ЮниКредит Банк

РУКОВОДСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ СИСТЕМЫ «ENTER.UNICREDIT»

(МОБИЛЬНОГО ПРИЛОЖЕНИЯ ДОСТУПА К СИСТЕМЕ)

ВЕРСИЯ 2026.05

ОГЛАВЛЕНИЕ

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ 2
ЧАСТЬ 1. ОСНОВНЫЕ ТИПОВЫЕ СИТУАЦИИ 3
1. ПОДКЛЮЧЕНИЕ 3
2. ВХОД 3
3. ПОВТОРНОЕ ПОЛУЧЕНИЕ ЛОГИНА 4
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. ДОСРОЧНОЕ ПОГАШЕНИЕ КРЕДИТА 6
10. ПЕРЕПИСКА С БАНКОМ 6
11. ИЗМЕНЕНИЕ ПАРАМЕТРОВ / УСЛОВИЙ И/ИЛИ ЗАКРЫТИЕ ДЕЙСТВУЮЩИХ ПРОДУКТОВ 7
12. ИЗМЕНЕНИЕ ПАРАМЕТРОВ СИСТЕМЫ (В Т.Ч. ПРИЛОЖЕНИЯ) 7
13. БЛОКИРОВКА ДОСТУПА К СИСТЕМЕ (ДОСТУПА ЧЕРЕЗ ПРИЛОЖЕНИЕ «MOBILE.UNICREDIT») 8
14. ИЗМЕНЕНИЕ СПОСОБА ПОЛУЧЕНИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ КОДОВ ПРОВЕРКИ ДЛЯ СИСТЕМЫ (ПРИЛОЖЕНИЯ «MOBILE.UNICREDIT») / СЕАНСОВЫХ КЛЮЧЕЙ ДЛЯ СИСТЕМЫ (ПРИЛОЖЕНИЯ «MOBILE.UNICREDIT») 8
15. БЕСКАРТОЧНАЯ АВТОРИЗАЦИЯ В БАНКОМАТЕ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ПРИЛОЖЕНИЯ «MOBILE.UNICREDIT» 8
ЧАСТЬ 2. ОБЩИЕ ВОПРОСЫ 9
16. ПАМЯТКА ПО БЕЗОПАСНОСТИ 9
17. ТАРИФЫ, КОМИССИИ, СБОРЫ, КУРСЫ ОБМЕНА ВАЛЮТЫ 9
18. ЯЗЫК ИНТЕРФЕЙСА 9
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 «MOBILE.UNICREDIT») 13
ПРИЛОЖЕНИЕ 3. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО БЕЗОПАСНОЙ РАБОТЕ С СИСТЕМОЙ ENTER.UNICREDIT 14
ПРИЛОЖЕНИЕ 4. ИСТОРИЯ ИЗМЕНЕНИЙ ДОКУМЕНТА 15

ЮниКредит Банк

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. **Руководство пользователя** – настоящее руководство пользователя системы «Enter.UniCredit», регулирующее электронный документооборот и определяющее условия соглашения между Банком (в том числе в качестве профессионального участника рынка ценных бумаг), и Клиентом.
10. **Скретч-карта** – пластиковая карта, содержащая уникальные коды (ключи) для подтверждения проведения операций Клиентом.
11. **Специальный код доступа к приложению** – пятизначная (5) комбинация из цифр, устанавливаемая Клиентом для быстрого входа в приложение Mobile.UniCredit.
12. **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.
13. **FaceID** – сканер объёмно-пространственной формы лица человека, разработанный компанией Apple, используемый для упрощённого входа в приложение Mobile.UniCredit.
14. **Fingerprint / TouchID** – сканер отпечатка пальца, встроенный в клиентское устройство (смартфон), используемый для упрощённого входа в приложение Mobile.UniCredit.
15. **MobiPass** – это технология генерации кодов (ключей) для подтверждения проведения операций Клиентом с помощью приложения Mobile.UniCredit.
16. **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.
17. **SMS-токен** – способ направления Кодов проверки посредством SMS-сообщений на российский номер мобильного телефона, указанный при подключении к Системе.
18. **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.

ЮниКредит Банк

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 системе «SMS.UniCredit». Подключить «SMS.UniCredit» можно в Контактном центре.

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 ПАРОЛЯ[1]

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»).

[1] Замена установленного пароля без использования ранее установленного пароля.

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».

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 «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 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.

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. ДОСРОЧНОЕ ПОГАШЕНИЕ КРЕДИТА

9.1. Подача заявки в приложении «Mobile.UniCredit»:

9.1.1. войти в приложение,

9.1.2. в разделе Кредиты на Главной нажать кнопку «Пополнить» и выбрать опцию «Досрочное погашение»,

9.1.3. в подробной информации по конкретному кредиту выбрать раздел «Заявки на досрочное погашение» и выбрать опцию «Добавить заявку».

9.2. Досрочное погашение текущим днем возможно с понедельника по четверг до 17:00 по московскому времени, в пятницу – до 16:00. В остальных случаях возможен выбор даты не ранее, чем на следующий рабочий день.

9.3. Частичное досрочное погашение

9.3.1. Для создания заявки на Частичное досрочное погашение необходимо выбрать дату и сумму погашения. Сумма погашения не должна превышать 95% от суммы основного долга по кредиту.

9.3.2. При Частичном досрочном погашении необходимо ознакомиться с новым размером ежемесячного платежа. Новый график погашение кредита будет доступен в мобильном приложении в подробной информации по Кредиту (вкладка «График») после проведения досрочного погашения.

9.3.3. При Частичном досрочном погашении необходимо ознакомиться с новым размером полной стоимости кредита в рублях и в процентах.

9.3.4. Подача повторной заявки на досрочное погашение возможна только после того, как прошла текущая заявка на погашение.

9.4. Полное досрочное погашение

9.4.1. Для создания заявки на Полное досрочное погашение необходимо выбрать дату и нажать кнопку «Полное погашение», сумма погашения будет рассчитана автоматически в зависимости от выбранной даты.

9.5. В качестве подтверждения ознакомления с данной информацией и отправки заявления в Банк необходимо ввести Код проверки.

9.6. Для успешного погашения кредита необходимо, чтобы сумма досрочного погашения находилась на счета, с которого происходит списание кредита.

10. ПЕРЕПИСКА С БАНКОМ

10.1. В приложении «Mobile.UniCredit»:

10.1.1. войти в приложение,

10.1.2. для онлайн-общения с сотрудником Банка – нажать на кнопку чата – символ «Сообщение» на нижней навигационной панели,

10.1.3. 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.

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

11.1. В случаях, предусмотренных Банком в интерфейсе системы (приложения «Mobile.UniCredit»), Клиенту может быть предоставлена возможность изменить параметры / условия действующих продуктов.

11.2. 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.

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 (приложения «Mobile.UniCredit»), Клиенту может быть предоставлена возможность изменить параметры системы (приложения «Mobile.UniCredit»).

12.2. Для изменения параметров необходимо войти в Систему (приложение «Mobile.UniCredit»), выбрать соответствующий пункт меню вида «Настройки» во вкладке «Еще» 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-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»).

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 использование 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 (ДОСТУПА ЧЕРЕЗ ПРИЛОЖЕНИЕ «MOBILE.UNICREDIT»)

13.1. Заблокировать доступ к Системе возможно в отделении Банка, а также по телефону Контактного центра.

13.2. В Контактном 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 (приложению «Mobile.UniCredit») возможно только при личном обращении в отделение Банка с документом, удостоверяющим личность.

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

14.1. 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».

14.2. 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.

14.3. В Контактном центре Банка:

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 ПРИЛОЖЕНИЯ «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 приложении «Mobile.UniCredit»:

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 приложении Mobile.UniCredit (пп. 14.2.1 – 14.2.4),

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,
- денежные переводы,
- просмотр баланса по банковской карте,
- получение мини-выписки по карте.

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 тарифа, комиссии, сбора и т.п., а также о применяемом к операции курсе обмены 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 приложения «Mobile.UniCredit» соответствует системному языку интерфейса устройства Клиента с учетом следующих ограничений:

18.1.1. если языком интерфейса устройства установлен русский – языком интерфейса приложения является русский,

18.1.2. если язык интерфейса устройства отличается от русского – языком интерфейса приложения является английский.

18.2. Язык интерфейса приложения «Mobile.UniCredit» можно изменить вручную во вкладке «Еще» – «Язык приложения».

ЮниКредит Банк

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 валюте[4]
- 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
- 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
- приложения к Условиям предоставления брокерских услуг АО ЮниКредит Банком[6]
- приложения к Условиям осуществления депозитарной деятельности[6]
- приложения к Правилам предоставления АО ЮниКредит Банком депозитарных услуг физическим лицам, находящимся на частном банковском обслуживании [6]

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, изменение полной стоимости кредита при досрочном погашении 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 статусы
- справочная информация о Банке и услугах / продуктах Банка, в т.ч. о предложения 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

---

[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 Банковским картами Банка

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

- 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.
- 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 Me2Me 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.

ЮниКредит Банк

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
2026.05	2026.04	• Скорректирована информация о дистанционном обслуживании в Контактном центре; • Добавлена информация об электронном взаимодействии с Клиентами; • Обновлены Определения в документе; • Скорректирован перечень направляемых документов с использованием Системы (Приложение 1).
2026.04	2026.02	• Добавлен раздел 9 «ДОСРОЧНОЕ ПОГАШЕНИЕ КРЕДИТА»; • Скорректирована нумерация разделов; • Скорректирована информация в Приложении 1.
2026.02	2025.12	• Скорректирован перечень направляемых документов в Банк; • Скорректирован перечень доступных услуг в Системе.
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.