

**УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ „ZAPAD
SECURE“ УСЛУГИ ЗАПАД БАНКА**

Содержание:

I ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ.....	3
1. ЗНАЧЕНИЕ ПОНЯТИЙ	3
2. КОМИССИИ	5
3. АКТИВАЦИЯ ZAPAD SECURE УСЛУГИ	5
4. НАДЕЖНАЯ АУТЕНТИФИКАЦИЯ ПУТЕМ ZAPAD SECURE УСЛУГИ ИЛИ 3D SECURE ФУНКЦИОНАЛЬНОСТИ.....	5
5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ZAPAD SECURE УСЛУГИ	6
6. ЖАЛОБЫ КЛИЕНТОВ	7
7. ОБРАБОТКА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ	7
8. ПРЕКРАЩЕНИЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ УСЛУГИ	8
9. СПОРЫ	8
II ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	8

I ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящими Условиями использования услуги «Zapad Secure» (далее – Условия) определяются условия использования данной услуги для приобретения товаров или услуг с помощью платежных карт Mastercard (далее – карта), эмитентом которых является Запад банк АО Подгорица (далее: Банк).

1. ЗНАЧЕНИЕ ПОНЯТИЙ

В настоящих Условиях следующие слова имеют указанные ниже значения:

Аутентификация пользователя	процедура, включающая в себя идентификацию и проверку личности пользователя и предоставление авторизации/согласия на выполнение платежной операции.
Биометрическая аутентификация	метод аутентификации пользователя с использованием биометрического свойства, например отпечаток пальца, сканирование лица и т.п., ранее сохраненных Пользователем в своем мобильном устройстве/приложении и это же свойство используется для доступа к сервису Zapad Secure.
Банк	эмитент и владелец карты Запад банка АО Подгорица, Московская 2b/VII, 81 000 Подгорица, поставщик услуг;
Интернет операция	карточная операция, совершенная в интернет торговой точке;
Интернет торговая точка	зарегистрированная точка продаж (торговец), предлагающая товары или услуги через Интернет;
Пользователь платежной карты	клиент, физическое или юридическое лицо, а также лицо, специально уполномоченное Клиентом на использование платежной карты;
Пароль	динамический пароль, который пользователь получает на зарегистрированный в Банке номер мобильного телефона, который служит для аутентификации покупок в интернет-торговой точке со 3D Secure стандартом и б) статический пароль, который Банк

	предоставляет пользователю и который пользователь может изменить в отделениях Банка.
МОТО/CNP операция	Mail order and telephone order - почтовые и телефонные заказы и Card nonpresent операции – операции, выполнение которых в торговой точке не требует использования платежной карты Клиента.
ОТР код	- <i>One time password</i> - одноразовый код ограниченного действия, который Клиент получает посредством SMS/Viber, аппаратного или программного токена.
Персонализированные элементы безопасности	данные на платежной карте и данные, связанные с картой, которые позволяют Банку идентифицировать лицо, уполномоченное использовать карту, в частности имя и фамилию пользователя платежной карты, номер платежной карты, контрольный номер, записанный на платежной карте, срок действия платежной карты, PIN и подпись пользователя платежной карты на карте, а также ОТР, TAN, CVV.
PIN платежной карты	персонализированный элемент безопасности, представляющий собой присвоенный Банком личный секретный идентификационный номер Клиента, известный только пользователю карты и являющийся строго конфиденциальным, служащий для идентификации пользователя платежной карты и авторизации платежных операций, требующих идентификации и авторизация по PIN -коду.
Платежная карта	Платёжный инструмент, который позволяет его владельцу оплачивать товары и услуги через приёмное устройство или дистанционно и/или который позволяет снятие наличных денег, соответственно использование других услуг в банкоматах, устройствах EFTPOS и в Интернете.
Надежная аутентификация клиента	аутентификация, основанная на использовании двух или более элементов, которые попадают в категорию знаний, владения и характеристик, которые являются взаимно независимыми и которые знает и которыми владеет только пользователь, а это означает, что нарушение одного не снижает надежность других,

созданная таким образом, чтобы обеспечить конфиденциальность данных, подлинность которых проверяется.

Zapad Secure услуга В порядке настоящих Условий это услуга банка, обеспечивающая надежную аутентификацию пользователя посредством Биометрической аутентификации.

3D Secure standard стандарт проверки личности пользователя карты при совершении покупок в Интернете, разработанный карточными схемами (Mastercard, Visa), обеспечивающий безопасную оплату товаров и услуг картой через Интернет.

3D Secure usluga (Three Domain Secure) В порядке настоящих Условий относится к применению стандарта Mastercard SecureCode для более безопасной оплаты товаров и/или услуг в интернет-торговых точках.

2. КОМИССИИ

За использование Zapad Secure услуги Банком не взимается комиссия.

3. АКТИВАЦИЯ ZAPAD SECURE УСЛУГИ

Услуга «Zapad Secure» используется при покупке товаров и/или услуг у интернет-торговцев, поддерживающих Mastercard® SecureCode.

Для использования услуги «Zapad Secure» не требуется дополнительная или новая карта.

Для активации Банк требует принятия Условий использования Zapad Secure. Принимая настоящие Условия, Пользователь дает согласие Банку на использование и обработку его персональных данных. Услуга активируется путем ввода персональных данных, определенных Банком, с целью идентификации Пользователя. Банк может отказать в подключении услуги, если данные не совпадают с персональными данными в системе Банка.

4. НАДЕЖНАЯ АУТЕНТИФИКАЦИЯ ПУТЕМ ZAPAD SECURE УСЛУГИ ИЛИ 3D SECURE ФУНКЦИОНАЛЬНОСТИ

При оплате через интернет, если интернет-торговая точка поддерживает стандарт 3D Secure, необходимо провести аутентификацию пользователя.

Надежная аутентификация через сервис Zapad Secure осуществляется таким образом, что в случае инициирования Интернет-операции Платежной картой, зарегистрированной для использования сервиса Zapad Secure, аутентификация пользователя будет осуществляться следующим образом:

- На устройстве, подключенном к сервису Zapad Secure, Пользователь получает «push» уведомление с подробностями операции;
- Пользователь открывает уведомление и выполняет Биометрическую аутентификацию на своем устройстве;
- По факту успешной Биометрической аутентификации считается, что надежная аутентификация пользователя полностью реализована.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ZAPAD SECURE УСЛУГИ

Ответственность банка:

Банк предоставляет Пользователю доступ к услуге «Zapad Secure» по предварительно согласованным с Пользователем каналам.

Банк не обязан авторизовать операцию только на основании результатов аутентификации.

Банк подтверждает успешно авторизованные операции.

Банк обязуется предоставлять услугу аутентификации 24 часа в сутки, 7 дней в неделю.

Банк предоставляет Пользователям каналы связи, через которые они могут подать все жалобы, касающиеся работы сервиса Zapad Secure.

Банк не несет ответственности в случае несанкционированного использования услуги 3D Secure лицом, располагающим персональными данными пользователя (картой, ПИН-кодом, одноразовым паролем).

Банк не несет ответственности за невозможность совершения операций из-за ошибки Пользователя, недоступность услуги из-за технических проблем с компьютерным оборудованием, помехи в телекоммуникациях, проблемы с интернет-торговой точкой или в случае наступления форс-мажорных обстоятельств.

В целях обеспечения осуществления деятельности в условиях максимальной безопасности и эффективности, Банк пользуется услугами квалифицированных поставщиков услуг. В обязанности Банка входит выбор и мониторинг деятельности, осуществляемой поставщиками услуг.

Банк обязуется привести работу сервиса «Zapad Secure» в соответствие с изменениями, регулирующими правовую базу для данного вида операций.

Ответственность Пользователя:

Пользователь обязан хранить PIN-код в тайне, обращаться с ним строго конфиденциально, ограничить доступ к карте и одноразовому паролю OTP третьим лицам. Пользователь несет

ответственность за все обязательства, возникающие в результате несанкционированного использования карты, одноразового пароля и PIN -кода.

Пользователь обязан немедленно сообщить Банку об утере или краже карты, мобильного телефона, на который он получает одноразовый пароль, а также о других формах неправомерного использования услуги « Zapad Secure» по номеру телефона: +382 20 690 000 в будние дни с 08:00 до 16:00, а затем в выходные и праздничные дни по телефону +382 20 690 069;

В случае кражи мобильного телефона, необходимо уведомить Банк, чтобы заблокировать номер в системе.

Все проблемы и споры по поводу дефектов товаров и/или услуг Пользователем будут решаться через Интернет-торговую точку. Банк не несет ответственности за ущерб, причиненный Пользователю в результате неисполнения обязательств Интернет-точкой продаж.

Пользователь обязан соблюдать рекомендации по установке приложения, данные Банком, в целях обеспечения условий оптимальной работы сервиса.

6. ЖАЛОБЫ КЛИЕНТОВ

Жалобы на работу сотрудника или оказанную банковскую услугу Клиентом подаются в соответствии с Правилами работы с поданными жалобами-похвалами.

Жалоба подается одним из следующих способов:

- Лично в головном офисе банка или в отделении банка – **путем заполнения Формы**;
- Почтой, отправкой по адресу **Московская 2б/VII, 81000 Подгорица**;
- По электронной почте (e-mail) по адресу: **prigovor@zapadbanka.me**;

Жалоба должна содержать подробное описание события/ситуации.

7. ОБРАБОТКА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

Банк собирает и обрабатывает персональные данные и защищает их от несанкционированного доступа, использования или раскрытия в соответствии с нормативными актами, регуливающими защиту персональных данных.

8. ПРЕКРАЩЕНИЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ УСЛУГИ

После принятия настоящих Условий услуга «Zapad Secure» активна до окончания срока действия Карты.

9. СПОРЫ

Все возможные споры между Банком и Клиентом, которые могут возникнуть из Общих договоров и настоящих Условий, разрешаются с применением законодательства Черногории. В случае возникновения спора компетентным судом является суд по месту нахождения Банка. Настоящие Условия вступают в силу с даты принятия и применяются ко всем договорам, связанным с открытием и ведением счетов в платежном обороте, заключенным до даты вступления в силу настоящих Условий. По всем вопросам, не урегулированным настоящими Условиями, применяются действующие правовые нормы, постановления и инструкции компетентных органов Банка и иные их акты, с которыми Клиент ознакомлен до заключения общего договора/распоряжения на единоразовую платежную операцию и которые доступны ему в помещениях Банка и на его странице в сети Интернет.

II ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

По всем вопросам, которые не урегулированы настоящими Условиями, применяются действующие правовые нормы, решения и инструкции компетентных органов, а также акты Банка, с которыми Владелец счета/Пользователь платежных услуг ознакомлен до заключения договора и которые доступны ему во всех отделениях Банка.

Если в настоящие Условия, действующие акты Банка и/или иные нормативные акты впоследствии вносятся изменения и/или дополнения, Пользователь обязуется действовать в соответствии с ними. Банк оставляет за собой право вносить изменения и дополнения в настоящие Условия в соответствии с правовыми и подзаконными актами и интересами Банка.

Инструкцию по использованию приложения Zapad Secure можно найти на сайте Банка https://assets-global.website-files.com/654def3ed2263f477960f00/6602cefa0fa6ae8c9d635d88_%D0%A3%D0%A1%D0%9B%D0%9E%D0%92%D0%98%D0%AF%20%D0%98%D0%A1%D0%9F%D0%9E%D0%9B%D0%AC%D0%97%D0%9E%D0%92%D0%90%D0%9D%D0%98%D0%AF%20%E2%80%9EZAPAD%20SECURE%E2%80%9C%20%D0%A3%D0%A1%D0%9B%D0%A3%D0%93%D0%98%20%D0%97%D0%90%D0%9F%D0%90%D0%94%20%D0%91%D0%90%D0%9D%D0%9A%D0%90%20.pdf

Настоящие Условия вступают в силу в день их принятия и применяются с 8 апреля 2024 года.