



РУКОВОДСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ СИСТЕМЫ «ENTER.UNICREDIT»

(В Т.Ч. МОБИЛЬНОГО ПРИЛОЖЕНИЯ ДОСТУПА К СИСТЕМЕ)

ВЕРСИЯ 2024.03

ОГЛАВЛЕНИЕ

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	2
ЧАСТЬ 1. ОСНОВНЫЕ ТИПОВЫЕ СИТУАЦИИ	2
1. ПОДКЛЮЧЕНИЕ	2
2. ВХОД	3
3. ПОВТОРНОЕ ПОЛУЧЕНИЕ ЛОГИНА	3
4. СБРОС ПАРОЛЯ.....	4
5. СКРЫТИЕ ОТОБРАЖЕНИЯ ПРОДУКТОВ, ОТМЕНА СКРЫТИЯ ОТОБРАЖЕНИЯ ПРОДУКТОВ	4
6. ПОДПИСАНИЕ ДОКУМЕНТОВ, НАПРАВЛЯЕМЫХ КЛИЕНТОМ В БАНК	5
7. РЕЗУЛЬТАТ ПЕРЕДАЧИ ДОКУМЕНТА В БАНК.....	5
8. ПЕРЕВОДЫ / ПЛАТЕЖИ	5
9. ПЕРЕПИСКА С БАНКОМ	6
10. ОФОРМЛЕНИЕ НОВОГО ПРОДУКТА	7
11. ИЗМЕНЕНИЕ ПАРАМЕТРОВ / УСЛОВИЙ И/ИЛИ ЗАКРЫТИЕ ДЕЙСТВУЮЩИХ ПРОДУКТОВ	7
12. ИЗМЕНЕНИЕ ПАРАМЕТРОВ СИСТЕМЫ (В Т.Ч. ПРИЛОЖЕНИЯ)	7
13. БЛОКИРОВКА ДОСТУПА К СИСТЕМЕ (В Т.Ч. ДОСТУПА ЧЕРЕЗ ПРИЛОЖЕНИЕ).....	8
14. ИЗМЕНЕНИЕ СПОСОБА ПОЛУЧЕНИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ КОДОВ ПРОВЕРКИ ДЛЯ СИСТЕМЫ (В Т.Ч. ДЛЯ ПРИЛОЖЕНИЯ) / СЕАНСОВЫХ КЛЮЧЕЙ ДЛЯ СИСТЕМЫ (В Т.Ч. ДЛЯ ПРИЛОЖЕНИЯ)	8
15. БЕСКАРТОННАЯ АВТОРИЗАЦИЯ В БАНКОМАТЕ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ MOBILE.UNICREDIT	9
ЧАСТЬ 2. ОБЩИЕ ВОПРОСЫ	9
16. ПАМЯТКА ПО БЕЗОПАСНОСТИ.....	9
17. ТАРИФЫ, КОМИССИИ, СБОРЫ, КУРСЫ ОБМЕНА ВАЛЮТЫ	9
18. ЯЗЫК ИНТЕРФЕЙСА	10
ПРИЛОЖЕНИЕ 1. ПЕРЕЧЕНЬ ДОКУМЕНТОВ И ИНФОРМАЦИИ, УСЛУГ В СИСТЕМЕ (В Т.Ч. В ПРИЛОЖЕНИИ).....	11
ПРИЛОЖЕНИЕ 2. АППАРАТНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К УСТРОЙСТВУ ПРИ ПОЛЬЗОВАНИИ СИСТЕМОЙ (ПРИЛОЖЕНИЕМ).....	13
ПРИЛОЖЕНИЕ 3. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО БЕЗОПАСНОЙ РАБОТЕ С СИСТЕМОЙ ENTER.UNICREDIT	15
ПРИЛОЖЕНИЕ 4. ИСТОРИЯ ИЗМЕНЕНИЙ ДОКУМЕНТА	16

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1. **Банк** – Акционерное общество «ЮниКредит Банк».
2. **Бескарточная авторизация** – авторизация в банкомате без использования пластиковой банковской карты с помощью специального кода, генерируемого через Mobile.UniCredit.
3. **Enter.UniCredit** – специальная банковская система, обеспечивающая банковское обслуживание клиента через глобальную информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» с использованием средств шифрования и состоящая из подсистем обработки, хранения, защиты и передачи информации через указанную сеть.
4. **SMS.UniCredit** – специальное программное обеспечение, предназначенное для передачи Клиенту информации о состоянии Карточного счета, об операциях по Карточному счету и банковской карте Клиента, Одноразового пароля для совершения платежей в сети Интернет, а также для приема от Клиента запросов на получение информации и поручений по Карточному счету путем обмена текстовыми сообщениями, отправляемыми с/ поступающими на подключенный к Системе номер мобильного телефона Клиента.
5. **Phone.UniCredit** – специальное программное обеспечение, предназначенное для дистанционного обслуживания Клиента и предоставления ему по телефону информации по продуктам и услугам, оформленным Клиентом в Банке.
6. **Mobile.UniCredit** – программный комплекс, предоставляемый Банком, предназначенный для использования в качестве клиентской части Системы «Enter.UniCredit» в операционных системах Android/ iOS, не входящий в состав стандартных интернет-браузеров для персональных компьютеров.
7. **Идентификатор банковской карты** – шестнадцатизначный (16) номер банковской карты, указанный на лицевой стороне карты.
8. **Информационный центр** – подразделение Банка, обслуживающее клиентов по телефону.
9. **Код проверки** – одноразовый код для подтверждения операции, направляемый Банком через SMS или находящийся на скретч-карте.
10. **Специальный код доступа к приложению** – пятизначная (5) комбинация из цифр, устанавливаемая Клиентом для быстрого входа в приложение Mobile.UniCredit.
11. **Логин** – основной идентификатор клиента в Системе «Enter.UniCredit», представляющий собой определенную последовательность символов (цифры и/или буквы латинского алфавита) и позволяющий однозначно идентифицировать клиента в Банке.
12. **Клиент** – физическое лицо, заключившее с Банком Договор об использовании системы «Enter.UniCredit».
13. **Fingerprint / TouchID** – сканер отпечатка пальца, встроенный в клиентское устройство (смартфон), используемый для упрощенного входа в приложение Mobile.UniCredit.
14. **FaceID** – сканер объемно-пространственной формы лица человека, разработанный компанией Apple, используемый для упрощенного входа в приложение Mobile.UniCredit.
15. **Аналог собственноручной подписи клиента** – электронная подпись, персональный идентификатор Клиента, который удостоверяет факт собственноручного составления и подписания Клиентом электронного документа, направляемого в Банк с использованием дистанционных каналов обслуживания.
16. **Скретч-карта** – пластиковая карта, содержащая уникальные коды (ключи) для подтверждения проведения операций Клиентом.
17. **MobiPass** – это технология генерации кодов (ключей) для подтверждения проведения операций Клиентом с помощью приложения Mobile.UniCredit.

ЧАСТЬ 1. ОСНОВНЫЕ ТИПОВЫЕ СИТУАЦИИ

1. ПОДКЛЮЧЕНИЕ

- 1.1. Для подключения к системе «Enter.UniCredit» необходимо иметь заключенный с Банком (АО ЮниКредит Банк) договор комплексного Банковского обслуживания.
 - 1.1.1. Для подключения на сайте / в приложении с использованием:
 - 1) Идентификатора Банковской карты – необходимо также наличие подключения к системе «SMS.UniCredit»,
 - 2) номера счета – необходимо наличие зарегистрированного в Банке номера телефона Клиента для дистанционного подключения к системе «Enter.UniCredit».



- 1.1.2. Для подключения в Информационном центре необходимо также наличие подключения к системам «SMS.UniCredit» и «Phone.UniCredit». Подключить «SMS.UniCredit» можно в Информационном центре. Подключить «Phone.UniCredit» можно в Банкомате (с картой Банка) или офисе Банка.
- 1.2. На сайте Банка в сети Интернет (<https://www.unicreditbank.ru/>):
 - 1.2.1. нажать на кнопку «Войти»,
 - 1.2.2. нажать на кнопку «ENTER.UNICREDIT. Физическим лицам»,
 - 1.2.3. нажать на кнопку «Подключиться сейчас»,
 - 1.2.4. следовать указаниям экранных форм.
- 1.3. В мобильном приложении «Mobile.UniCredit», предоставляющем в операционных средах Android и iOS доступ к системе «Enter.UniCredit»:
 - 1.3.1. если приложение не установлено: установить приложение (рекомендуется переход по ссылке <https://app.unicredit.ru/>),
 - 1.3.2. запустить приложение,
 - 1.3.3. нажать на кнопку «Получить пароль»,
 - 1.3.4. нажать на кнопку «Я не регистрировался»,
 - 1.3.5. следовать указаниям экранных форм.
- 1.4. В Информационном центре Банка:
 - 1.4.1. позвонить по номеру телефона 8 800 700 10 20,
 - 1.4.2. следовать указаниям сотрудника Банка.
- 1.5. В отделении Банка:
 - 1.5.1. обратиться к сотруднику Банка с документом, удостоверяющим личность,
 - 1.5.2. следовать указаниям сотрудника Банка.

2. ВХОД

- 2.1. На сайте Банка:
 - 2.1.1. нажать на кнопку «Войти»,
 - 2.1.2. нажать на кнопку «ENTER.UNICREDIT. Физическим лицам»,
 - 2.1.3. ввести Логин, пароль,
 - 2.1.4. нажать на кнопку «Войти»,
 - 2.1.5. ввести дополнительный Код проверки (при наличии требования в интерфейсе),
 - 2.1.6. нажать на кнопку «Подтвердить».
- 2.2. В приложении:
 - 2.2.1. если приложение не установлено: установить приложение (рекомендуется переход по ссылке <https://app.unicredit.ru/>),
 - 2.2.2. запустить приложение,
 - 2.2.3. нажать на кнопку «ВОЙТИ В МОБИЛЬНЫЙ БАНК»,
 - 2.2.4. если не задан Специальный код доступа к приложению: ввести Логин (если Логин ранее не был сохранен в приложении) и пароль, нажать на кнопку «Войти», ввести дополнительный Код проверки (при наличии требования в интерфейсе), нажать на кнопку «Подтвердить»,
 - 2.2.5. если задан Специальный код доступа к приложению: ввести Специальный код доступа к приложению или (если ранее была включена функция входа «по отпечатку пальца» (Fingerprint / TouchID) или «по лицу» (FaceID)), отсканировать на устройстве отпечаток пальца / лицо.
- 2.3. В случае пятикратного некорректного ввода Логина или пароля доступ в систему блокируется на 2 (два) часа.

3. ПОВТОРНОЕ ПОЛУЧЕНИЕ ЛОГИНА

- 3.1. В Информационном центре Банка:
 - 3.1.1. позвонить по номеру телефона 8 800 700 10 20,
 - 3.1.2. следовать указаниям сотрудника Банка.



3.2. В отделении Банка:

- 3.2.1. обратиться к сотруднику Банка с документом, удостоверяющим личность,
- 3.2.2. следовать указаниям сотрудника Банка.

4. СБРОС ПАРОЛЯ¹

4.1. При сбросе пароля новый пароль:

- 4.1.1. генерируется Банком в автоматическом режиме,
- 4.1.2. заменяет ранее установленный пароль,
- 4.1.3. направляется Клиенту на зарегистрированный ранее в Банке номер телефона текстовым сообщением (SMS),
- 4.1.4. является временным и подлежит замене Клиентом при первом входе в систему (в т.ч. в приложение).

4.2. На сайте Банка²:

- 4.2.1. нажать на кнопку «Войти»,
- 4.2.2. нажать на кнопку «ENTER.UNICREDIT. Физическим лицам»,
- 4.2.3. нажать на кнопку «Забыли Логин или пароль?»,
- 4.2.4. следовать указаниям экранных форм.

4.3. В мобильном приложении²:

- 4.3.1. запустить приложение,
- 4.3.2. нажать на кнопку «ВОЙТИ В МОБИЛЬНЫЙ БАНК»,
- 4.3.3. нажать на кнопку знака вопроса в поле «Пароль» – «?»,
- 4.3.4. следовать указаниям экранных форм.

4.4. В Информационном центре Банка:

- 4.4.1. позвонить по номеру телефона 8 800 700 10 20,
- 4.4.2. следовать указаниям сотрудника Банка.

4.5. В отделении Банка:

- 4.5.1. обратиться к сотруднику Банка с документом, удостоверяющим личность,
- 4.5.2. следовать указаниям сотрудника Банка.

5. СКРЫТИЕ ОТОБРАЖЕНИЯ ПРОДУКТОВ, ОТМЕНА СКРЫТИЯ ОТОБРАЖЕНИЯ ПРОДУКТОВ

5.1. На сайте Банка:

- 5.1.1. войти в систему,
- 5.1.2. для счетов и вкладов: нажать на кнопку «Операции» рядом с выбранным для скрытия счетом / вкладом и нажать «Скрыть счет» / «Скрыть вклад»,
- 5.1.3. для любых продуктов: нажать на кнопку «Настройки», нажать на кнопку «Видимость продуктов», нажать на переключатель рядом с выбранным для скрытия продуктом для перевода в состояние серого цвета.

5.2. В мобильном приложении:

- 5.2.1. войти в приложение,
- 5.2.2. открыть боковое меню слева,
- 5.2.3. нажать на кнопку настроек – символ «шестерёнка»,
- 5.2.4. нажать на кнопку «Продукты» и нажать на карточку выбранного для скрытия продукта,
- 5.2.5. нажать на переключатель «Показывать в мобильном Банке» для перевода в состояние серого цвета,
- 5.2.6. нажать «Сохранить».

¹ Замена установленного пароля без использования ранее установленного пароля.

² При условии, что у Клиента установлены дополнительные меры защиты

- 5.3. Отменить скрытие отображения продуктов (вернуть продукты в список видимых) можно произведя Аналогичные п.5.1., п.5.2. действия, при этом переключатель надо перевести в состояние синего/голубого цвета.

6. ПОДПИСАНИЕ ДОКУМЕНТОВ, НАПРАВЛЯЕМЫХ КЛИЕНТОМ В БАНК

- 6.1. Все документы (в т.ч. поручения, распоряжения), направляемые Клиентом в Банк с использованием системы (в т.ч. в приложении), подписываются Клиентом Аналогом собственноручной подписи Клиента в соответствии с условиями договора комплексного Банковского обслуживания.
- 6.2. В случае необходимости использования одноразового сеансового ключа соответствующее сообщение выводится Клиенту в интерфейсе системы (в т.ч. в приложении).
- 6.3. С использованием системы (в т.ч. приложения) Клиент может направить в Банк заявление о приеме (о прекращении приема) в системе «Enter.UniCredit» отдельных видов документов без подтверждения сеансовыми ключами.
- 6.3.1. Данная возможность предоставляется для документов по операциям переводов между счетами Клиента, в т.ч. с конверсией, и покупки по QR-коду.
- 6.3.2. Направления заявления осуществляется через меню вида «Настройки», раздел вида «Подтверждение операций».
- 6.4. Все платежные документы / поручения Клиента, приводящие к переводу средств Клиента другому лицу или за пределы Банка, подписываются Клиентом только с использованием одноразового сеансового ключа.
- 6.5. Банк может предоставить Клиенту возможность самостоятельного выбора варианта используемого сеансового ключа для отдельных видов операций или используемых документов. Наличие и условия использования такой возможности отражаются в интерфейсе системы (в т.ч. в приложении).
- 6.6. Банк может предоставить Клиенту возможность использования сервиса бескарточного управления счетом банковской карты в банкоматах ЮниКредит Банка, оснащенных необходимой технической функциональностью.

7. РЕЗУЛЬТАТ ПЕРЕДАЧИ ДОКУМЕНТА В БАНК

- 7.1. При передаче любого документа в Банк Клиенту в интерфейсе системы (в т.ч. в приложении) отражается результат обработки документа в соответствии с поступающей из информационных систем Банка информацией о статусе обработки документа.
- 7.2. Результат обработки документа, переданного в Банк, может изменяться с течением времени – по мере изменения статуса обработки документа в информационных системах Банка.
- 7.3. История операций в системе (приложении) доступна в пункте меню «История операций» (Аналогичном) в левом меню интерфейса.
- 7.4. В установленных Банком случаях Клиенту с использованием элементов интерфейса системы (в т.ч. в приложении) – специальных кнопок – может быть доступна возможность сохранения документа в файле определенного Банком формата. Информация о таких возможностях доводится Банком до Клиента в интерфейсе системы (в т.ч. в приложении) путем размещения соответствующих элементов интерфейса – кнопок.

8. ПЕРЕВОДЫ / ПЛАТЕЖИ

- 8.1. Для совершения платежной операции / перевода денежных средств необходимо войти в систему (в приложение), выбрать соответствующий пункт меню вида «Оплата услуг», «Перевод денег» и т.п. и следовать указаниям интерфейса.
- 8.2. Банк устанавливает ограничение на максимальную сумму перевода денежных средств за одну операцию («лимиты»), информация о котором доводится до Клиента в интерфейсе системы (в т.ч. приложения).
- 8.2.1. Лимиты устанавливаются для отдельных типов платежных документов:
- 1) для переводов между своими счетами / картами в Банке;
 - 2) для переводов в российских рублях;
 - 3) для переводов в иностранной валюте;
 - 4) для оплаты услуг;
 - 5) для переводов через Систему Быстрых Платежей (СБП).

- 8.2.2. В случае превышения лимита информация о превышении отражается Клиенту в интерфейсе до предоставления возможности передать документ по операции в Банк (переход к подписи документа не осуществляется).
- 8.2.3. При отсутствии в интерфейсе информации о лимите предполагается, что лимит не предусмотрен.
- 8.2.4. Установленные лимиты могут быть изменены в пределах, установленных Банком (не более установленного Банком размера) по инициативе Клиента отдельно для каждого типа платежного документа:
- 1) в Информационном центре Банка,
 - 2) через Переписку с Банком в системах Enter.UniCredit и Mobile.UniCredit
 - 3) в отделении Банка.
- 8.2.5. В Информационном центре Банка:
- 1) позвонить по номеру телефона 8 800 700 10 20,
 - 2) следовать указаниям сотрудника Банка.
- При этом увеличение лимита (относительно текущего, но не более установленного Банком размера) возможно только с использованием системы «Phone.UniCredit».
- Уменьшение лимита так же доступно при обращении в чат в мобильном приложении.
- 8.2.6. Через Переписку с Банком в системах Enter.UniCredit и Mobile.UniCredit необходимо направить письмо в свободном формате, содержащее информацию об установке / изменении лимитов и ограничений и подтвердить отправку путем ввода сеансового ключа.
- 8.2.7. В отделении Банка:
- 1) обратиться к сотруднику Банка с документом, удостоверяющим личность,
 - 2) следовать указаниям сотрудника Банка.
- 8.2.8. Изменение лимита производится не позднее следующего рабочего дня.
- 8.3. Банк может установить ограничение на минимальную сумму перевода денежных средств за одну операцию, информация о котором доводится до Клиента в интерфейсе системы (в т.ч. приложения).
- 8.3.1. В случае несоответствия параметров операции ограничению на минимальную сумму информация о несоответствии отражается Клиенту в интерфейсе до предоставления возможности передать документ по операции в Банк (переход к подписи документа не осуществляется).
- 8.3.2. При отсутствии в интерфейсе информации об ограничении на минимальную сумму предполагается, что ограничение не предусмотрено.
- 8.3.3. Ограничение на минимальную сумму не может быть изменено по инициативе Клиента.

9. ПЕРЕПИСКА С БАНКОМ

- 9.1. На сайте Банка:
- 9.1.1. войти в систему,
 - 9.1.2. нажать на кнопку «Сообщения»,
 - 9.1.3. для создания нового сообщения в Банк нажать кнопку «Написать новое письмо» и следовать указаниям интерфейса,
 - 9.1.4. для прочтения входящего сообщения из Банка в списке сообщений «Входящие» выбрать требуемое для прочтения письмо,
 - 9.1.5. для прочтения ранее отправленного в Банк сообщения нажать кнопку «Отправленные» и выбрать требуемое для прочтения письмо.
- 9.2. В мобильном приложении:
- 9.2.1. войти в приложение,
 - 9.2.2. для онлайн-общения с сотрудником Банка – нажать на кнопку чата – символ «Сообщение» в правом верхнем углу,
 - 9.2.3. для переписки с Банком в офлайн-режиме открыть боковое меню слева и нажать на кнопку «Переписка с Банком»:
 - 1) для создания нового сообщения в Банк нажать кнопку «Новое письмо в Банк» (символ «плюс») и следовать указаниям интерфейса,

- 2) для прочтения входящего сообщения из Банка в списке сообщений «Входящие» выбрать требуемое для прочтения письмо,
- 3) для прочтения ранее отправленного в Банк сообщения нажать кнопку «Отправленные» и выбрать требуемое для прочтения письмо.

10. ОФОРМЛЕНИЕ НОВОГО ПРОДУКТА

- 10.1. В случаях, предусмотренных Банком в интерфейсе системы (в т.ч. приложения), Клиенту может быть предоставлена возможность оформить новый продукт Банка или стороннего поставщика, или подать заявку на оформление нового продукта Банка или стороннего поставщика.
 - 10.1.1. Завершение оформления заявки может потребовать дополнительного контакта сотрудника Банка с Клиентом по предоставляемым Клиентом контактными данным.
 - 10.1.2. В установленных Банком случаях завершение оформления заявки и начало ее рассмотрения, а также оформление / предоставление продукта (открытие счета, выпуск карты и другие продукты) могут быть автоматизированы и не потребовать дополнительного контакта сотрудника Банка с Клиентом.
- 10.2. Для оформления необходимо войти в систему (в приложение), выбрать соответствующий пункт меню вида «Оформить», «Заказать», «Открыть» и т.п. и следовать указаниям интерфейса.
- 10.3. По инициативе клиента может быть наложено ограничение (запрет) на оформление нового продукта через дистанционные каналы Банка по следующим продуктам:
 - кредит наличными,
 - кредитная карта,
 - депозит,
 - дебетовая карта (в т.ч. в Пакете услуг),
 - текущий счёт «Клик».
- 10.4. Ограничения могут быть установлены в порядке, аналогичном установке лимитов по операциям, указанном в п. 8.2.4

11. ИЗМЕНЕНИЕ ПАРАМЕТРОВ / УСЛОВИЙ И/ИЛИ ЗАКРЫТИЕ ДЕЙСТВУЮЩИХ ПРОДУКТОВ

- 11.1. В случаях, предусмотренных Банком в интерфейсе системы (в т.ч. приложения), Клиенту может быть предоставлена возможность изменить параметры / условия действующих продуктов.
- 11.2. Для изменения параметров необходимо войти в систему (в приложение), выбрать соответствующий пункт меню вида «Операции», «Настройки» и т.п. (в т.ч. по конкретному продукту) и следовать указаниям интерфейса.
- 11.3. По инициативе клиента может быть установлено ограничение (запрет) на действия относительно открытых ранее продуктов по следующим операциям:
 - досрочное погашение кредита,
 - пополнение суммы депозита,
 - досрочное истребование депозита.
- 11.4. Ограничения могут быть установлены в порядке, аналогичном установке лимитов по операциям, указанном в п. 8.2.4

12. ИЗМЕНЕНИЕ ПАРАМЕТРОВ СИСТЕМЫ (В Т.Ч. ПРИЛОЖЕНИЯ)

- 12.1. В случаях, предусмотренных Банком в интерфейсе системы (в т.ч. приложения), Клиенту может быть предоставлена возможность изменить параметры системы (приложения).
- 12.2. Для изменения параметров необходимо войти в систему (в приложение), выбрать соответствующий пункт меню вида «Настройки» в левом меню интерфейса и следовать указаниям интерфейса.
- 12.3. Замена одной «Скретч-карты» (сеансовые ключи / коды предоставлены на носителе (карте) «Сеансовые ключи») на другую, в т.ч. в связи с предстоящим исчерпанием на текущей «Скретч-карте» неиспользованных кодов, производится
 - 1) Клиентом самостоятельно в интерфейсе системы при входе в систему или в меню вида «Настройки»,

- 2) сотрудником Банка в офисе Банка при личном обращении Клиента с документом, удостоверяющим личность.
- 12.3.1. Для самостоятельной замены «Скретч-карты» в интерфейсе системы необходимо наличие «старой» и «новой» «Скретч-карты», а именно:
- текущей (заменяемой) «Скретч-карты» и не менее 1 неиспользованного кода на ней – для подтверждения входа в систему; для замены «Скретч-карты» после входа потребуется напечатанный на текущей (заменяемой) «Скретч-карте» пароль активации следующей карты (может быть обозначен в интерфейсе системы в меню типа «смена сеансовых ключей» как «пароль активации»),
 - новой (ранее не использовавшейся) «Скретч-карты» (может быть получена Клиентом в офисе Банка при обращении к сотруднику Банка и предъявлении документа, удостоверяющего личность); для привязки новой «Скретч-карты» потребуется номер карты, напечатанный на новой (заменяющей старую) «Скретч-карте» (может быть обозначен в интерфейсе системы в меню типа «смена сеансовых ключей» как «Идентификатор нового комплекта СК»).
- 12.3.2. Замена «Скретч-карты» в интерфейсе системы производится Клиентом в соответствии с указаниями интерфейса системы.
- 12.3.3. При использовании «Скретч-карт» система предупреждает Клиента о количестве оставшихся доступных для использования кодов в интерфейсе системы (под окном ввода значения кода):
- при каждом подтверждении Клиентом входа в систему – когда на «Скретч-карте» осталось 5 неиспользованных ранее кодов и менее;
 - при проведении каждой операции в системе, требующей использования кода со «Скретч-карты».
- 12.3.4. Клиенту рекомендуется контролировать количество оставшихся для использования кодов и не допускать их полного исчерпания до привязки новой «Скретч-карты».

13. БЛОКИРОВКА ДОСТУПА К СИСТЕМЕ (В Т.Ч. ДОСТУПА ЧЕРЕЗ ПРИЛОЖЕНИЕ)

- 13.1. Заблокировать доступ к системе возможно в отделении Банка, а также по телефону Информационного центра.
- 13.2. В Информационном центре Банка:
- 13.2.1. позвонить по номеру телефона для Москвы +7 (495) 258-72-00, для других регионов 8 (800) 700-10-20,
- 13.2.2. следовать указаниям сотрудника Банка.
- 13.3. В отделении Банка:
- 13.3.1. обратиться к сотруднику Банка с документом, удостоверяющим личность,
- 13.3.2. следовать указаниям сотрудника Банка.
- 13.4. Возобновить заблокированный ранее доступ к системе (в т.ч. к приложению) возможно только при личном обращении в отделение Банка с документом, удостоверяющим личность.

14. ИЗМЕНЕНИЕ СПОСОБА ПОЛУЧЕНИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ КОДОВ ПРОВЕРКИ ДЛЯ СИСТЕМЫ (В Т.Ч. ДЛЯ ПРИЛОЖЕНИЯ) / СЕАНСОВЫХ КЛЮЧЕЙ ДЛЯ СИСТЕМЫ (В Т.Ч. ДЛЯ ПРИЛОЖЕНИЯ)

- 14.1. Изменить способ получения дополнительных кодов проверки (для входов в систему/приложение) / сеансовых ключей для подписания документов, направляемых в Банк через систему (в т.ч. приложение) возможно в отделении Банка, по телефону Информационного центра и в интерфейсе приложения.
- 14.2. В мобильном приложении:
- 14.2.1. войти в приложение,
- 14.2.2. выбрать соответствующий пункт меню вида «Настройки» в левом меню интерфейса,
- 14.2.3. выбрать соответствующий пункт меню вида «Тип подтверждения операций»,
- 14.2.4. следовать указаниям интерфейса.

Данным способом можно заменить использование «Скретч-карт» (сеансовые ключи / коды предоставлены на носителе (карте) «Сеансовые ключи») на использование SMS-канала (сеансовые ключи / коды направляются в виде текстовых сообщений на зарегистрированный ранее Клиентом в Банке номер мобильного телефона).

Такой запрос должен быть подтвержден Клиентом с использованием сеансового ключа, получаемого Клиентом действующим для Клиента способом получения сеансовых ключей.



14.3. В Информационном центре Банка с использованием системы «Phone.UniCredit»:

14.3.1. позвонить по номеру телефона 8 800 700 10 20,

14.3.2. следовать указаниям сотрудника Банка.

Данным способом можно заменить использование способов в следующих комбинациях:

1) «Скретч-карта» → SMS-канал,

2) MobiPass → SMS-канал.

14.4. В отделении Банка через оформление нового подключения:

14.4.1. обратиться к сотруднику Банка с документом, удостоверяющим личность,

14.4.2. следовать указаниям сотрудника Банка.

15. БЕСКАРТОЧНАЯ АВТОРИЗАЦИЯ В БАНКОМАТЕ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ MOBILE.UNICREDIT

15.1. Использование сервиса Бескарточной авторизации в банкоматах Банка доступно Клиенту при одновременном выполнении следующих условий:

15.1.1. наличие заключенного Договора комплексного банковского обслуживания,

15.1.2. наличие подключенной системы Enter.UniCredit,

15.1.3. наличие подключенной услуги SMS.UniCredit,

15.1.4. наличие активной основной карты к счету физического лица,

15.1.5. актуальные идентификационные сведения клиента в системах Банка.

15.2. В мобильном приложении:

15.2.1. войти в приложение,

15.2.2. выбрать нужную карту на Главном экране,

15.2.3. открыть раздел «Управление», нажав на иконку «шестерёнки» в правом верхнем углу интерфейса,

15.2.4. выбрать пункт вида «Код для банкомата».

15.3. В банкомате Банка:

15.3.1. выбрать пункт «Операции без карты» в интерфейсе банкомата,

15.3.2. на открывшемся экране ввести код, полученный в Mobile.UniCredit (пп. 15.2.1 – 15.2.4),

15.3.3. ввести в банкомате код подтверждения, полученный в SMS-сообщении.

15.4. При успешной авторизации и аутентификации в банкомате доступны следующие операции в зависимости от технических возможностей банкомата:

- снятие наличных денежных средств,
- внесение наличных денежных средств,
- оплата услуг,
- денежные переводы,
- просмотр баланса по банковской карте,
- получение мини-выписки по карте,
- подключение к системе Phone.UniCredit.

ЧАСТЬ 2. ОБЩИЕ ВОПРОСЫ

16. ПАМЯТКА ПО БЕЗОПАСНОСТИ

16.1. Актуальные рекомендации по безопасной работе с системой Enter.UniCredit размещены на сайте Банка в разделе «[Памятка по безопасности](#)».

16.2. Ознакомиться с рекомендациями по безопасной работе с системой Enter.UniCredit можно также в Приложении 3.

17. ТАРИФЫ, КОМИССИИ, СБОРЫ, КУРСЫ ОБМЕНА ВАЛЮТЫ



- 17.1. Информация о размере взимаемого с Клиента тарифы, комиссии, сбора и т.п., а также о применяемом к операции курсе обмена валюты (для операций перевода денежных средств между счетами Клиента с конверсией из одной валюты в другую) отражается Клиенту в интерфейсе системы (в т.ч. приложения) до предоставления Клиенту возможности передать документ по операции в Банк.
- 17.2. В установленных Банком в интерфейсе системы (в т.ч. приложения) случаях информация может быть представлена в виде абсолютного значения (в валюте операции или в валюте счета – если применимо), в виде формулы расчета значения или в виде отсылки к документу, содержащему порядок определения значения.

18. ЯЗЫК ИНТЕРФЕЙСА

- 18.1. Язык интерфейса системы можно изменить на странице входа в систему на сайте:
 - 18.1.1. нажать на кнопку «Войти»,
 - 18.1.2. нажать на кнопку «ENTER.UNICREDIT. Физическим лицам»,
 - 18.1.3. нажать на кнопку «EN».
- 18.2. Язык интерфейса приложения соответствует системному языку интерфейса устройства Клиента с учетом следующих ограничений:
 - 18.2.1. если языком интерфейса устройства установлен русский – языком интерфейса приложения является русский,
 - 18.2.2. если язык интерфейса устройства отличается от русского – языком интерфейса приложения является английский.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1. ПЕРЕЧЕНЬ ДОКУМЕНТОВ И ИНФОРМАЦИИ, УСЛУГ В СИСТЕМЕ (В Т.Ч. В ПРИЛОЖЕНИИ)^{2, 3}

ДОКУМЕНТЫ

- заявление на перевод в российских рублях, включая перевод с использованием Системы быстрых платежей
- заявление на перевод в иностранной валюте⁴
- заявление на периодическое перечисление денежных средств⁵
- заявление на проведение конверсии
- документы, обосновывающие проводимые Клиентом валютные операции, а также документы валютного контроля (паспорта сделок и другие документы валютного контроля в соответствии с требованиями валютного законодательства)⁶
- заявление на размещение денежных средств во вклад
- заявление на изменение суммы вклада
- заявление о перевыпуске Банковской карты
- заявление о блокировке Банковской карты
- заявление об открытии текущего счета «Клик»
- документ на оплату услуг⁷
- извещение о намерении досрочно погасить задолженность по кредиту
- заявление о приеме (о прекращении приема) в системе «Enter.UniCredit» отдельных видов документов без подтверждения сеансовыми ключами

ИНФОРМАЦИЯ

- номер, валюта и тип счета, информация о состоянии счета и движениях по счету, реквизиты счета
- номер (маскированный) и (или) иной Идентификатор Банковской карты, тип (наименование) Банковской карты, вид карты (основная или дополнительная), статус карты, срок действия, имя держателя карты, список авторизаций по операциям с использованием Банковской карты, при наличии – размер кредитного / овердрафтного лимита, сумма задолженности, дата и сумма минимального платежа
- вид кредита, сумма кредита, процентная ставка, сумма платежа, дата выдачи кредита, дата окончательного платежа по кредиту, дата следующего платежа, график погашения кредита
- название и статус депозита, даты размещения и возврата депозита, начальная и текущая суммы депозита, процентная ставка, номер сделки, периодичность выплат процентов
- информация о ранее созданных и направленных в Банк с использованием системы (в т.ч. приложения) документах / запросах и их статусах
- справочная информация о Банке и услугах / продуктах Банка, в т.ч. о предложении Банка Клиенту

УСЛУГИ

- направление в Банк документов, указанных в данном приложении
- получение информации, указанной в данном приложении
- направление в Банк запроса на оформление Банковской карты, пакета Банковских услуг

² Представленный перечень не является исчерпывающим и может быть расширен Банком путем дополнения возможностей интерфейса системы (в т.ч. приложения) без предварительного внесения изменений в данное руководство пользователя.

³ Отдельные документы / виды информации / услуг могут быть недоступны в некоторых версиях системы (в т.ч. приложения).

⁴ За исключением заявлений на перевод в иностранной валюте со счетов, открытых для расчетов по операциям с Банковскими картами Банка (кроме счетов, открытых для расчетов по операциям с Банковскими картами Prime MasterCard Black Edition, Prime Visa Signature, World MasterCard Black Edition, MasterCard Platinum Prime). Перечень доступных для перевода валют отображается в интерфейсе Enter.UniCredit на момент оформления Заявления на перевод в иностранной валюте.

⁵ За исключением заявлений на перевод денежных средств со счетов, открытых для расчетов по операциям с Банковскими картами Банка

⁶ Документы могут быть направлены через раздел «Переписка с Банком»/«Сообщения».

⁷ Полный перечень услуг для оплаты представлен в интерфейсе системы (в т.ч. приложения) в соответствующем разделе левого меню интерфейса по кнопке «Оплатить» / «Оплата услуг».



- направление в Банк запроса на активацию ранее выданной Клиенту Банковской карты с установкой PIN-кода карты
- направление в Банк запроса на изменение ранее установленного к Банковской карте PIN-кода
- направление в Банк запроса на изменение способа получения дополнительных кодов проверки (для входов в систему/приложение) / сеансовых ключей для подписания документов, направляемых в Банк через систему (в т.ч. приложение)
- получение онлайн («чат») и офлайн («переписка с Банком») консультации сотрудника Банка
- направление в Банк запроса по партнерским продуктам, услугам – консультация, запрос оформления и т.п.
- направление в Банк запроса на оформление кредитного продукта
- создание / сохранение шаблонов документов / запросов
- направление в Банк запроса на подключение / отключение сервиса PUSH-notification
- изменение параметров работы системы (приложения)
- направление через Банк в АО НСПК запроса на установку Банка в качестве «Банка по умолчанию» в Системе быстрых платежей и предоставление акцепта для списаний со счёта сторонним банком при запросах СБП Ме2Ме Pull

ПРИЛОЖЕНИЕ 2. АППАРАТНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К УСТРОЙСТВУ ПРИ ПОЛЬЗОВАНИИ СИСТЕМОЙ (ПРИЛОЖЕНИЕМ)

ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ СИСТЕМЫ НА САЙТЕ

АППАРАТНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ

Персональный компьютер со следующей минимальной конфигурацией⁴:

- 1) процессор Intel Pentium 4 (Аналогичный) или лучше,
- 2) 512 МБ оперативной памяти,
- 3) 100 МБ свободного дискового пространства,
- 4) Super VGA (1024 x 768) или монитор с более высоким разрешением с 256 цветами, или иное равнозначное устройства вывода информации в формате, доступном для восприятия Клиентом – пользователем,
- 5) средство обеспечения доступа в сеть Интернет,
- 6) периферийные устройства: клавиатура, мышь или иные устройства ввода и позиционирования типа, доступного для использования Клиентом.

СИСТЕМНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ

Программное обеспечение, установленное на персональном компьютере:

- 1) операционная система с установленными всеми доступными обновлениями производителя – Windows 7 или выше или macOS / OS X версии 10.10 или выше,
- 2) интернет-браузер (один из) Microsoft Internet Explorer 11.0, Firefox версии 60.0, Opera версии 53, Safari версии 11, Google Chrome версии 66, Yandex версии 18, EDGE версии 17 (или более современные версии указанных браузеров),
- 3) доступ к сети Интернет со скоростью 2048 кбит/с или выше,
- 4) антивирусное программное обеспечение с установленными всеми доступными обновлениями производителя,
- 5) в случае наличия физиологических ограничений (например, по зрению или нарушений моторики) – дополнительное программное обеспечение, поддерживающее взаимодействие Клиента – пользователя с программным обеспечением компьютера.

ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ ПРИЛОЖЕНИЯ

АППАРАТНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ

Устройство типа «смартфон» со следующей минимальной конфигурацией:

- 1) 50 МБ свободного пространства в системной области памяти устройства,
- 2) средство обеспечения доступа в сеть Интернет,
- 3) сенсорный экран или иное средство ввода и позиционирования типа, доступного для использования Клиентом.

СИСТЕМНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ

А. Программное обеспечение, установленное на устройстве:

- 1) операционная система с установленными всеми доступными обновлениями производителя – Android 5.0 или выше, или iOS 11 или выше,
- 2) доступ к сети Интернет в сети связи стандарта HSPA+ или выше,
- 3) антивирусное программное обеспечение с установленными всеми доступными обновлениями производителя,
- 4) в случае наличия физиологических ограничений (например, по зрению или нарушений моторики) – дополнительное программное обеспечение, поддерживающее взаимодействие Клиента – пользователя с программным обеспечением компьютера.

⁴ Требования к аппаратной части могут быть выше, если это обусловлено системными требованиями операционной системы или браузера Клиента.



Б. Отсутствие факта получения прав привилегированного доступа к программному обеспечению устройства (на устройстве не проводились процедуры типа Rooting / Jailbreak).

В. Отсутствие предупреждений операционной системы устройства о недостаточности памяти для нормального функционирования.

ПРИЛОЖЕНИЕ 3. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО БЕЗОПАСНОЙ РАБОТЕ С СИСТЕМОЙ ENTER.UNICREDIT

ЮниКредит Банк придает большое значение безопасности ваших операций в системе Enter.UniCredit, ведь речь идет о защите ваших денежных средств.

В Enter.UniCredit используются современные методы для защиты информации при работе в Интернете:

- передача информации по специальному защищенному SSL-каналу,
- автоматическое отключение, если вы оставались неактивны в Enter.UniCredit более 20 минут.

Обеспечить дополнительную безопасность вашим операциям в Enter.UniCredit вы можете, следуя простым правилам.

Выполнение этих рекомендаций позволит существенно снизить риск мошенничества в отношении ваших денежных средств.

ВАШ КОМПЬЮТЕР

- По возможности, используйте для доступа в Enter.UniCredit только ваш личный компьютер.
- Избегайте работы в Enter.UniCredit из интернет-кафе или с других публичных компьютеров, где могут быть установлены программы-шпионы, которые запоминают вводимые вами конфиденциальные данные.
- При подозрении на попытку несанкционированного доступа незамедлительно сообщите об этом в Банк по телефону 8 800 700 10 20 (звонок по России бесплатный).

АНТИВИРУСНЫЕ ПРОГРАММЫ И ОПЕРАЦИОННАЯ СИСТЕМА

- Обязательно используйте современное лицензионное антивирусное программное обеспечение и следите за его обновлением. Регулярно выполняйте антивирусную проверку своего компьютера для своевременного обнаружения вредоносных программ. Проверяйте антивирусом любые файлы и программы, которые вы сохраняете из Интернета, электронной почты и внешних носителей (флеш-дисков, CD/DVD, дискет т.п.).
- Применяйте специализированные программные средства безопасности: персональные файрволы (Personal Firewall), антишпионское программное обеспечение (Anti-Malware software).
- Используйте только лицензионное программное обеспечение из проверенных и надежных источников. Регулярно выполняйте обновления операционной системы и прикладного программного обеспечения, особенно интернет-браузеров, офисных пакетов, программ для просмотра документов PDF.
- Отключите функцию автозаполнения в установках вашего интернет-браузера. Если имя пользователя и пароль для входа в систему не будут сохранены в памяти браузера, это предотвратит использование данных сторонними лицами.

ЗАЩИТА ПАРОЛЯ И СЕАНСОВЫХ КЛЮЧЕЙ

- Прежде чем ввести имя пользователя и пароль для входа в Enter.UniCredit, внимательно проверьте полный адрес сайта, который должен начинаться следующим образом: <https://enter.unicredit.ru/> или <https://login.unicredit.ru/>.
- Для **входа** в Enter.UniCredit никогда не запрашивается номер мобильного телефона, ПИН-код Банковской карты, CVV2/CVC2-код Банковской карты или номер Банковской карты.
- Никому не сообщайте свой пароль на вход в систему и сеансовые ключи. Сотрудники Банка никогда не попросят сообщить ваш пароль на вход в систему или сеансовые ключи по телефону или прислать их по электронной почте.
- Регулярно меняйте свой пароль на вход в систему. Не используйте простые пароли: повторяющиеся буквы и цифры, даты рождения, имена и фамилии. Не забывайте свой пароль. Если вы записали пароль на бумаге, храните эту запись в недоступном для посторонних лиц месте.
- Если вы подозреваете, что ваши Логин и пароль стали известны кому-либо, незамедлительно свяжитесь с Банком по телефону 8 800 700 10 20 (звонок по России бесплатный) для блокировки доступа или смените Логин и пароль на вход в систему.
- Если вы ошиблись при вводе сеансового ключа для подтверждения операции, не вводите сеансовый ключ с другим порядковым номером, вам даётся 3 попытки на ввод одного сеансового ключа. В случае если сеансовый ключ был трижды введен неверно, он блокируется, и система потребует ввод сеансового ключа с другим порядковым номером.

РАБОТА В ENTER.UNICREDIT

- Контролируйте остатки на ваших счетах при каждом входе в Enter.UniCredit. В случае если, на ваш взгляд, остатки на счетах некорректные, немедленно обратитесь в Банк по телефону 8 800 700 10 20 (звонок по России бесплатный).
- Завершайте работу в Enter.UniCredit нажатием кнопки «Выход», а не просто закрытием окна интернет-браузера.

ПРИЛОЖЕНИЕ 4. ИСТОРИЯ ИЗМЕНЕНИЙ ДОКУМЕНТА

Новая версия	Предыдущая версия	Изменения
2020-03	2019-12	В «Части 1» добавлен пункт 12.3.
2019-12	2019-09	В «Части 1» добавлены пункты 8.2, 8.3.
2019-09	2019-06	- В «Части 1»: - добавлены пункты 1.1.1., 1.1.2., - конкретизирован параметр в пункте 2.3, - внесены изменения в разделы 4, 6, 13, - добавлен раздел 14. - В «Части 2» внесены изменения в пункт 3.2. - Внесены изменения в Приложение 1. - Внесены изменения в Приложение 2 в части требований к версии операционной системы iOS, установленной на устройстве пользователя (при использовании операционной системы iOS). - Добавлено приложение 4 «История изменений документа». - Незначительные редакционные правки по тексту документа.
2019-06	б/н	Полное обновление документа.
2020.12	2019-06	В «Части 1» Внесены комментарии в п.4 (4.4) Внесены дополнения в Приложение 1
2021.12	2020.12	Добавлен раздел «Термины и определения» «Часть 1»: - Внесены изменения в пункт 1.1.2. - Добавлена сноска "2" в п. 4.2. и 4.3. - Удалена сноска "2" в п. 4.4. - Добавлен пункт 5.2.6. - Внесены изменения в пункт 6.3.1. - Внесены изменения в пункт 14.3. «Приложение 1»: - Внесены изменения в описание сноски "6" в разделе «Документы» - Обновлён перечень поручений в разделе «Документы» Внесены изменения в раздел «Услуги» «Приложение 2»: Внесены изменения в версии ОС в п. 1 Системных требований Внесены изменения в название стандарта сети в п. 2 Системных требований
2023.04	2021.12	Добавлены изменения в части добавления функционала установки запретов (ограничений) в следующие разделы: - В п. 8.2.1 добавлены новые типы переводов для установки ограничений - Из п. 8.2.4 удалены способы установки/изменения ограничений - Добавлены п. 10.3, 10.4, 11.3 и 11.4

2023.07	2023.04	«Часть 1»: Добавлен раздел 15 «Бескарточная авторизация в банкомате с использованием Mobile.UniCredit»
2023.11	2023.07	Изменена сноска 4 в Приложении 1 (стр. 11) в части допустимых валют для направления Заявления на перевод в иностранной валюте
2024.03	2023.11	Уточнена информация в части минимальной версии операционной системы мобильного устройства для использования Mobile.UniCredit