информацией, логически используя ссылки и другие управляющие элементы (контроллеры) в СДБО Банка совершает и создает, подписывает (подтверждает) и передает Банку документы в электронном виде.

Информация, необходимая для совершения операций и (или) создания документа в электронном виде, заполняется Клиентом собственноручно в СДБО Банка, в том числе в форме выбора из предложенных в СДБО Банка вариантов, если Договором не предусмотрен автоматический порядок формирования СДБО Банка информации для создания документа в электронном виде.

4.6. Документы, представляемые Клиентом Банку в рамках Договора, должны соответствовать требованиям Договора, законодательства и Правил оказания услуг Банка.

Если законодательством, Договором и Правилами оказания услуг Банка не предусмотрено иное, указанные в Договоре документы Клиента представляются по форме, установленной Банком.

4.7. При совершении Клиентом операций в СДБО Банка подтверждением аутентификации Клиента и совершения Клиентом сделок, операций являются документы в электронном виде, электронные журналы, электронные протоколы, аудиозаписи (при наличии).

4.8. Посредством системы «Интернет-Банк» Клиент вправе:

контролировать остатки по счетам, счетам вклада (депозита), счетам по учету кредитной задолженности в Банке, а также движение денежных средств по указанным счетам;

совершать платежи со счетов, в том числе с использованием реквизитов карточки, включая платежи в пользу производителей услуг, подключенных к АИС «Расчет»;

- заключать с Банком кредитные договоры;
- заключать с Банком договоры банковского вклада (депозита);
- заключать договоры онлайн-страхования;
- осуществлять переводы денежных средств;
- открывать счета;
- закрывать карточки;
- осуществлять коммуникацию с Банком с использованием чата, в том числе, но не ограничиваясь посредством переписки в чате осуществлять заказ справок, выписок по счетам, копий документов, сведений о переводе, иной справочной информации;
- управлять услугами Банка, доступными в СДБО.

4.9. Посредством Веб-портала Клиент вправе:

- заключать с Банком кредитные договоры, в том числе для расчетов за товары (услуги, работы) у партнеров Банка;
- заключать с Банком договоры банковского вклада (депозита);
- открывать счета, за исключением текущих счетов с базовыми условиями обслуживания;
- регистрироваться в системе «Интернет-Банк»;
- осуществлять переводы денежных средств; совершать иные операции, доступные в СДБО.

4.10. Перечень доступных услуг Банка в СДБО Банка определяется Банком самостоятельно с учетом технических и функциональных возможностей СДБО Банка.

4.11. В соответствии с законодательством, Договором или отдельными его приложениями до предоставления Клиенту услуг Банка с использованием СДБО Банка может требоваться прохождение Клиентом процедуры идентификации и(или) верификации и(или) обновления(актуализации) и(или) аутентификации.

4.12. Порядок и сроки отражения по счету операций, совершенных в СДБО Банка, определяются соответствующим договором счета, в том числе договором об использовании карточки, являющимся неотъемлемой частью договора счета, и Правилами оказания услуг Банка.

4.13. Изменение номера мобильного телефона, зарегистрированного для использования в системе «Интернет-Банк», допускается в офисах Банка, после идентификации и(или) аутентификации Клиента.

## **ГЛАВА 5. АВТОРИЗАЦИЯ В СИСТЕМЕ «ИНТЕРНЕТ-БАНК»**

5.1. Авторизация в системе «Интернет-Банк» осуществляется следующим образом:

5.1.1. посредством мобильного приложения Up – в результате успешной аутентификации при использовании следующего(-их) аутентификационного(-ых) фактора(-ов):

- логин и пароль, зарегистрированные для использования в системе «Интернет-Банк»;
- токен устройства пользователя;
- способ быстрого входа;
- КПО.

5.1.2. посредством UP Online – в результате успешной аутентификации при использовании следующего(-их) аутентификационного(-их) фактора(-ов):

- логин и пароль, зарегистрированные для использования в системе «Интернет-Банк»;
- токен устройства пользователя;
- способ быстрого входа;
- КПО.

5.2. Способ быстрого входа для авторизации в системе «Интернет-Банк» устанавливается (создается) Клиентом самостоятельно в UP Online и мобильном приложении Up после авторизации путем ввода Клиентом логина и пароля, зарегистрированных для использования в системе «Интернет-Банк» и КПО (при входе с неподтвержденного устройства):

- при первой авторизации в мобильном приложении;
- при полном выходе из системы «Интернет-Банк», после которого требуется авторизоваться по логину и паролю;
- каждый раз при авторизации после удаления мобильного приложения с мобильного

устройства Клиента, и последующего скачивания и установки на мобильное устройство Клиента мобильного приложения.

Способ быстрого входа устанавливается (создается) Клиентом одним из следующих способов в зависимости от технических возможностей системы «Интернет-Банк»:

- путем ввода и подтверждения пин-ключа (6 цифр);
- путем ввода и подтверждения графического ключа;
- путем ввода и подтверждения отпечатка пальца – Touch ID или рисунка лица – Face ID (технологии, основанные на анализе биометрических данных Клиента и предоставляемые разработчиками операционных систем мобильных устройств).

## **ГЛАВА 6. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ЦЕЛОСТНОСТИ И ПОДЛИННОСТИ ПОДПИСАННЫХ (ПОДТВЕРЖДЕННЫХ) В СДБО БАНКА ДОКУМЕНТОВ В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ. АУТЕНТИФИКАЦИОННЫЕ ФАКТОРЫ**

6.1. В соответствии с Договором и законодательством созданные и представленные Клиентом документы в электронном виде, в том числе являющиеся акцептом, офертой, подписываются (подтверждаются) Клиентом с использованием аналога собственноручной подписи (аутентификационных факторов).

6.2. В СДБО Банка при совершении Клиентом операций и (или) подписании (подтверждении) Клиентом документов в электронном виде используются следующие аутентификационные факторы:

6.2.1. в мобильном приложении Up:

токен устройства пользователя;

способ быстрого входа;

КПО;

биометрическая аутентификация МСИ;

6.2.2. В Веб-портале:

идентификационный (личный) номер Клиента;

КПО.

6.2.3. В UP Online:

токен устройства пользователя;

способ быстрого входа;

КПО;

биометрическая аутентификация МСИ;

6.3. При подписании (подтверждении) Клиентом документа в электронном виде используемые аутентификационные факторы проверяются СДБО Банка.

## **ГЛАВА 7. РАСЧЕТЫ**

7.1. Клиент уплачивает Банку вознаграждение (плату) за операции, совершаемые при оказании ему услуг Банка, а также возмещает Банку расходы, понесенные Банком при оказании услуг Банка, в соответствии с Договором и (или) Тарифами, действующим на момент совершения операции.

7.2. Клиент предоставляет Банку право посредством платежного ордера осуществлять банковский перевод со всех счетов Клиента, открытых в Банке, в том числе банковский перевод с конверсией (обменом), покупкой, продажей, для совершения операций, проводимых Клиентом с использованием СДБО Банка, уплаты неустойки, просроченного вознаграждения по Договору, а также для оплаты, комиссионного вознаграждения за услуги Банка, заказанные Клиентом посредством чата, иной задолженности Клиента по услугам Банка, иных платежей, предусмотренных Договором, Правилами оказания услуг Банка, Тарифами и договорами, заключенными Банком с Клиентом. Банковский перевод с конверсией (обменом), покупкой, продажей на основании платежного ордера осуществляется по официальному курсу белорусского рубля по отношению к иностранным валютам, установленному Национальным банком Республики Беларусь на дату



осуществления валютно-обменной операции, если иной курс не определен Сторонами, Тарифами и(или) договором, заключенным Банком с Клиентом.

## ГЛАВА 7<sup>1</sup>. ЧАТ

7<sup>1</sup>.1. Чат является частью веб-приложения UP Online. Доступ к чату предоставляется Клиенту после его авторизации в веб-приложении UP Online в соответствии с главой 5 Договора.

7<sup>1</sup>.2. Взаимодействие Клиента и Банка посредством чата осуществляется в рамках сессии.

7<sup>1</sup>.3. Электронные сообщения, направленные Клиентом в чате, признаются направленными Клиентом.

7<sup>1</sup>.4. Электронные сообщения, переданные посредством чата, являются документами в электронном виде в соответствии с Договором.

7<sup>1</sup>.5. Электронные сообщения Клиента в чате Банка в зависимости от их содержания могут являться:

заявлением, запросом;

предложением (офертой);

согласием (акцептом);

иным действием, в зависимости от содержания электронного сообщения.

7<sup>1</sup>.6. Клиент вправе посредством чата:

получать информацию об услугах Банка;

направлять заявления и запросы;

заказывать услуги Банка.

7<sup>1</sup>.7. При обращении Клиента в чате с целью заказа услуги Банк формирует и направляет Клиенту электронное сообщение, содержащее условия оказания соответствующей услуги (далее – сообщение для подтверждения).

7<sup>1</sup>.8. Сообщение для подтверждения должно содержать сведения, позволяющие однозначно определить:

наименование услуги;

существенные условия оказания услуги;

стоимость услуги и порядок ее оплаты;

указание на необходимость подтверждения Клиентом согласия на оказание услуги;

способ подтверждения Клиентом согласия на оказание услуги.

7<sup>1</sup>.9. Для подтверждения согласия на оказание услуги Клиент направляет в чате ответное электронное сообщение, содержащее однозначно выраженное согласие на оказание услуги. Согласие Клиента считается надлежащим и однозначным при условии полного соответствия способу подтверждения, указанному Банком в сообщении для подтверждения.

7<sup>1</sup>.10. Банк не оказывает услугу, если ответ Клиента не соответствует условиям, указанным в сообщении для подтверждения, и не содержит однозначного согласия.

7<sup>1</sup>.11. В случае если для оказания услуги требуется выполнение дополнительных действий, Банк вправе направить Клиенту соответствующие формы документов для подписания (подтверждения) в веб-приложении UP Online.

7<sup>1</sup>.12. Электронные сообщения Клиента обрабатываются Банком в сроки, определяемые Банком с учетом характера обращения и технических возможностей веб-приложения UP Online.

7<sup>1</sup>.13. Банк осуществляет фиксацию действий Клиента и Банка в чате с использованием программно-технических средств.

7<sup>1</sup>.14. Банк осуществляет хранение информации об электронных сообщениях в чате в течение сроков, установленных законодательством и локальными правовыми актами Банка.

7<sup>1</sup>.15. Клиент несет ответственность за все действия, совершенные в чате.

7<sup>1</sup>.16. Банк не несет ответственности:

за невозможность использования чата по причинам, не зависящим от Банка;

задержки в обработке сообщений, обусловленные техническими причинами.

## ГЛАВА 8. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

### 8.1. Банк обязан:

8.1.1. оказывать Клиенту услуги Банка в соответствии с Договором, законодательством, Правилами оказания услуг Банка и договорами, заключенными Банком с Клиентом;

8.1.2. соблюдать конфиденциальность персональных данных Клиента;

8.1.3. использовать сертификат для установления безопасного соединения с сайтом системы «Интернет-Банк», своевременно продлевать срок действия сертификата;

8.1.4. в зависимости от вида, используемого Клиентом СДБО Банка, предоставлять Клиенту электронную копию чека или электронное уведомление в виде отображения на экране мобильного устройства или иного средства доступа к СДБО Банка, соответствующей информации, подтверждающей осуществление сделки, операций с использованием СДБО Банка;

8.1.5. в определенном Договором порядке своевременно уведомлять Клиента об изменении порядка и условий использования СДБО Банка;

8.1.6. обеспечивать возможность подтверждения подлинности и целостности, документов, созданных, представленных и подписанных (подтвержденных) Сторонами в СДБО Банка, а также их доступность и сохранность;

8.1.7. заблокировать СДБО Банка для Клиента в соответствии с главой 15 Договора;

8.1.8. разблокировать СДБО Банка для Клиента в соответствии с главой 15 Договора;

8.1.9. исполнять иные обязанности, предусмотренные законодательством, Договором, Правилами оказания услуг Банка и договорами, заключенными Банком с Клиентом.

## **8.2. Клиент обязан:**

8.2.1. выполнять требования Договора, Правил оказания услуг Банка, Тарифов и договоров, заключенных Клиентом с Банком;

8.2.2. быть абонентом оператора электросвязи, иметь доступ в Интернет, иметь оборудование, устройства и программное обеспечение, необходимые в соответствии с пунктами 12.6. и 12.7. Договора для доступа к СДБО Банка и ее использованию;

8.2.3. соблюдать правила и принимать меры, необходимые для обеспечения безопасного использования СДБО Банка, в том числе:

обеспечивать сохранность и конфиденциальность аутентификационных факторов и другой информации, необходимой для доступа Клиента к СДБО Банка и совершения операций с использованием СДБО Банка, и не разглашать такую конфиденциальную информацию третьим лицам;

не передавать третьим лицам мобильное и иное устройство, sim-карту (копию sim-карты) мобильного устройства, позволяющего получить доступ к СДБО Банка;

не предоставлять третьим лицам доступ к СДБО Банка, используемой Клиентом, и не передавать третьим лицам управление доступом к СДБО Банка, используемой Клиентом;

использовать на мобильных устройствах и иных средствах доступа к СДБО Банка специальное программное обеспечение (брандмауэр (файервол), антивирусные программы, программы-антишпионы и т.д.) для защиты конфиденциальной информации и предотвращения ее повреждения, хищения или утраты в результате действия вредоносных программ (вирусов, шпионских программ (модулей) и т.д.);

соблюдать правила использования и хранения карточки, определенные договором об использовании карточки;

8.2.4. внимательно изучать информацию, выводимую на экран УБС, мобильного устройства и иных средств доступа к СДБО Банка, и выбирать действия из предлагаемых вариантов в соответствии со своими намерениями либо строго следовать императивным указаниям. Внимательно проверять правильность вводимой информации;

8.2.5. проверять на официальном сайте Банка, сайте системы «Интернет-Банк» <https://www.belveb.by/news/> и в СДБО Банка наличие информации об изменении Договора, порядка и условий использования СДБО Банка и Правил оказания услуг Банка. При наличии такой информации внимательно изучать изменения Договора, порядка и условий использования СДБО Банка и Правил оказания услуг Банка;

8.2.6. своевременно производить оплату вознаграждения (платы) Банку в соответствии с Договором, Тарифами и договорами, заключенными Банком с Клиентом;

8.2.7. планировать и проводить операции по счету таким образом, чтобы доступные денежные средства были достаточны для осуществления операции и внесения иных платежей, предусмотренных Договором, Правилами оказания услуг Банка, Тарифами и договорами, заключенными Банком с Клиентом;

8.2.8. не осуществлять с использованием СДБО Банка переводы, связанные с предпринимательской деятельностью, предоставлением безвозмездной (спонсорской) помощи, иностранной безвозмездной помощи, в том числе беспроцентного займа, и валютные операции, не соответствующие требованиям валютного законодательства;

8.2.9. не предпринимать действий, направленных на получение каких-либо сведений о структуре информационной сети Банка, а также на получение несанкционированного доступа к сетевым ресурсам СДБО Банка (сканирование портов, подбор паролей, перехват и декодирование сетевых пакетов и т.п.);

8.2.10. в течение 1 (одного) месяца со дня изменения фамилии, собственного имени и отчества (при наличии такового), адреса регистрации и данных документа, удостоверяющего личность, полномочий на представительство или иных ранее представленных сведений уведомить об этом Банк;

8.2.11. незамедлительно связаться с Банком любым удобным для Клиента способом: обратившись в офис Банка с документом, удостоверяющим личность, или обратившись по звонку в Контакт центр, для блокировки СДБО Банка для Клиента в связи с утерей мобильного устройства и иного устройства, sim-карты (копии sim-карты), позволяющих получить доступ к СДБО Банка;

8.2.12. предоставлять Банку в установленные Банком сроки документы и информацию, содержащие необходимые сведения о проводимых по счету операциях, а по требованию Банка также иные документы, объяснения, справки и сведения, необходимые Банку для выполнения возложенных на него законодательством Республики Беларусь обязанностей по предотвращению мошеннической деятельности легализации доходов, полученных преступным путем, финансирования террористической деятельности и финансирования распространения оружия массового поражения. По требованию Банка документы на иностранном языке должны быть представлены вместе с переводом на русский или белорусский язык. Верность перевода или подлинность подписи переводчика должны быть засвидетельствованы в соответствии с законодательством Республики Беларусь;

8.2.13. исполнять иные обязанности, предусмотренные законодательством, Договором, Правилами оказания услуг Банка и договорами, заключенными Банком с Клиентом.

### **8.3. Банк имеет право:**

8.3.1. изменять порядок и условия использования СДБО Банка:

Договор;

Правила оказания услуг Банка;

Тарифы;

порядок и условия уплаты вознаграждения (платы) Банку и внесения Клиентом иных платежей, связанных с использованием СДБО Банка.

8.3.2. в одностороннем порядке ограничивать число доступных СДБО Банка, изменять количество, объем, характер и способ предоставления услуг Банка, доступных в СДБО Банка, а также условия и порядок их предоставления;

8.3.3. устанавливать различный набор услуг Банка, порядок их получения и (или) использования в СДБО Банка;

8.3.4. в любое время по своему усмотрению и без предварительного уведомления Клиента производить замену сертификата, используемого для обеспечения безопасного соединения с СДБО Банка;

8.3.5. посредством платежного ордера осуществлять банковский перевод со всех счетов Клиента, открытых в Банке, в соответствии с пунктом 7.2 Договора;

8.3.6. приостанавливать использование Клиентом СДБО Банка без предварительного уведомления об этом Клиента в случаях:

нарушения Клиентом условий Договора, Правил оказания услуг до принятия Банком положительного решения о предоставлении дальнейшего доступа к СДБО Банка;

наличия (выявления) фактов (признаков) мошеннических действий;

наличия обстоятельств, дающих основания полагать, что СДБО Банка используется не Клиентом, – на срок до выяснения этих обстоятельств;

замены, ремонта, технического обслуживания и т.п. оборудования и (или) программного обеспечения, используемого Банком для обеспечения работы СДБО Банка, сроком до 72 (семидесяти двух) часов;

предусмотренных законодательством;

8.3.7 инициировать блокировку СДБО Банка для Клиента, а также заблокировать СДБО Банка для Клиента на основании своей инициативы или инициативы Клиента;

8.3.8. запросить у Клиента документы и сведения, необходимые Банку для выполнения возложенных на него законодательством Республики Беларусь обязанностей по предотвращению легализации доходов, полученных преступным путем, финансирования террористической деятельности и финансирования распространения оружия массового поражения;

8.3.9. в случаях и в порядке, предусмотренных локальными правовыми актами Банка и законодательством Республики Беларусь о предотвращении легализации доходов, полученных преступным путем, финансирования террористической деятельности и финансирования распространения оружия массового поражения, отказать Клиенту в осуществлении финансовой операции, приостановить финансовую операцию, отказаться в одностороннем порядке от исполнения договора на осуществление финансовых операций в письменной форме, отказать в подключении клиента к СДБО, в одностороннем порядке прекратить или приостановить оказание услуг с использованием СДБО;

8.3.10. осуществлять иные права, предусмотренные законодательством, Договором, Правилами и оказания услуг Банка и договорами, заключенными Банком с Клиентом.

#### **8.4. Клиент имеет право:**

8.4.1. управлять доступом к СДБО Банка, пользоваться услугами Банка в соответствии с Договором, Правилами оказания услуг Банка и договорами, заключенными Банком с Клиентом;

8.4.2. инициировать блокировку СДБО Банка для Клиента;

8.4.3. требовать от Банка разблокировать СДБО Банка, используемую Клиентом, которая была заблокирована для Клиента по причине компрометации СДБО Банка;

8.4.4. в одностороннем порядке отказаться от исполнения Договора;

8.4.5. осуществлять иные права, предусмотренные законодательством, Договором, Правилами оказания услуг Банка и договорами, заключенными Банком с Клиентом.

## **ГЛАВА 9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ**

9.1. За нарушение обязательств по Договору Банк и Клиент несут ответственность в соответствии с законодательством.

9.2. Банк не несет ответственность за убытки Клиента в форме упущенной выгоды.

9.3. При нарушении Клиентом обязанности, предусмотренной подпунктом 8.2.3. и 8.2.11. пункта 8.2. Договора, все случаи доступа к СДБО Банка и использования СДБО Банка считаются подлинными действиями Клиента, за исключением случаев, предусмотренных законодательством.

9.4. Клиент несет риски и ответственность за:

все сделки, операции с использованием СДБО Банка, совершенные после авторизации, аутентификации в СДБО Банка, за исключением случаев, предусмотренных законодательством;

обеспечение сохранности и конфиденциальности аутентификационных факторов и другой информации, необходимой для доступа Клиента к СДБО Банка и совершения сделок, операций с использованием СДБО Банка, а также за убытки, которые возникли или могут возникнуть в результате несоблюдения Клиентом требований по обеспечению сохранности и конфиденциальности такой информации;

неправомерный доступ третьих лиц к СДБО Банка, используемой Клиентом, в том числе в результате умысла или неосторожности самого Клиента, и за вызванные этим последствия;

за использование устройств третьих лиц для доступа к СДБО Банка и совершенных с ее помощью операций, в том числе, если в результате таких действий были скомпрометированы, полностью или частично, персональные данные и(или) другая конфиденциальная информация Клиента и(или) Банка;

утрату мобильного устройства с установленным мобильным приложением Up и(или) UP Online, в том числе, если утрата произошла не по вине Клиента, но Клиент в результате своих действий или бездействия не уведомил надлежащим способом Банк о случаях такой утраты;

неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязанностей и вызванные этим последствия.

## ГЛАВА 10. ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

10.1. Признавая тот факт, что Банк не предоставляет услуги по доступу в Интернет, передаче данных и электросвязи, Клиент соглашается с тем, что Банк не несет ответственности за некачественное оказание или неоказание Клиенту услуг с использованием СДБО Банка по причинам, связанным нарушением работоспособности Интернета, сетей сотовой подвижной (мобильной) электросвязи.

10.2. Банк не несет ответственности за:

случаи, при которых какие-либо услуги Банка будут недоступны Клиенту через партнеров Банка, в том числе в Интернете, мобильных и веб-приложениях партнеров, а также в УБС других банков;

работу оборудования, устройств и (или) программного обеспечения, используемых Клиентом;

хищение, повреждение или утрату конфиденциальной информации Клиента в результате работы вредоносных программ на мобильных устройства и иных средствах доступа к СДБО Банка, используемых Клиентом, и за вызванные этим последствия, в том числе при использовании открытых сетей, включая, но не ограничиваясь Интернет, локальные сети Клиента, ftp-сервисы и другое;

любые действия (бездействие) поставщиков интернет-услуг, операторов электросвязи и качество предоставляемых ими услуг;

работу сайтов в Интернете, мобильных и веб-приложений, офисов и шоу-румов партнеров Банка и т.п.;

работу УБС других банков;

неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по Договору при указании Клиентом неверных реквизитов платежных инструкций, при утрате документов организациями связи либо искажения ими электронных сообщений, при поломках и авариях, используемых Банком технических систем (включая электропитание, системы связи), произошедших не по вине Банка, а также в иных случаях, предусмотренных законодательством;

произошедший не по вине Банка перехват информации, взлом систем, в том числе используемых Банком при передаче информации, в результате которых информация стала известна третьим лицам, в том числе по причине нарушения Клиентом требований Договора и личной безопасности при условии, что Банк добросовестно прилагает усилия по обеспечению безопасности СДБО Банка и недопущению возможных утечек передаваемой через СДБО Банка информации; несанкционированные или совершенные Клиентом самостоятельно или с его согласия, по его поручению и (или) требованию изменения в мобильное устройство и иные средства доступа к СДБО Банка;

обновления программного обеспечения (операционной системы, вспомогательных, служебных программ и т.п.), в том числе отклоняющиеся от официальных (лицензионных) копий производителей такого программного обеспечения, эксплойты и прочие уязвимости в таком программном обеспечении, которые могли нарушить (или нарушили) безопасность функционирования мобильного устройства или иного средства доступа к СДБО Банка в целом (отдельной программы) и (или) позволили (способствовали) нарушить режим безопасной работы с СДБО Банка, в результате чего могли быть утеряны данные, скомпрометирована конфиденциальная информация Клиента и (или) Банка, третьей стороны, если таковая имеется, и (или) проведены операции, несанкционированные Клиентом;

действие иных обстоятельств, находящихся вне сферы контроля Банка, которые затрагивают или могут затрагивать интересы Клиента, и вызванные этими обстоятельствами последствия.

## ГЛАВА 11. ПЕРЕПИСКА

11.1. Если иное не предусмотрено Договором, все официальные уведомления, претензии, требования и иные документы в рамках Договора должны оформляться в письменном виде и

направляться адресату по почте или доставляться нарочным. Днем получения простого почтового отправления считается пятый рабочий день, следующий за днем отправки, который определяется по штемпелю оператора почтовой связи.

Документы Клиента, полученные Банком до окончания времени обслуживания физических лиц, установленного режимом работы офиса Банка, в который обращается Клиент, считаются предъявленными Клиентом в этот же день; полученные Банком по окончании указанного времени – считаются предъявленными Клиентом на следующий рабочий день Банка.

Документы, переданные по факсимильной связи или по электронной почте, не имеют юридической силы и к исполнению не принимаются.

11.2. Банк осуществляет коммуникацию с Клиентом по последним известным ему адресам и номерам мобильного телефона.

11.3. Банк вправе осуществлять коммуникацию с Клиентом посредством СДБО Банка. Направленные Клиенту посредством СДБО Банка требования, уведомления, иные сообщения считаются надлежащим образом доставленными, а Клиент надлежащим образом уведомленным.

## ГЛАВА 12. ПРОЧИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

12.1. Клиент:

12.1.1. подтверждает, что до заключения Договора он ознакомлен Банком с режимом работы Банка, условиями Договора со всеми его приложениями, порядком и условиями использования СДБО Банка, Правилами оказания услуг Банка и Тарифами и согласен с тем, что Банк вправе в одностороннем порядке по своему усмотрению изменять режим работы, условия Договора, порядок и условия использования СДБО Банка, Правила оказания услуг Банка и Тарифы, если иное не установлено Договором или отдельными его приложениями;

12.1.2. подтверждает, что при осуществлении переводов в СДБО Банка такие переводы не связаны с предпринимательской деятельностью, предоставлением безвозмездной (спонсорской) помощи, иностранной безвозмездной помощи, в том числе беспроцентного займа, и не являются валютной операцией, проведение которой нарушает требования валютного законодательства;

12.4. Пользование услугами Банка, в результате которого происходит прохождении процедуры идентификации или обновления (актуализации) лично (в офисах Банка или через агентов по идентификации) или посредством МСИ с передачей персональных и иных данных Банку по защищенным каналам связи признается письменным извещением и не требует дополнительного обращения в офисы Банка. В результате прохождения Клиентом процедуры идентификации или обновления (актуализации) Банк полностью или частично изменяет имеющиеся о Клиенте данные, перечисленные в настоящем пункте, на полученные в результате извещения в объеме извещения.

12.5. Стороны признают, что в отношении мобильного приложения Up и UP Online во всем, что не урегулировано Договором со всеми его приложениями и законодательством, Клиент должен руководствоваться применимыми Правилами оказания услуг Банка, размещенными в Интернете на официальном сайте Банка и (или) сайте системы «Интернет-Банк».

12.6. Банк предоставляет доступ к СДБО при наличии технической возможности. Взаимодействие Клиента с СДБО Банка осуществляется:

12.6.1. при использовании UP Online: с использованием протокола защиты HTTPS с помощью криптографических протоколов TLSv1.1, TLSv1.2 и выше, обеспечивающих защищенную передачу данных.

Для корректной работы с СДБО рекомендуется включить (разрешить) в настройках веб-браузера JavaScript, получение и чтение файлов cookies, а также автоматическое обновление сохраненных страниц.

Минимальными требованиями для работы программного обеспечения UP Online являются: операционная система мобильных устройств Android не ниже версии 12, iOS не ниже версии 15.3;

операционная система персональных компьютеров: Windows, получающая официальную поддержку Microsoft, MacOS получающая официальную поддержку Apple;

браузеры: Google Chrome, Safari не ниже предпоследней версии.

12.6.2. при использовании мобильного приложения Up: на мобильном устройстве с

операционной системой Android версии 7.1.1 и выше.

12.7. Оборудование, которое применяется для доступа в Интернет (персональный компьютер, мобильное устройство и др.), должно обеспечивать возможность использования необходимого для доступа к СДБО программного обеспечения в соответствии с предъявляемыми к нему требованиями (пункт 12.6 Договора).

12.8. Банк не предоставляет Клиенту услуги по доступу в Интернет, передаче данных и электросвязи; пользование такими услугами и их оплату Клиент осуществляет в порядке и на условиях, определенных поставщиками интернет-услуг и операторами сотовой (подвижной) электросвязи, обслуживающими Клиента.

12.9. В случае отличия терминов и определений, установленных в главе 1 Договора и в приложениях к Договору, для целей применения приложения к Договору термины и определения, установленные в приложении к Договору, имеют приоритет над терминами и определениями, установленными в главе 1 Договора.

12.10. Во всем остальном, что не урегулировано Договором и Правилами оказания услуг Банка, стороны руководствуются законодательством Республики Беларусь.

### **ГЛАВА 13. ОБРАБОТКА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ**

13.1. В соответствии с Законом Республики Беларусь от 07.05.2021 № 99-З «О защите персональных данных» (далее – Закон) Банк является оператором персональных данных, указанных в Договоре и передаваемых Банку в соответствии с Договором, т.е. любой информации, относящейся к идентифицированному физическому лицу или физическому лицу, которое может быть идентифицировано (в том числе фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется), дата рождения, идентификационный номер, а в случае отсутствия такого номера - номер документа, удостоверяющего его личность, данные о гражданстве (подданстве), о регистрации по месту жительства и (или) месту пребывания, о роде занятий (месте учебы, работы и т.д.), контактные данные (абонентский номер, предоставленный оператором электросвязи (номер телефона), адрес электронной почты и иные данные) (далее – персональные данные).

13.2. При возникновении, исполнении и прекращении гражданских прав и обязанностей, основанных на Договоре, Банк имеет права и несет обязанности, предусмотренные законодательством Республики Беларусь о защите персональных данных. Банк вправе, в том числе:

- осуществлять обработку персональных данных, именно: любое действие или совокупность действий (в том числе с использованием средств автоматизации), включая сбор, систематизацию, хранение, изменение, использование, обезличивание, блокирование, предоставление, удаление персональных данных;
- предоставить персональные данные уполномоченным лицам, осуществляющим обработку персональных данных в интересах Банка (перечень уполномоченных лиц размещен на официальном сайте Банка и доступен по следующей ссылке <https://www.belveb.by/about/personal-data/>);
- отказать в удовлетворении требований субъекта персональных данных о прекращении обработки персональных данных и (или) их удалении при наличии оснований для обработки персональных данных, предусмотренных Законом и иными законодательными актами Республики Беларусь;
- осуществлять хранение информации или документов, содержащих информацию о персональных данных, на протяжении сроков, установленных законодательством Республики Беларусь.

13.3. Обработка персональных данных при возникновении, исполнении и прекращении гражданских прав и обязанностей, основанных на Договоре, осуществляется в соответствии с законодательством Республики Беларусь о защите персональных данных и локальными правовыми актами Банка и не требует получения согласия на обработку персональных данных.

13.4. Банк принимает правовые, организационные и технические меры по обеспечению защиты персональных данных от несанкционированного или случайного доступа к ним, изменения, блокирования, копирования, распространения, предоставления, удаления персональных данных, а также от иных неправомерных действий в отношении персональных

данных.

13.5. Документ, определяющий политику Банка в отношении обработки персональных данных, размещен на официальном сайте Банка и доступен по следующей ссылке <https://www.belveb.by/about/personal-data/>.

Структурным подразделением Банка, ответственным за осуществление внутреннего контроля за обработкой персональных данных, является департамент безопасности.

## **ГЛАВА 14. УВЕДОМЛЕНИЕ О СТАТУСЕ. ЧЕК**

14.1. По результатам обработки документа в электронном виде, созданного и предоставленного Клиентом посредством СДБО Банка для осуществления сделки, операции, Банк формирует и отображает на экране мобильного устройства или иного средства доступа к СДБО Банка электронное уведомление с информацией о статусе обработки документа в электронном виде Клиента (успешно/не успешно). В случаях, установленных Банком, дополнительно к электронному уведомлению, Банк может направлять Клиенту SMS-сообщения, push-сообщения или информировать любым другим доступным способом о статусе (результатах) обработки документа в электронном виде Клиента.

14.2. В системе «Интернет-Банк» в случае успешно осуществленной сделки, операции Банк формирует Клиенту электронный чек, подтверждающий осуществление сделки, операции и доступный для просмотра в системе «Интернет-Банк» в течении одного года после совершения операции или до момента закрытия доступа по инициативе Банка в соответствии с пунктом 8.3.9. или по инициативе Клиента в соответствии с пунктом 18.2. Договора.

## **ГЛАВА 15. БЛОКИРОВКА И РАЗБЛОКИРОВКА СДБО БАНКА**

15.1. Инициатором блокировки СДБО Банка для Клиента может являться Банк или Клиент.

15.2. Блокировка СДБО Банка для Клиента осуществляется Банком посредством программно-технической инфраструктуры Банка.

15.3. Блокировка СДБО Банка для Клиента по инициативе Клиента осуществляется, на основании заявления в письменной форме при обращении в офис Банка или по звонку в Контакт центр.

15.4. Блокировка СДБО Банка для Клиента по инициативе Банка в одностороннем порядке осуществляется по причине компрометации СДБО Банка, используемой Клиентом, а также в случаях:

нарушения Клиентом условий Договора, Правил оказания услуг Банка;

наличия (выявления) фактов (признаков) мошеннических действий;

окончания действия всех договоров об использовании карточки, по которым выданные

Клиенту карточки зарегистрированы в СДБО Банка;

прекращения полномочий Клиента держателя дополнительных карточек по использованию всех дополнительных карточек, зарегистрированных в СДБО Банка;

принятия решения о прекращении Банком деятельности по использованию СДБО Банка.

15.5. Если СДБО Банка заблокирована для Клиента в соответствии с пунктом 15.4. Договора, то Банк направляет уведомление Клиенту о блокировке и причине блокировки одним или несколькими из нижеприведенных способов:

посредством индивидуального электронного канала информирования (через push-уведомления, SMS-сообщения, сообщения, направленные посредством использования электронной почты, мессенджеров Клиента);

посредством осуществления телефонного звонка Клиенту;

посредством направления информационного сообщения через используемое Клиентом программно-техническое средство, на основании которого функционирует СДБО Банка;

посредством направления уведомления на бумажном носителе.

15.6. Если СДБО Банка заблокирована для Клиента по причине компрометации СДБО Банка, используемой Клиентом, то Клиент вправе требовать от Банка разблокировать СДБО Банка, используемую Клиентом, в целях возобновления возможности ее использования.



В случае поступления указанного в части первой настоящего пункта требования от Клиента Банк осуществляет разблокировку СДБО Банка для Клиента. Разблокировка осуществляется посредством программно-технической инфраструктуры Банка и заключается в разблокировке аутентификационных факторов Клиента, сообщенных ему (сформированных им) до блокировки, в порядке, установленном Банком.

## **ГЛАВА 16. ПРИЗНАНИЕ ОПЕРАЦИИ НЕАВТОРИЗОВАННОЙ**

16.1. Требование Клиента о признании осуществленной с использованием СДБО Банка платежной операции инициирования платежа, операции выдачи наличных денежных средств со счета (далее, для целей настоящей главы - операция) неавторизованной оформляется заявлением в письменной форме в адрес Банка (далее - заявление).

16.2. Заявление предоставляется Клиентом на бумажном носителе в срок, не превышающий одного месяца с даты выявления факта неавторизованной операции, но не позднее 70 календарных дней с даты отражения такой операции по счету.

16.3. Банк уведомляет Клиента о результатах рассмотрения заявления. Уведомление о результатах рассмотрения заявления направляется Клиенту на бумажном носителе в срок, не превышающий 90 календарных дней с даты предоставления.

16.4. Возмещение Банком Клиенту денежных средств в сумме неавторизованной операции в результате осуществления с использованием СДБО Банка неавторизованной операции осуществляется в срок, не превышающий 90 календарных дней с даты предоставления заявления, путем инициирования платежа в безналичном порядке Банком в пользу Клиента.

Сумма денежных средств, подлежащая возмещению в результате осуществления с использованием СДБО Банка неавторизованной операции, определяется с учетом требований законодательства.

## **ГЛАВА 17. ИЗМЕНЕНИЕ ДОГОВОРА**

17.1. Об изменении Договора Банк предварительно не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до вступления изменений в силу уведомляет Клиента путем публикации соответствующей информации в официальном республиканском печатном средстве массовой информации, и (или) путем размещения ее на информационном стенде в Банке по месту нахождения офисов Банка, и (или) на официальном сайте Банка в Интернете, и (или) в СДБО Банка. Изменения Договора вступают в силу с даты, указанной в уведомлении Банка.

17.2. В случае, если Клиент в течение пяти рабочих дней до даты вступления в силу изменений Договора не уведомил Банк о неприятии изменений Договора, Клиент считается принявшим изменения и Банк информирует Клиента о том, что Клиент считается принявшим изменения.

17.3. В случае, если Клиент в срок не позднее пяти рабочих дней до даты вступления в силу изменений Договора уведомил Банк о неприятии изменений Договора, Банк информирует Клиента о том, что последний имеет право в одностороннем порядке отказаться от исполнения Договора на условиях и в сроки, предусмотренные главой 18 Договора.

17.4. Порядок внесения изменений в Договор, установленный пунктами 17.1 – 17.3 Договора, не применяется, а изменения вносятся в порядке, предусмотренном частью второй настоящего пункта, в следующих случаях:

- приведение условий Договора в соответствие с требованиями законодательства;
- внесение изменений, улучшающих правовое положение Клиента;
- появление новой услуги или новой функциональности в действующей услуге, которыми Клиент может пользоваться или не пользоваться по своему усмотрению.

Изменения в Договор, указанные в части первой настоящего пункта, Банк вносит в одностороннем внесудебном порядке путем уведомления Клиента об изменениях одним из следующих способов: путем публикации соответствующей информации в официальном

республиканском печатном средстве массовой информации, и (или) путем размещения ее на информационном стенде в Банке по месту нахождения офисов Банка, и (или) на официальном сайте Банка в Интернете, и (или) в СДБО Банка.

## **ГЛАВА 18. РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА И ЗАКРЫТИЕ ДОСТУПА К СДБО**

18.1. Договор может быть расторгнут по соглашению Сторон, а также в порядке одностороннего отказа от исполнения Договора.

18.2. Клиент имеет право в одностороннем порядке отказаться от исполнения Договора в любой момент, закрыв доступ к СДБО Банка путем удаления учетной записи на основании заявления в письменной форме при обращении в офис Банка. Удаление учетной записи осуществляется работником Банка.

В случае, если Клиент в срок, определенный пунктом 17.3 Договора, уведомил Банк о неприятии изменений Договора, Клиент имеет право отказаться от исполнения Договора в любое время до даты вступления в силу изменений платежного соглашения.

18.3. Банк имеет право отказаться от исполнения Договора путем направления Клиенту уведомления об этом не позднее чем за 30 календарных дней до предполагаемой даты расторжения Договора.

В случае, если Клиент в срок, определенный пунктом 17.3 Договора, уведомил Банк о неприятии изменений Договора, Банк имеет право отказаться от исполнения Договора в день вступления в силу изменений Договора, уведомив о принятом решении Клиента.

## **ГЛАВА 19. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ. ПРИМЕНИМОЕ ПРАВО**

19.1. Все споры, разногласия или требования, возникающие из Договора или в связи с ним, в том числе касающиеся его исполнения, нарушения, прекращения или недействительности, разрешаются в соответствии с материальным и процессуальным правом Республики Беларусь (применимое право) судом по месту нахождения Банка.

## **ГЛАВА 20. СРОК ДОГОВОРА**

20.1. Договор заключен на неопределенный срок.

## **ГЛАВА 21. РЕКВИЗИТЫ БАНКА**

21.1. Открытое акционерное общество «Белвнешэкономбанк» (ОАО «Банк БелВЭБ»); Республика Беларусь, 220004, г. Минск, просп. Победителей, 29; BIC BELBKY2X; Код SWIFT BELBKY2X; УНП 100010078.

Телефон: (+375 17) 215-61-15; Факс: (+375 17) 309-62-12; Телекс: 252194 BVB BY;  
Email: [office@belveb.by](mailto:office@belveb.by); Интернет-сайт <https://www.belveb.by/>

## **ГЛАВА 22. ПРИЛОЖЕНИЯ**

- |              |   |
|--------------|---|
| Приложение 2 | Правила открытия, ведения и закрытия текущих (расчетных) банковских счетов, вкладов (депозитов), обезличенных металлических счетов физических лиц в ОАО «Банк БелВЭБ» |
| Приложение 3 | Правила оказания услуги «Снятие наличных по коду» физическим лицам  |

- Приложение 4 Правила осуществления банковского перевода «Свободный платеж» с использованием системы дистанционного банковского обслуживания
- Приложение 5 Договор оказания услуги информирования (условия публичной оферты)
- Приложение 6 Типовые шаблоны лимитов совершения операций по банковским платежным карточкам ОАО «Банк БелВЭБ»
- Приложение 7 Шкала процентных ставок
- Приложение 8 Правила пользования личными дебетовыми банковскими карточками ОАО «Банк БелВЭБ»
- Приложение 9 Договор перевода денежных средств с использованием реквизитов карточки, перевода по номеру телефона и перевода «Счет-Счет» (условия публичной оферты)
- Приложение 10 Правила пользования банкоматом



