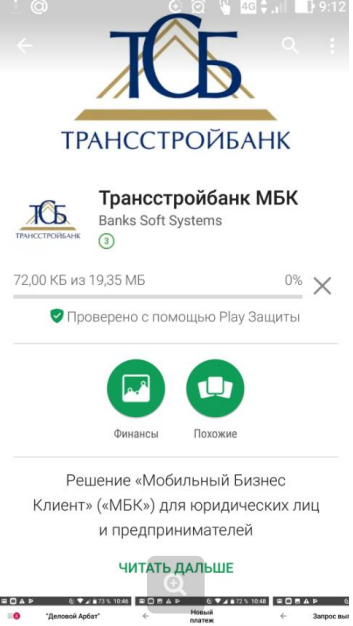


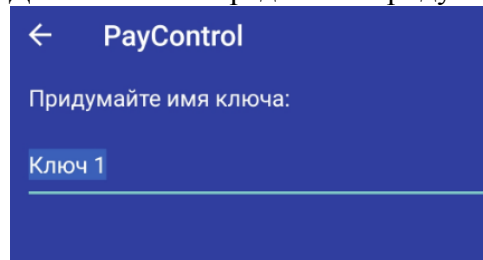
	ВОПРОСЫ	ОТВЕТЫ
1.	<p>Как скачать мобильное приложение «Мобильный Банк-Клиент» (далее – «МБК»)?</p> 	<p>Для того чтобы скачать мобильное приложение на мобильные устройства Apple, необходимо:</p> <p>Шаг 1. Зарегистрироваться в iTunes Store через интернет или через мобильное устройство. Шаг 2. В программе App Store вашего устройства выберите «Поиск». Шаг 3. В поле «Поиск» введите возможные варианты: TSBank MBC, ТСБ Мобильный Бизнес Клиент, TSB Mobail Business Client, ТСБанк МБС, ТСБ мобильный банк</p> <p>Шаг 4. Введите полученные при регистрации Apple ID и пароль, для скачивания и установки мобильного приложения. Готово!</p> <p>Также для установки вы можете сразу перейти на страницу приложения в iTunes</p> <p>Для того чтобы скачать мобильное приложение для мобильных устройств Android, необходимо:</p> <p>Шаг 1. Зайти в аккаунт Google с помощью вашего логина и пароля через интернет (Google Play) или мобильное устройство (Play Market). Шаг 2. В поле «Поиск» введите возможные варианты: TSBank MBC, ТСБ Мобильный Бизнес Клиент, TSB Mobail Business Client, ТСБанк МБС, ТСБ мобильный банк Шаг 3. Нажмите «Установить». Готово!</p> <p>Также для установки вы можете сразу перейти на страницу приложения в Google Play</p>
2.	<p>Сколько стоит мобильное приложение «МБК»?</p>	<p>Мобильное приложение доступно для скачивания в App Store и Google Play абсолютно бесплатно. Комиссия за обслуживание не взимается.</p>
3.	<p>Безопасно ли работать в системе?</p>	<p>Работа в приложении надежно защищена, однако мы напоминаем о необходимости соблюдения элементарных правил осторожности:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Никому не передавайте конфиденциальные данные для доступа в приложение. • Не оставляйте без присмотра ваше устройство. • Не допускайте использования вашего устройства третьими лицами.
4.	<p>Какие услуги будут</p>	<p>Просмотр общей информации: новости Банка, письма из Банка, курсы валют, запросы в Банк, офисы и</p>

	<p>доступны?</p>	<p>банкоматы; Реквизиты счетов; Работа с платежными поручениями: переводы, шаблоны; Реквизиты счетов; Получение информации по счетам организации; Информация о доступном балансе, выписки.</p>
<p>5.</p>	<p>Услуги доступны по всем счетам и в рублях, и в валюте?</p>	<p>Нет, по счетам в рублях в полном объеме, по счетам в валюте только остатки.</p>
<p>6.</p>	<p>PayControl система подтверждения операций в мобильном приложении, расскажите о ней?</p>	<p>Приложение PayControl это безопасная и удобная замена SMS-паролей, позволяющая подтверждать операции, создаваемые в системе без использования дополнительных устройств, таких как токены, смарт-карты, простота интеграции с мобильным приложением. Важно, высокий уровень безопасности!</p> <p>Безопасность</p> <p><i>Особенности решения PayControl, которые обеспечивают безопасность совершаемых транзакций:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • коды подтверждения транзакции, вырабатываемые PayControl, формируются на основе 4-х составляющих: они привязаны к реквизитам платежа, времени его создания, ключу пользователя и «отпечатку» мобильного устройства, поэтому перехват кодов подтверждения операции бесполезен для злоумышленников; • изолированное внутреннее хранилище приложения PayControl защищает от несанкционированного доступа со стороны вредоносного ПО или использования мобильного телефона злоумышленником при утрате мобильного устройства; • возможность интеграции PayControl с системами фрод-мониторинга значительно повышает точность определения попыток мошеннических транзакций. <p><i>Документ создается и подтверждается на разных устройствах:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • пользователь видит реквизиты платежа на экране телефона и имеет возможность проконтролировать их корректность; • для совершения успешной атаки злоумышленник должен получить доступ и к компьютеру клиента, и к его мобильному телефону. <p><i>Безопасная передача ключевой информации пользователю:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • пользователь имеет возможность получить ключевую информацию удаленно, без посещения офиса Банка; • для передачи пользователю ключевой информации используется два независимых канала связи. <p><i>Неотказуемость от совершения операции:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • пользователь не только подтверждает реквизиты платежа, но и «расписывается» в получении уведомления о совершаемой операции. <p>По одноразовому паролю посредством SMS-паролей есть существенный изъян (риск): он никак не привязывается к подтверждаемой им операции, а значит, уязвим для фишинга. Это дает возможность злоумышленнику, взяв под контроль устройство (мобильный телефон), с помощью которого работает клиент и подменить клиентскую операцию своей.</p>

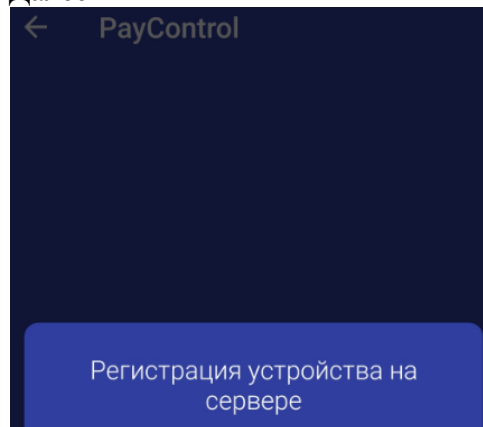
7.	Сколько стоит установка приложения PayControl?	Бесплатно
8.	Какой порядок подключения PayControl?	<p>Шаг 1. При личном визите в офис Банка в момент подключения к мобильному приложению.</p> <p>Шаг 2. Предоставить номер мобильного телефона и адрес личной почты (e-mail).</p> <p>Шаг 3. Далее сотрудник Банка формирует и распечатывает в 2-х экземплярах Акт признания ключа подписи для обмена сообщениями, идентификатор(логин) и пароль на вход в систему, а также QR-код ключа. Пароль для авторизации QR-кода поступит в виде SMS и E-Mail-сообщения. ВНИМАНИЕ!!! После авторизации ключа, обязательно уничтожьте QR-код ключа.</p> <p>Шаг 4. Установка приложения. Есть два способа установить приложение:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. В вашем мобильном устройстве запустите Google Play (для Android) или Apple Store (для iOS), найдите приложение по слову «PayControl» и установите его: <div data-bbox="752 544 1234 1394" data-label="Image"> </div> <ol style="list-style-type: none"> 2. Если на вашем мобильном устройстве установлена программа считывания QR-кода 3. В мобильном приложении «PayControl» нажмите «Управление ключами», задайте пароль доступа к

ключевой информации: отсканируйте QR-код с экрана, нацелив на него камеру Вашего мобильного устройства, далее введите код активации ключа из присланного **SMS**- или E-mail сообщения. Готово.

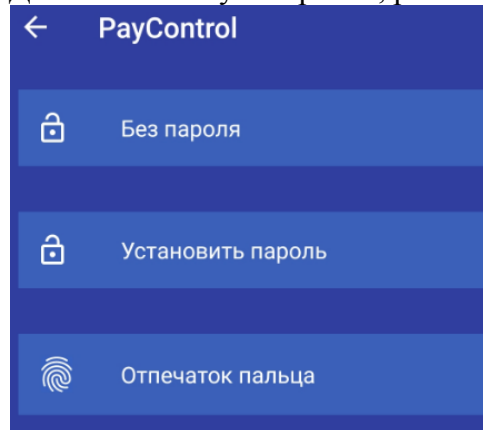
4. Далее система предложит придумать имя ключа:





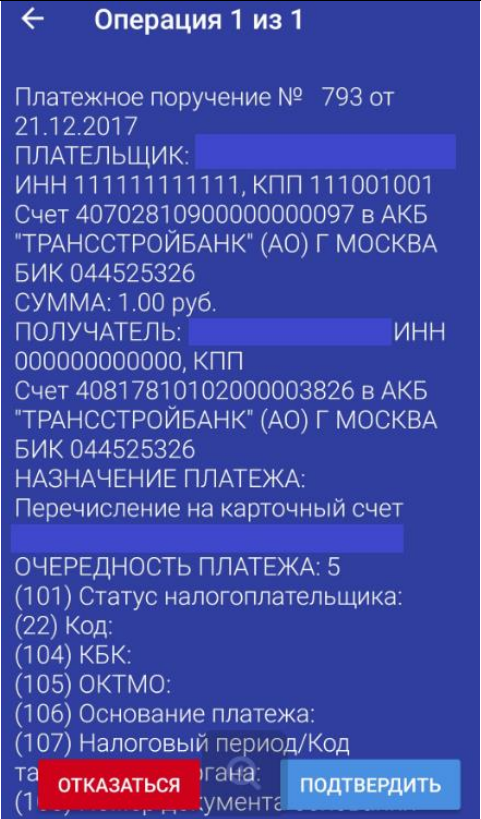
5. Далее




6. Далее на Ваше усмотрение, рекомендуем установить пароль либо отпечаток пальца:



		<p>7. Готово!</p> <p>Ваши ключи хранятся в приложении, защищенные вашим паролем. Для вашей безопасности пароль в программе нигде не сохраняется, и восстановить его нельзя.</p> <p>Обратите внимание, что для вашей безопасности ключи имеют срок действия, после истечения которого они не могут быть использованы и должны быть регенерированы.</p>
9.	<p>А если я потеряю, забуду пароль?</p>	<p>При утере пароля необходимо заново пройти процедуру активации ключей.</p>
10.	<p>Как происходит подтверждение операций PayControl?</p>	<p>При выборе «Действия с документом» - «Подписать и отправить» на экране появится сообщение об отправке PUSH-уведомления - «Продолжить», далее заходите в приложение PayControl, на экране:</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;">   </div> <p>Далее</p>

			<p>По факту подтверждения на экране появится сообщение «Операция успешна подтверждена» - «Дальше» - «Нет операций для подтверждения» - Готово!</p>
<p>11.</p>	<p>Как происходит авторизация в мобильном приложении?</p>	<p>Авторизация организована следующими способами:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Авторизация с помощью простой подписи (упрощенная авторизация); • Двухфакторная аутентификация. <p>При упрощенной авторизации предлагается ввести имя своей учетной записи (логин) и пароль. Упрощенную авторизацию можно заменить на PIN-код, при входе в систему на странице авторизации включить параметр «Установить/Задать PIN-код».</p> <p>Двухфакторная аутентификация реализована посредством Приложением PayControl. Информация о Приложении PayControl смотрите вопросы 6-10.</p>	
<p>12.</p>	<p>Как посмотреть и</p>		<p>Для получения и просмотра выписок выполните следующие действия:</p>

	<p>распечатать выписку?</p>	<p>1. Перейдите на страницу Выписки одним из следующих способов:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Выберите в главном меню приложения пункт Выписки • Либо на странице Счета в списке коснитесь записи с тем счетом, по которому требуется получить выписку. <p>2. Будет выполнен переход к странице Выписки. Выписка содержит список платежей, совершенных за указанный период, с указанием даты и суммы прихода/расхода по счету. При необходимости, можно просмотреть детали каждой конкретной операции, попавшей в выписку, коснувшись соответствующей записи в списке. Имеется возможность экспорта выписки и отправки на электронный адрес, для последующей печати выписки или экспорта в бухгалтерскую программу 1С. Для этого нажать «Экспорт выписки» и выбрать необходимый формат формируемого файла XLS либо 1С и ввести адрес на который вы хотите отправить файл. Экспорт выписки может быть осуществлен только в одном из форматов, одновременно в двух недопустим, но возможен поочередно.</p>
<p>13.</p>	<p>Как отозвать платежное поручение?</p>	<p>Отзыв платежного поручения может быть выполнен для документов, имеющих статус "В обработке". Для отзыва платежного поручения выполните следующие действия:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Из списка документов, находящихся в статусе "В обработке", откройте документ, который требуется отозвать 2. На странице просмотра документа с помощью кнопки Действия вызовите контекстное меню документа. 3. В открывшемся контекстном меню выберите пункт Отозвать. 4. Система перейдет к формированию запроса на отзыв документа. 5. В поле Причина отзыва укажите причину, по которой необходимо отозвать документ. 6. Нажмите кнопку Действия. В появившемся контекстном меню выберите пункт Подписать и отправить. 7. Система запросит подписать документ. Выполните подпись запроса на отзыв документа аналогично подписи платежного поручения. 8. Система выполнит отправку запроса на отзыв документа в банк. При успешном результате отправки будет выведено информационное сообщение об успешно выполненной отправке документа. В случае возникновения ошибок, исправьте их и повторите отправку документа. В случае получения отрицательного ответа из Банка о невозможности отзыва документа (в случае если документ прошел первичную обработку работником Банка), создать произвольный документ с просьбой удалить документ указав номер, сумму документа подписать и отправить его в Банк. Позвонить в Банк и подтвердить удаление документа. Важно, нельзя отозвать платежное поручение, находящееся в статусе «Исполнен».
<p>14.</p>	<p>Как узнать причину отклонения платежного</p>	<p>Зайдите на страницу Платежи и перейдите во вкладку "Отказанные"</p>

	поручения банком?	
15.	Как создать шаблон платежного поручения?	<p>Для создания платежных поручений на основе выбранного шаблона:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Перейдите к созданию документа одним из способов: 2. Будет выполнен переход к странице Шаблоны. 3. Коснитесь требуемой записи о шаблоне. 4. Будет выполнен переход к странице Платежи (просмотр). 5. Некоторые реквизиты будут заполнены значениями реквизитов документа, на основе которого создавался новый документ. 6. При необходимости отредактируйте значения заполненных реквизитов и укажите значения прочих реквизитов. <p>После выполнения указанных действий требуемое количество платежных поручений будет создано на основе значений реквизитов выбранных шаблонов.</p>
16.	Можно ли удалить документ из системы?	<p>Можно удалить документ, если он находится в статусах "Создан" или "Подписан". В первом случае кликните правой кнопкой мыши на документе и нажмите "Удалить". Если документ подписан, необходимо сначала снять подпись. Для этого также кликните правой кнопкой мыши на документе и нажмите "Удаление подписи".</p> <p>Документ перейдет в раздел "Удаленные документы" (полностью из системы удалить не получится)</p>
17.	Что делать, если я забыл пароль для входа в систему?	<p>Необходимо обратиться в Банк в отдел открытия счетов по телефону 8 (495) 786-37-73 либо по телефону 8 (800) 505-37-73 (бесплатный телефон по России), добавочные 342, 328, 379.</p>
18.	Каким образом срочно заблокировать доступ к системе?	<p>Необходимо обратиться в Банк в отдел открытия счетов по телефону 8 (495) 786-37-73 либо по телефону 8 (800) 505-37-73 (бесплатный телефон по России), добавочные 342, 328, 379.</p>
19.	Как изменить пароль/PIN-код?	<p>Это возможно сделать с любой страницы приложения</p> <p>через пункт  → Настройки → Изменить пароль (PIN-код) главного меню приложения. Откроется интерфейс изменения пароля (PIN-кода). Введите в соответствующих полях старый и новый пароль (PIN-код), после чего нажмите на кнопку «Изменить пароль».</p> <p>В результате выполнения указанных действий будет изменен Ваш пароль (PIN-код).</p>
20.	Как быстро истекает время сессии системы?	<p>Время сессии системы (работа системы в течение временного промежутка, когда в системе не осуществляется никаких действий пользователем) составляет 15 минут.</p> <p>Время сессии системы в случае активных действий пользователем не ограничено.</p>