



РУКОВОДСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ СИСТЕМЫ «ENTER.UNICREDIT»

(МОБИЛЬНОГО ПРИЛОЖЕНИЯ ДОСТУПА К СИСТЕМЕ)

ВЕРСИЯ 2025.12

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	4
7. РЕЗУЛЬТАТ ПЕРЕДАЧИ ДОКУМЕНТА В БАНК	5
8. ПЕРЕВОДЫ / ПЛАТЕЖИ	5
9. ПЕРЕПИСКА С БАНКОМ	6
10. ИЗМЕНЕНИЕ ПАРАМЕТРОВ / УСЛОВИЙ И/ИЛИ ЗАКРЫТИЕ ДЕЙСТВУЮЩИХ ПРОДУКТОВ	6
11. ИЗМЕНЕНИЕ ПАРАМЕТРОВ СИСТЕМЫ (В Т.Ч. ПРИЛОЖЕНИЯ)	6
12. БЛОКИРОВКА ДОСТУПА К СИСТЕМЕ (ДОСТУПА ЧЕРЕЗ ПРИЛОЖЕНИЕ «MOBILE.UNICREDIT»)	7
13. ИЗМЕНЕНИЕ СПОСОБА ПОЛУЧЕНИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ КОДОВ ПРОВЕРКИ ДЛЯ СИСТЕМЫ (ПРИЛОЖЕНИЯ «MOBILE.UNICREDIT») / СЕАНСОВЫХ КЛЮЧЕЙ ДЛЯ СИСТЕМЫ (ПРИЛОЖЕНИЯ «MOBILE.UNICREDIT»)	7
14. БЕСКАРТОННАЯ АВТОРИЗАЦИЯ В БАНКОМАТЕ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ПРИЛОЖЕНИЯ «MOBILE.UNICREDIT»	8
ЧАСТЬ 2. ОБЩИЕ ВОПРОСЫ	8
15. ПАМЯТКА ПО БЕЗОПАСНОСТИ	8
16. ТАРИФЫ, КОМИССИИ, СБОРЫ, КУРСЫ ОБМЕНА ВАЛЮТЫ	9
17. ЯЗЫК ИНТЕРФЕЙСА	9
ПРИЛОЖЕНИЕ 1. ПЕРЕЧЕНЬ ДОКУМЕНТОВ И ИНФОРМАЦИИ, УСЛУГ В СИСТЕМЕ (В Т.Ч. В ПРИЛОЖЕНИИ)	10
ПРИЛОЖЕНИЕ 2. АППАРАТНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К УСТРОЙСТВУ ПРИ ПОЛЬЗОВАНИИ СИСТЕМОЙ (ПРИЛОЖЕНИЕМ «MOBILE.UNICREDIT»)	12
ПРИЛОЖЕНИЕ 3. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО БЕЗОПАСНОЙ РАБОТЕ С СИСТЕМОЙ ENTER.UNICREDIT	13
ПРИЛОЖЕНИЕ 4. ИСТОРИЯ ИЗМЕНЕНИЙ ДОКУМЕНТА	14

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1. **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.
2. **Банк** – Акционерное общество «ЮниКредит Банк».
3. **Бескарточная авторизация** – авторизация в банкомате без использования пластиковой банковской карты с помощью специального кода, генерируемого через Mobile.UniCredit.
4. **Идентификатор банковской карты** – шестнадцатизначный (16) номер банковской карты, указанный на лицевой стороне карты.
5. **Клиент** – физическое лицо, заключившее с Банком Договор об использовании системы «Enter.UniCredit».
6. **Код проверки** – одноразовый код для подтверждения операции, направляемый Банком через SMS или находящийся на скретч-карте.
7. **Контактный центр** – подразделение Банка, обслуживающее клиентов в дистанционных каналах (по телефону / в онлайн-чате).
8. **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.
9. **Скретч-карта** – пластиковая карта, содержащая уникальные коды (ключи) для подтверждения проведения операций Клиентом.
10. **Специальный код доступа к приложению** – пятизначная (5) комбинация из цифр, устанавливаемая Клиентом для быстрого входа в приложение Mobile.UniCredit.
11. **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.
12. **FaceID** – сканер объемно-пространственной формы лица человека, разработанный компанией Apple, используемый для упрощенного входа в приложение Mobile.UniCredit.
13. **Fingerprint / TouchID** – сканер отпечатка пальца, встроенный в клиентское устройство (смартфон), используемый для упрощенного входа в приложение Mobile.UniCredit.
14. **MobiPass** – это технология генерации кодов (ключей) для подтверждения проведения операций Клиентом с помощью приложения Mobile.UniCredit.
15. **Mobile.UniCredit, Приложение 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.
16. **SMS-токен** – способ направления Кодов проверки посредством SMS-сообщений на российский номер мобильного телефона, указанный при подключении к Системе.
17. **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.
18. **Phone.UniCredit** – специальное программное обеспечение, предназначенное для дистанционного обслуживания Клиента и предоставления ему по телефону информации по продуктам и услугам, оформленным Клиентом в Банке.

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 в Приложении «Mobile.UniCredit» с использованием:
 - 1) Идентификатора Банковской карты,

- 2) номера счета.
- 1.1.2. Для подключения в Контактном центре необходимо также наличие подключения к системам «SMS.UniCredit» и «Phone.UniCredit». Подключить «SMS.UniCredit» можно в Контактном центре. Подключить «Phone.UniCredit» можно в Банкомате (с картой Банка) или офисе Банка.
- 1.2. В приложении «Mobile.UniCredit», предоставляющем в операционных средах Android и iOS доступ к системе «Enter.UniCredit»:
 - 1.2.1. если приложение «Mobile.UniCredit» не установлено: установить его (рекомендуется переход по ссылке <https://app.unicredit.ru/>),
 - 1.2.2. запустить приложение «Mobile.UniCredit»,
 - 1.2.3. нажать на кнопку «Регистрация»,
 - 1.2.4. нажать на кнопку «По номеру карты/счета»,
 - 1.2.5. следовать указаниям экранных форм.
- 1.3. В Контактном центре Банка:
 - 1.3.1. позвонить по номеру телефона 8 800 700 10 20,
 - 1.3.2. следовать указаниям сотрудника Банка.
- 1.4. В отделении Банка:
 - 1.4.1. обратиться к сотруднику Банка с документом, удостоверяющим личность,
 - 1.4.2. следовать указаниям сотрудника Банка.

2. ВХОД

- 2.1. В приложении «Mobile.UniCredit»:
 - 2.1.1. если приложение «Mobile.UniCredit» не установлено: установить его (рекомендуется переход по ссылке <https://app.unicredit.ru/>),
 - 2.1.2. запустить приложение «Mobile.UniCredit»,
 - 2.1.3. нажать на кнопку «Вход»,
 - 2.1.4. если не задан Специальный код доступа к приложению «Mobile.UniCredit»: ввести Логин (если Логин ранее не был сохранен в приложении) или номер телефона и пароль, нажать на кнопку «Войти», ввести дополнительный Код проверки (при наличии требования в интерфейсе), нажать на кнопку «Подтвердить»,
 - 2.1.5. если задан Специальный код доступа к приложению «Mobile.UniCredit»: 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.
- 2.2. В случае пятикратного некорректного ввода Логина или пароля доступ в Систему блокируется на 24 (двадцать четыре) часа.
- 2.3. Вход по номеру мобильного телефона Клиента, сообщенного ранее Банку в письменном виде, доступен при предоставлении согласия на использование номера мобильного телефона в качестве логина (идентификатора). Для этого необходимо:
 - 2.3.1. В приложении «Mobile.UniCredit» при первом входе нажать на кнопку «Активировать» на всплывающем баннере с предложением подключить вход по номеру телефона в интерфейсе Системы для направления в Банк заявления об использовании номера телефона в качестве логина (идентификатора).
 - 2.3.2. Для подписания заявления используется аналог собственноручной подписи Клиента, которым является цифровой код, направленный Банком в виде текстового сообщения на номер мобильного телефона, по которому предоставляется такое согласие.

3. ПОВТОРНОЕ ПОЛУЧЕНИЕ ЛОГИНА

- 3.1. В Контактном 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 через Контактный центр Банка 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 приложение).
- 4.2. В приложении «Mobile.UniCredit»:
 - 4.2.1. запустить приложение,
 - 4.2.2. нажать на кнопку «Войти»,
 - 4.2.3. нажать на кнопку «Не помню пароль»,
 - 4.2.4. следовать указаниям экранных форм.
- 4.3. В Контактном центре Банка:
 - 4.3.1. позвонить по номеру телефона 8 800 700 10 20,
 - 4.3.2. следовать указаниям сотрудника Банка.
- 4.4. В отделении Банка:
 - 4.4.1. обратиться к сотруднику Банка с документом, удостоверяющим личность,
 - 4.4.2. следовать указаниям сотрудника Банка.

5. СКРЫТИЕ ОТОБРАЖЕНИЯ ПРОДУКТОВ, ОТМЕНА СКРЫТИЯ ОТОБРАЖЕНИЯ ПРОДУКТОВ

- 5.1. В приложении «Mobile.UniCredit»:
 - 5.1.1. войти в приложение,
 - 5.1.2. выбрать нужный продукт на Главной странице,
 - 5.1.3. нажать на кнопку настроек – символ «шестерёнка»,
 - 5.1.4. изменить положение переключателя (свитчера) «Показывать на главной» в состояние серого цвета для скрытия продукта.
- 5.2. 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 (приложения «Mobile.UniCredit»), 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 (приложения «Mobile.UniCredit»).
- 6.3. С использованием Системы (приложения «Mobile.UniCredit») 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» и «Переводы по QR-коду».

¹ Замена установленного пароля без использования ранее установленного пароля.

- 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 (приложения «Mobile.UniCredit»).
- 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 (приложения «Mobile.UniCredit») 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 «Mobile.UniCredit») доступна в пункте меню «История операций» (Аналогичном) в меню интерфейса Системы.
- 7.4. В установленных Банком случаях Клиенту с использованием элементов интерфейса Системы (приложения «Mobile.UniCredit») – специальных кнопок – может быть доступна возможность сохранения документа в файле определенного Банком формата. Информация о таких возможностях доводится Банком до Клиента в интерфейсе Системы (приложения «Mobile.UniCredit») 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 Системы.
 - 8.2. Банк устанавливает ограничение на максимальную сумму перевода денежных средств за одну операцию («лимиты»), информация о котором доводится до Клиента в интерфейсе Системы (приложения «Mobile.UniCredit»).
 - 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 Контактном центре Банка,
 - 2) через Переписку с Банком в приложении Mobile.UniCredit
 - 3) в отделении Банка.
 - 8.2.5. В Контактном 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 приложении «Mobile.UniCredit».

- 8.2.6. Через Переписку с Банком в приложении Mobile.UniCredit необходимо направить письмо в свободном формате, содержащее информацию об установке / изменению 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 (приложения «Mobile.UniCredit»).
 - 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. В приложении «Mobile.UniCredit»:
 - 9.1.1. войти в приложение,
 - 9.1.2. для онлайн-общения с сотрудником Банка – нажать на кнопку чата – символ «Сообщение» на нижней навигационной панели,
 - 9.1.3. для переписки с Банком в офлайн-режиме открыть вкладку «Еще» и нажать на кнопку «Переписка с Банком»:
 - 1) для создания нового сообщения в Банк нажать кнопку «Написать письмо» (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. ИЗМЕНЕНИЕ ПАРАМЕТРОВ / УСЛОВИЙ И/ИЛИ ЗАКРЫТИЕ ДЕЙСТВУЮЩИХ ПРОДУКТОВ

- 10.1. В случаях, предусмотренных Банком в интерфейсе системы (приложения «Mobile.UniCredit»), Клиенту может быть предоставлена возможность изменить параметры / условия действующих продуктов.
- 10.2. Для изменения параметров необходимо войти в систему (приложение «Mobile.UniCredit»), выбрать соответствующий пункт меню вида «Операции», «Настройки» и т.п. (в т.ч. по конкретному продукту) и следовать указаниям интерфейса.
- 10.3. 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.
- 10.4. Ограничения могут быть установлены в порядке, аналогичном установке лимитов по операциям, указанном в п. 8.2.4

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

- 11.1. В случаях, предусмотренных Банком в интерфейсе Системы (приложения «Mobile.UniCredit»), Клиенту может быть предоставлена возможность изменить параметры системы (приложения «Mobile.UniCredit»).
- 11.2. Для изменения параметров необходимо войти в Систему (приложение «Mobile.UniCredit»), выбрать соответствующий пункт меню вида «Настройки» в левом меню интерфейса и следовать указаниям интерфейса.



- 11.3. 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.
- 11.3.1. Для самостоятельной замены «Скретч-карты» в интерфейсе Системы необходимо наличие «старой» и «новой» «Скретч-карт», 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»).
- 11.3.2. Замена «Скретч-карты» в интерфейсе Системы производится Клиентом в соответствии с указаниями интерфейса Системы.
- 11.3.3. 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 использование кода со «Скретч-карты».
- 11.3.4. Клиенту рекомендуется контролировать количество оставшихся для использования кодов и не допускать их полного исчерпания до привязки новой «Скретч-карты».

12. БЛОКИРОВКА ДОСТУПА К СИСТЕМЕ (ДОСТУПА ЧЕРЕЗ ПРИЛОЖЕНИЕ «MOBILE.UNICREDIT»)

- 12.1. Заблокировать доступ к Системе возможно в отделении Банка, а также по телефону Контактного центра.
- 12.2. В Контактном центре Банка:
- 12.2.1. позвонить по номеру телефона для Москвы +7 (495) 258-72-00, для других регионов 8 (800) 700-10-20,
 - 12.2.2. следовать указаниям сотрудника Банка.
- 12.3. В отделении Банка:
- 12.3.1. обратиться к сотруднику Банка с документом, удостоверяющим личность,
 - 12.3.2. следовать указаниям сотрудника Банка.
- 12.4. Возобновить заблокированный ранее доступ к Системе (приложению «Mobile.UniCredit») возможно только при личном обращении в отделение Банка с документом, удостоверяющим личность.

13. ИЗМЕНЕНИЕ СПОСОБА ПОЛУЧЕНИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ КОДОВ ПРОВЕРКИ ДЛЯ СИСТЕМЫ (ПРИЛОЖЕНИЯ «MOBILE.UNICREDIT») / СЕАНСОВЫХ КЛЮЧЕЙ ДЛЯ СИСТЕМЫ (ПРИЛОЖЕНИЯ «MOBILE.UNICREDIT»)

- 13.1. Изменить способ получения дополнительных кодов проверки (для входов в систему/приложение «Mobile.UniCredit») / сеансовых ключей для подписания документов, направляемых в Банк через систему (приложение «Mobile.UniCredit») возможно в отделении Банка, по телефону Контактного центра и в интерфейсе приложения «Mobile.UniCredit».
- 13.2. Смена способа подтверждения со «Скретч-карты» на «SMS-токен» доступна в приложении Mobile.UniCredit вне зависимости от остатка кодов со «Скретч-карты». Для изменения необходимо:
- Перейти во вкладку «Еще»,

- Открыть «Настройки»,
- Выбрать пункт «Переход на SMS для подтверждения операций»,
- Сверить номер телефона, указанный на экране системы:
- При актуальном номере телефона нажать «Сохранить» и подтвердить операцию кодом из SMS,
- При неактуальном номере телефона обратиться в отделение Банка для его смены.

13.3. В Контактном центре Банка с использованием системы «Phone.UniCredit»:

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

Данным способом можно заменить использование способов в следующих комбинациях:

- 1) «Скретч-карта» → SMS-канал,
- 2) MobiPass → SMS-канал.

13.4. В отделении Банка через оформление нового подключения:

- 13.4.1. обратиться к сотруднику Банка с документом, удостоверяющим личность,
- 13.4.2. следовать указаниям сотрудника Банка.

14. БЕСКАРТОЧНАЯ АВТОРИЗАЦИЯ В БАНКОМАТЕ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ПРИЛОЖЕНИЯ «MOBILE.UNICREDIT»

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

- 14.1.1. наличие заключенного Договора комплексного банковского обслуживания,
- 14.1.2. наличие подключенной системы Enter.UniCredit,
- 14.1.3. наличие подключенной услуги SMS.UniCredit,
- 14.1.4. наличие активной основной карты к счету физического лица,
- 14.1.5. актуальные идентификационные сведения клиента в системах Банка.

14.2. В приложении «Mobile.UniCredit»:

- 14.2.1. войти в приложение,
- 14.2.2. выбрать нужную карту на Главном экране,
- 14.2.3. открыть раздел «Управление», нажав на иконку «шестерёнки» в правом верхнем углу интерфейса,
- 14.2.4. выбрать пункт вида «Код для банкомата».

14.3. В банкомате Банка:

- 14.3.1. выбрать пункт «Операции без карты» в интерфейсе банкомата,
- 14.3.2. на открывшемся экране ввести код, полученный в приложении Mobile.UniCredit (пп. 14.2.1 – 14.2.4),
- 14.3.3. ввести в банкомате код подтверждения, полученный в SMS-сообщении.

14.4. 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

15. ПАМЯТКА ПО БЕЗОПАСНОСТИ



- 15.1. Актуальные рекомендации по безопасной работе с системой Enter.UniCredit размещены на сайте Банка в разделе «Памятка по безопасности».
- 15.2. Ознакомиться с рекомендациями по безопасной работе с системой Enter.UniCredit можно также в Приложении 3.

16. ТАРИФЫ, КОМИССИИ, СБОРЫ, КУРСЫ ОБМЕНА ВАЛЮТЫ

- 16.1. Информация о размере взимаемого с Клиента тарифа, 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.
- 16.2. 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.

17. ЯЗЫК ИНТЕРФЕЙСА

- 17.1. Язык интерфейса приложения «Mobile.UniCredit» соответствует системному языку интерфейса устройства Клиента с учетом следующих ограничений:
 - 17.1.1. если языком интерфейса устройства установлен русский – языком интерфейса приложения является русский,
 - 17.1.2. если язык интерфейса устройства отличается от русского – языком интерфейса приложения является английский.
- 17.2. Язык интерфейса приложения «Mobile.UniCredit» можно изменить вручную во вкладке «Еще» – «Язык приложения».

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 изменение суммы вклада
- заявление на досрочное истребование вклада
- заявление о перевыпуске Банковской карты
- заявление о блокировке Банковской карты
- 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 активацию ранее выданной Клиенту Банковской карты с установкой PIN-кода карты
- направление в Банк запроса на изменение ранее установленного к Банковской карте PIN-кода

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 (приложения) в соответствующем разделе левого меню интерфейса по кнопке «Оплатить» / «Оплата услуг».



- 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.
- 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 «MOBILE.UNICREDIT»)

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 8.0 или выше, или iOS 15 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.

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 7 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.

ВАШЕ УСТРОЙСТВО

- По возможности, используйте для доступа в Enter.UniCredit только ваше личное устройство.
- Избегайте работы в Enter.UniCredit с устройств, 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 устройства для своевременного обнаружения вредоносных программ. Проверяйте антивирусом любые файлы и программы, которые вы сохраняете из Интернета, электронной почты и внешних носителей.
- 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.

ЗАЩИТА ПАРОЛЯ И СЕАНСОВЫХ КЛЮЧЕЙ

- Для входа в Enter.UniCredit никогда не запрашивается 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).

ПРИЛОЖЕНИЕ 4. ИСТОРИЯ ИЗМЕНЕНИЙ ДОКУМЕНТА

Новая версия	Предыдущая версия	Изменения
2025.12	2025.09	- Скорректирована информация в части Аппаратных требований для работы с Системой; - Обновлены рекомендации по безопасной работе в системе; - Скорректирована нумерация разделов.
2025.09	2025.05	- Скорректирована информация по скрытию продуктов (пп. 5.2-5.3) - Скорректирована информация по навигации в разделе Переписка с банком (п. 9.2) - Уточнены минимальные версии мобильных операционных систем для использования Mobile.UniCredit (Приложение 2) - Скорректирована информация в разделе «Оформление нового продукта» (10.1, 10.1.2, 10.3) - Скорректирован перечень документов и услуг доступных в Enter.UniCredit и Mobile.UniCredit (Приложение 1)
2025.05	2024.09	«Часть 1»: Раздел «Вход» дополнен информацией о входе по номеру телефона. Обновления документа в связи с модификациями в интерфейсе Систем
2024.09	2024.03	Обновлены «Термины и определения» «Часть 1»: - Обновлены разделы «Подключение» и «Вход»; - Изменение способа получения дополнительных кодов проверки для системы (в т.ч. для приложения) / сеансовых ключей для системы (в т.ч. для приложения). «Приложение 3»: - Уточнена информация о длительности сессии в Enter.UniCredit
2024.03	2023.11	Уточнена информация в части минимальной версии операционной системы мобильного устройства для использования 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
2023.07	2023.04	«Часть 1»: Добавлен раздел 15 «Бескарточная авторизация в банкомате с использованием Mobile.UniCredit»
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

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
2020.12	2020-03	В «Части 1» Внесены комментарии в п.4 (4.4) Внесены дополнения в Приложение 1
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	1. 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. 2. В «Части 2» внесены изменения в пункт 3.2. 3. Внесены изменения в Приложение 1. 4. Внесены изменения в Приложение 2 в части требований к версии операционной системы iOS, установленной на устройстве пользователя (при использовании операционной системы iOS). 5. Добавлено приложение 4 «История изменений документа». Незначительные редакционные правки по тексту документа.
2019-06	б/н	Полное обновление документа.