

## 1. Что нужно сделать, чтобы зарегистрироваться в мобильном приложении?

Существует 2 типа регистрации в мобильном приложении: по ИНН коду удостоверения личности и номеру карты.

- При выборе типа регистрации по ИНН коду необходимо ввести ИНН код удостоверения личности и номер мобильного телефона, зарегистрированный в банке. Если введенные данные верны, откроется следующее диалоговое окно, где вам потребуется ввести одноразовый пароль, отправленный на номер телефона. Если введен верный пароль, откроется следующее диалоговое окно, где назначается 4-значный пароль для доступа к мобильному приложению, после чего вы можете войти в систему.

- При выборе типа регистрации по номеру карты необходимо ввести 16 цифр, указанные на лицевой стороне карты, и номер мобильного телефона, зарегистрированный в банке. Если введенные данные верны, откроется следующее диалоговое окно, где вам потребуется ввести одноразовый пароль, отправленный на номер телефона. Если введен верный пароль, откроется следующее диалоговое окно, где назначается 4-значный пароль для доступа к мобильному приложению, после чего вы можете войти в систему.

## 2. Могу ли я зарегистрироваться в системе, если не являюсь клиентом МБА?

В настоящее время в системе могут регистрироваться только клиенты МБА.

Регистрация станет возможной при наличии у вас активного продукта МБА.

## 3. На каких устройствах можно использовать мобильное приложение?

Мобильное приложение можно использовать только на мобильных телефонах на платформах Android (версия операционной системы выше 5.0) и IOS (версия операционной системы выше 11.0).

## 4. При регистрации или при входе в приложение на номер мобильного телефона не поступает одноразовый пароль.

Если на указанный номер мобильного телефона не поступает одноразовый пароль, об этом следует сообщить в информационный центр банка.

- В случае переноса номера (при переключении с одного оператора на другого)

- При нахождении за границей (роуминг)

- При наличии каких-либо других технических проблем.

## 5. Что делать, если номер, под которым пользователь желает зарегистрировать в мобильном приложении, не совпадает с номером, зарегистрированным в банке?

В мобильном приложении можно зарегистрироваться только под мобильным номером, зарегистрированным в банке. Чтобы зарегистрироваться под другим номером, необходимо изменить указанный в банке номер. Для этого:

- Вы можете изменить необходимый для регистрации номер мобильного телефона, обратившись в банк.

- Вы можете изменить номер в банкомате, выбрав раздел "Регистрация в мобильном банкинге".

## 6. Что делать, если я забыл 4-значный ПИН-код, назначенный для входа в систему при регистрации?

После нажатия кнопки "Я забыл свой ПИН-код" на странице ввода ПИН-кода следует повторно войти в систему, указав свой ИНН-код и номер мобильного телефона, и установить новый ПИН-код.

## 7. Что произойдет в случае ввода неправильного ПИН-кода более 3 раз?

В случае трехкратного неправильного ввода ПИН-кода вам следует перейти на страницу входа для повторной аутентификации. После повторной аутентификации с вводом ИНН-кода и номера мобильного телефона и назначения нового ПИН-кода вы сможете войти в систему.

## 8. Можно ли получить доступ к учетной записи, если мобильное устройство не распознает пользователя по отпечатку пальца (TouchID) или лицу (FaceID)?

Если мобильное устройство не распознает пользователя по отпечатку пальца (TouchID) или лицу (FaceID), можно войти в систему при помощи ПИН-кода. Правильно введенный 4-значный ПИН-код позволяет получить доступ к мобильному приложению.

## 9. Мобильное приложение требует обновления. Что делать?

При обновлении банком версии мобильного приложения будут поступать уведомления. Причиной обновления может быть введение дополнительных функций и/или улучшение текущей функциональности. Если автоматическое обновление не установлено, вам следует загрузить новую версию приложения, войдя в Apple Store или Play Market.

## 10. Какие транзакции можно проводить в Мобильном банкинге?

Платежи операторам мобильной связи, оплату коммунальных и прочих услуг

Переводы между собственными картами и счетами

Переводы на карту другого лица

Внутрибанковские переводы на счет другого лица

Погашение задолженности по существующим кредитам

### **11. Взимается ли дополнительная плата за пользование Мобильным банкингом?**

Использование мобильного приложения бесплатно. Однако по проведенным транзакциям может взиматься соответствующая плата за обслуживание в соответствии с тарифами, указанными на официальном сайте Банка.

### **12. Как изменить номер телефона, под которым я зарегистрировался в Мобильном банке?**

Чтобы изменить номер, под которым вы зарегистрировались в Мобильном банке:

Вы можете обратиться в ближайший филиал с удостоверением личности и подать заявление с указанием нового номера. После внесения филиалом изменений на основании вашего заявления вы сможете входить в Мобильный банк с нового номера.

Вы можете изменить номер в банкомате, выбрав раздел "Регистрация в мобильном банке". После проведения изменений вы сможете входить в мобильный банк под новым номером.

### **13. В Мобильном банке отражены не все продукты.**

Если в Мобильном банке отражены не все банковские продукты пользователя, следует обратиться в Информационный центр банка; запрос будет перенаправлен в соответствующий отдел, и вы получите ответ.

### **14. В процессе перевода появляется текст "Вы превысили установленный для транзакций лимит". Что это значит?**

Это сообщение об ошибке может отображаться, если вы проводите в Мобильном банке транзакцию сверх лимита, установленного для переводов и платежей.

### **15. Как изменить Пароль (короткий шифр), необходимый для входа в систему?**

На странице введения пароля для входа в систему нажмите кнопку "Я забыл свой PIN-код", введите свой ИИН-код и номер мобильного телефона, и выберите новый пароль.

### **16. Как заблокировать свою карту в Мобильном банке?**

Вы можете временно заблокировать карту, войдя в свою учетную запись в мобильном приложении, выбрав соответствующую карту и нажав кнопку "заблокировать карту".

### **17. Где можно найти сведения о кредите?**

Войдите в свою учетную запись в мобильном приложении и перейдите в раздел соответствующего кредита, затем войдите в подраздел "Кредитная информация". В данном подразделе отражены все сведения о кредите.

### **18. Где можно найти график погашения кредита?**

Войдите в свою учетную запись в мобильном приложении и перейдите в раздел соответствующего кредита, затем войдите в подраздел "График платежей". В данном подразделе отражен график платежей.

### **19. Можно ли провести оплату по кредиту сверх суммы ежемесячного платежа?**

Да, можно провести оплату по кредиту сверх суммы ежемесячного платежа по графику. В этом случае размер платежей по кредиту в следующие месяцы будет сокращен. Можно провести несколько платежей в течение одного месяца. Выплаченные Вами средства будут направлены на погашение основной суммы долга и процентов, приходящихся на дату платежа.

### **20. Как подать заявку на кредит в Мобильном банке?**

Войдите в свою учетную запись в мобильном приложении и нажмите кнопку "Подать заявку" в разделе "Кредиты". Выберите условия кредита и заполните заявку. После анализа указанной в заявке информации сотрудник банка свяжется с вами.

### **21. Как можно узнать сумму долга на карте TamKart через Мобильный банк?**

Войдите в свою учетную запись в мобильном приложении и, кликнув по TamKart в разделе "Карты", перейдите на страницу данных карт, где содержится информация о кредите на вашей карте TamKart, включая сумму долга.

### **22. Где найти график погашения рассрочки по такситной карте TamKart в Мобильном банке?**

Войдите в свою учетную запись в мобильном приложении и, кликнув по TamKart в разделе "Карты", перейдите на страницу данных карт. В разделе "График платежей" вы можете найти как график погашения рассрочки, так и следующую подлежащую уплате сумму.

### **23. Как провести ежемесячный платеж по карте TamKart в Мобильном банке?**

Войдите в свою учетную запись в мобильном приложении и, кликнув по TamKart в разделе "Карты", перейдите на страницу данных карт. С 1 по 10 число каждого месяца на этой странице будет активна кнопка "Оплатить сейчас" для погашения задолженности за текущий месяц. Нажав на эту кнопку, вы сможете провести ежемесячный платеж...