

ПРАВИЛА
предоставления клиентам услуг по совершению операций
в системе «Интернет - банкомат»
Акционерного общества «Сургутнефтегазбанк»

Настоящие Правила предоставления клиентам услуг по совершению операций в системе «Интернет-банкомат» Акционерного общества «Сургутнефтегазбанк» (далее – Правила) определяют порядок и условия обслуживания клиентов при совершении ими операций в системе дистанционного банковского обслуживания «Интернет - банкомат».

Статья 1. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящих Правилах используются нижеследующие термины и определения.

1.1 Авторизация – процедура направления запроса Банком и получения от эмитента ответа: разрешения или запрета на проведение операции Клиентом.

1.2. Банк - Акционерное общество «Сургутнефтегазбанк», в том числе его обособленные и внутренние структурные подразделения.

1.3. Банковская карта (карта) – электронное средство платежа, предназначенное для совершения ее держателем операций с денежными средствами, находящимися на картсчете, открытом у эмитента, либо с денежными средствами в пределах суммы предварительно предоставленных держателем денежных средств эмитенту (предоплаченная карта).

Банк оказывает услуги в отношении банковских карт международной платежной системы MasterCard Worldwide либо международной платежной системы Visa International либо платежной системы Мир, если иное прямо не предусмотрено Правилами или Инструкцией.

1.4. Договор – договор предоставления услуг по совершению операций клиентами в системе «Интернет-банкомат» Акционерного общества «Сургутнефтегазбанк», неотъемлемой частью которого являются Правила. Договор заключен между Банком и Клиентом в соответствии с частью 1 статьи 428 Гражданского кодекса Российской Федерации и в порядке, предусмотренном статьей 2 Правил.

1.5. Инструкция - Инструкция для пользователей системы «Интернет - банкомат», определяющая порядок действий Клиента для работы в Системе.

1.6. Код подтверждения (одноразовый пароль) – цифровой код, представляющий собой средство защиты от несанкционированного использования банковской карты и являющийся аналогом собственноручной подписи Клиента. Код подтверждения является конфиденциальной информацией, известной только Клиенту.

1.7. Клиент - физическое лицо или юридическое лицо, если иное прямо не предусмотрено Правилами или Инструкцией, заключившее с Банком Договор.

Клиент является отправителем платежа или перевода.

1.8. Перевод – перевод денежных средств с картсчета Клиента на картсчет получателя денежных средств. Перевод осуществляется на основании Поручения, предоставленного в электронном виде посредством Системы.

Клиентом может быть только физическое лицо, на имя которого выпущена банковская карта.

Валюта перевода – рубли Российской Федерации.

1.9. Платеж – перевод денежных средств с картсчета Клиента в счет оплаты услуг, оказываемых поставщиками услуг, осуществляемый на основании Поручения, представленного в электронном виде посредством Системы. Банк проводит платежи исключительно в пользу лиц (поставщиков услуг) из перечня получателей платежей, указанного в соответствующем разделе Системы.

Клиентом может быть физическое лицо, на имя которого выпущена банковская карта, или юридическое лицо. От имени юридического лица платежи совершает физическое лицо, на имя которого выпущена банковская карта.

Валюта платежа – рубли Российской Федерации.

1.10. Поручение Клиента (Поручение) – переданное Клиентом посредством Системы Банку распоряжение на осуществление перевода или платежа по реквизитам, указанным Клиентом, а также на уплату комиссии Банку.

1.11. Программа 3-D Secure– разработанные платежными системами Visa International / MasterCard Worldwide / Мир программы Verified by Visa/ MasterCard SecureCode/ MirАсcept, направленные на повышение безопасности переводов и платежей по карте в сети Интернет, посредством использования специально разработанного протокола 3D-Secure, предусматривающего ввод Клиентом при проведении операций по карте кода подтверждения.

1.12. Регистрация в Системе – создание Клиентом учетной записи (аккаунта) в Системе, содержащей информацию о Клиенте.

1.13. Система «Интернет - банкомат» (Система) - система дистанционного банковского обслуживания «Интернет – банкомат», представляющая собой электронный ресурс Банка, предназначенный для совершения по банковским картам операций оплаты услуг или операций переводов и платежей с использованием удаленного доступа через веб-браузер (без посещения офисов Банка).

Система специально адаптирована для использования как на стационарных компьютерах, так и на мобильных телефонах, смартфонах и планшетных компьютерах.

Адрес Системы в сети Интернет – страница на сайте <https://pay.sngb.ru>, предназначенная для входа в Систему (на официальном web-сайте Банка в сети Интернет по адресу: www.sngb.ru размещена гиперссылка на адрес Системы в сети Интернет).

Система состоит из открытой и закрытой частей. Открытая часть Системы доступна всем Клиентам (зарегистрированным и незарегистрированным в Системе). Закрытая часть Системы доступна зарегистрированным Клиентам, которые также получают доступ к их личным настройкам и дополнительному функционалу Системы (личный кабинет), а также получают возможность совершать операции, доступные незарегистрированным Клиентам. Подтверждением входа Клиента в Систему является ввод логина и пароля.

Подробная информация о работе Клиента в Системе содержится в Инструкции.

1.14. Тариф – Тариф Акционерного общества «Сургутнефтегазбанк», включающий в себя, в том числе, тарифы соответствующих обособленных и внутренних структурных подразделений Банка, содержащий размер и порядок уплаты комиссионного вознаграждения Банка, взимаемого за совершение им операций по банковской карте посредством Системы.

1.15. Услуга – переводы и платежи, проводимые Банком по инициативе Клиента. Оказывая услуги Банк выступает эквайером.

1.16. Эмитент – кредитная организация, созданная в соответствии с нормами Российского законодательства, осуществившая выпуск карты.

Эмитентом карты Клиента, осуществляющим платеж, может выступать иностранная кредитная организация.

1.17. CVV2/CVC2/CVP2 – специальный код, располагающийся на карте, используемый для дополнительной проверки подлинности карты осуществляемой эмитентом.

Статья 2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Банк оказывает Клиенту услуги на основании Договора в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и правил платежных систем.

Договор считается заключенным с момента обращения Клиента к Банку для получения услуг посредством Системы и подтверждается проставлением Клиентом кода подтверждения на Поручении Клиента. На каждую услугу заключается отдельный Договор.

В отношении учетной записи (регистрации Клиента в Системе) Договор действует в течение неопределенного срока.

2.2. Правила являются неотъемлемой частью Договора и обязательны для исполнения Банком и Клиентом.

Клиент обязан до момента заключения Договора ознакомиться с Правилами, Инструкцией, а также иными условиями оказания услуг Банком.

Правила, Инструкция, а также Тарифы и лимиты на совершение операций по карте или иные ограничения, действующие в отношении услуг, оказываемых Банком, размещены на официальном web-сайте Банка в сети Интернет по адресу: www.sngb.ru и в Системе.

В случае, если Правила, Инструкция, а также лимиты на совершения операций или иные ограничения, действующие в отношении услуг, противоречат правилам платежной системы, то к правоотношениям Сторон применяются правила платежной системы. Исключение составляют случаи, когда такие правила платежной системы прямо противоречат нормам действующего законодательства Российской Федерации.

Статья 3. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

3.1. Банк предоставляет Клиенту возможность с использованием Системы воспользоваться услугами Банка, в процессе оказания которых Банк осуществляет следующие действия:

- прием и обработку Поручений на проведение платежей;
- прием и обработку Поручений на осуществление переводов;
- передачу информации банку получателя денежных средств при совершении Клиентом платежей/переводов;
- составление документов в электронном виде, подтверждающих проведение операции.

Статья 4. УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

4.1. Банк посредством Системы оказывает Клиенту только ту услугу, предоставление которой технически возможно в конкретный момент времени. Информацию о доступных (или недоступных) услугах Клиент может получить в соответствующих разделах Системы.

Банк оказывает услуги по переводу только по картам, поддерживающим программу 3-D Secure.

Клиент-физическое лицо не вправе проводить с использованием карты операции, связанные с предпринимательской деятельностью.

4.2. За оказание услуг Банк взимает комиссию в размере, установленном Тарифом.

Банк доводит информацию о ставке Тарифа до момента совершения операции Клиентом. Совершая операцию Клиент выражает свое согласие с размером взимаемой Банком комиссии

Клиент уведомлен, что при совершении операций по картам, выпущенным не Банком, а другими эмитентами, последними могут взиматься дополнительные комиссии.

4.3. Для осуществления платежа Клиент должен указать в Поручении:

- информацию о карте Клиента - номер карты, срок действия карты, имя и фамилию Клиента, CVV2/CVC2/CVP2 (Клиент, зарегистрированный в Системе, данную информацию указывает при регистрации);

- наименование получателя денежных средств;

- сумму платежа.

Сумма комиссии определяется в соответствии с Тарифом и формируется Системой в Поручении автоматически.

4.4. Для осуществления перевода Клиент должен указать в Поручении:

- информацию о карте Клиента (номер карты, срок действия карты, имя и фамилию Клиента, CVV2/CVC2/CVP2);

- номер держателя карты - получателя денежных средств;

- сумму перевода.

Сумма комиссии определяется в соответствии с Тарифом и формируется Системой в Поручении автоматически.

4.4.1. Если валюта картсчета получателя денежных средств отличается от валюты перевода, конвертация суммы перевода и комиссии осуществляется эмитентом карты получателя денежных средств в соответствии с правилами, установленными таким эмитентом.

4.5. Клиент вправе отказаться от услуги (от Договора) до момента подтверждения параметров услуги.

4.5.1. Услуга по переводу считается Клиенту оказанной, при одновременном наличии нижеследующих обстоятельств:

- если в результате авторизации Банком получено разрешение на списание денежных средств с картсчета Клиента в сумме перевода и комиссии;

- если в результате авторизации Банком получено разрешение на зачисление суммы перевода на картсчет получателя денежных средств.

Если по авторизационному запросу от эмитента карты Клиента и эмитента карты получателя денежных средств не получено разрешение Банк не исполняет Поручение.

4.5.2. Услуга по платежу считается оказанной Клиенту, если в результате авторизации Банком получено разрешение на списание денежных средств с картсчета Клиента в сумме перевода и комиссии.

Если по авторизационному запросу от эмитента карты Клиента не получено разрешение Банк не исполняет Поручение.

4.6. Информирование Клиента об исполнении/неисполнении Поручения осуществляется посредством Системы, в том числе посредством предоставления Клиенту в Системе квитанции в электронном виде.

Срок зачисления денежных средств на счет получателя не зависит от Банка и может составлять от нескольких минут до 30 дней.

В случае непоступления денежных средств получателю в указанные сроки Клиент вправе обратиться в Контакт-центр Банка по номеру телефона, указанному в статье 8 Правил.

4.7. Банк имеет право отказать Клиенту в оказании Услуг в следующих случаях:

- Клиентом не соблюден порядок работы в Системе, установленный в Инструкции, в том числе Клиент некорректно заполнил Поручение;
- параметры операции не соответствуют установленным Банком и/или платежной системой и/или законодательством Российской Федерации ограничениям по видам карт и/или суммам и/или количеству операций по картам;
- по авторизационному запросу от эмитента получен отказ на проведение операции;
- от платежной системы/эмитента/держателя карты Банком получена информации о том, что операция оплаты по банковской карте является мошеннической либо в случае, если у Банка возникли подозрения или основания полагать, что совершается мошенническая операция (при этом, Банк самостоятельно определяет критерии и параметры, по которым возникают подозрения о мошеннической транзакции);
- нарушения Клиентом законодательства в области противодействия легализации доходов, полученных преступным путем и финансированию терроризма, в том числе, если операция обладает признаками сомнительной операции;
- получены соответствующие указания от компетентных органов Российской Федерации;
- действия Клиента приводят или могут привести к нарушению Правил/правил платежных систем/требований законодательства Российской Федерации, в том числе со стороны Банка.

4.8. Клиент принимает на себя обязательства не осуществлять посредством Системы незаконные финансовые операции, операции по легализации доходов, полученных преступным путем, и любые другие операции в нарушение законодательства Российской Федерации и правил платежной системы.

4.9. Каждое действие Клиента в Системе регистрируется Банком в электронном журнале событий. Клиент признает, что выписка из электронного журнала событий, оформленная Банком на бумажном носителе и заверенная им, признается надлежащим доказательством при рассмотрении споров с Клиентом, в том числе в судебных органах.

Статья 5. ТРЕБОВАНИЯ ПО БЕЗОПАСНОСТИ

5.1. Стороны обязуются принимать все меры по безопасности и защите информации и документов, обмен которыми осуществляется посредством Системы Банка.

5.2. Клиенту необходимо знать, что каналы передачи информации, используемые при совершении операций в Системе, в том числе при получении информации из Системы, не всегда являются безопасными и могут повлечь неблагоприятные для Клиента последствия, в виде несанкционированного использования карты, а также риски, потери, убытки и неблагоприятные последствия сбоев, неполадок, искажений, которые могут возникнуть при использовании Системы, либо в работе оборудования, систем связи, программного обеспечения, в том числе находящиеся под контролем информационных посредников и организаций, предоставляющих услуги связи.

Такие риски увеличиваются, если Клиент нарушил или нарушает рекомендации Банка по безопасной работе в Системе, установленные в Правилах и Инструкции.

5.3. Во избежание неблагоприятных последствий Клиент должен:

- принимать все зависящие от него меры безопасности для предотвращения несанкционированного использования другими лицами (компрометации) данных банковской карты Клиента (имя держателя карты, номера карты, срока ее действия, CVC2/CVV2/CVP2-кодов, указанных на обороте банковской карты), идентифицирующей Клиента информации (паролей авторизации, кодов подтверждения, пароля и логина для входа в Систему), а также номера мобильного телефона (иного средства связи) и/или SIM-карты, которой присвоен телефонный номер, указанный Клиентом для работы в Системе.

Клиент обязан периодически менять логин и пароль, используемые Клиентом при работе в Системе, в том числе при возникновении у Клиента подозрений о том, что они стали известны третьим лицам. Смена логина и пароля осуществляется в порядке, предусмотренном в Инструкции.

- работать в Системе только на стационарных компьютерах, мобильных телефонах, смартфонах и планшетных компьютерах, на которых установлено современное антивирусное программное обеспечение, использовать последние версии Интернет-браузера, своевременно устанавливать обновления безопасности для Интернет-браузера и операционной системы;

- при подозрении, что карта утрачена или ее реквизиты скомпрометированы (стали известны неуполномоченным лицам) – обратиться к эмитенту для блокирования карты.

Глава 6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

6.1. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Договора Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.2. Банк не несет ответственность за:

- ошибки, допущенные Клиентом при оформлении Поручения, в том числе при указании ошибочных реквизитов получателя денежных средств. В этом случае Клиент самостоятельно регулирует свои отношения с получателем денежных средств;

- нарушение сроков и условий зачисления денежных средств получателю со стороны третьих лиц, в том числе банка получателя денежных средств;

- сбои в работе оборудования, систем связи, программного обеспечения, возникшие не по вине Банка;
- собственные или чужие действия, повлекшие невозможность использования банковской карты, если такие действия были обусловлены необходимостью выполнения правил и/или требований платежной системы, государственных и иных органов, в том числе не входящих в юрисдикцию Российской Федерации;
- любые платежи/переводы денежных средств в пользу получателя, если услуга оказана в соответствии с Правилами, в том числе:
 - а) если такая операция была совершена Клиентом под влиянием обмана или заблуждения;
 - б) операции, которые по утверждению Клиента не были совершены Клиентом и при этом Банк установил, что Клиент и/или получатель денежных средств нарушали правила пользования картой или пренебрегли мерами безопасности, направленными на недопущение совершения мошеннических операций по карте.

6.3. Банк не несет ответственность за убытки Клиента, возникшие по причинам:

- несоблюдения Клиентом рекомендаций по безопасной работе в Системе, предусмотренных Правилами и Инструкцией;
- компрометации идентифицирующей Клиента информации (паролей авторизации, кодов подтверждения, пароля и логина для входа в Систему) и/или данных банковской карты Клиента;
- утраты контроля и/или выбытия из обладания Клиента технических средств, используемых им для доступа к Системе, мобильного телефона (иных средств мобильной связи) и/или SIM-карты, которой присвоен телефонный номер, указанный Клиентом для работы в Системе;
- неуведомления (несвоевременного уведомления) Банка о событиях, которые могут привести к противоправному использованию принадлежащих Клиенту устройств (оборудования)/банковской карты/идентифицирующей Клиента информации;
- неознакомления с Правилами, Инструкцией, Тарифом, лимитами на совершение операций по карте или иными ограничениями, действующими в отношении услуг, оказываемых Банком;

Статья 7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

7.1. Договор, в том числе Правила регулируются нормами законодательства Российской Федерации.

7.2. Споры, возникающие при исполнении обязательств, вытекающих из Договора, Банк и Клиент будут решать в претензионном порядке.

Претензия предъявляется в письменной форме на бумажном носителе и должна быть подписана заявителем. Претензия к Банку предъявляется Клиентом или его представителем лично или направляются с использованием средств почтовой, курьерской связи.

Претензия рассматривается Стороной в течение 10 (десяти) календарных дней. Если спор возник по фактам использования карты - Банк рассматривает претензию в течение 30 (тридцати) дней со дня получения претензии Клиента.

Банк может не направлять ответ на претензию Клиента, содержащую денежное требование, в случае удовлетворения претензии в сроки, установленные для ее рассмотрения.

7.2.1. Споры, возникающие при исполнении обязательств по Договору, рассматриваются в соответствии с правилами о подведомственности и подсудности, установленными действующим законодательством Российской Федерации.

7.3. Банк осуществляет обработку любой информации, относящейся к персональным данным Клиента.

К персональным данным, обрабатываемым Банком, относятся следующие категории персональных данных:

- фамилия, имя, отчество (в том числе прежние фамилия, имя, отчество - в случае их изменения); год, месяц, дата и место рождения; семейное положение, социальное положение, образование, профессия;

- биометрические персональные данные: фотоизображение, видеоизображение, аудиозапись голоса,

- а также гражданство (в том числе предыдущее гражданство, иные гражданства); пол; возраст; данные документа, удостоверяющего личность, идентификационный номер налогоплательщика (ИНН); номер страхового свидетельства государственного пенсионного страхования (СНИЛС); информация о наличии/отсутствии судимости; сведения о составе семьи (фамилии, имени, отчества, года, месяца, даты рождения супруга (супруги), и детей; контактная информация (адрес и дата регистрации (снятия с регистрационного учета) по месту жительства (регистрации) или места пребывания, адрес фактического проживания, номера телефонов, адреса электронной почты); собственноручная подпись.

Банк осуществляет обработку персональных данных в целях заключения и исполнения Договора и оказания Банком Клиенту Услуг.

Обработка персональных данных осуществляется с использованием средств автоматизации или без использования таковых, включая:

- сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных в объеме не большем, чем это требуется для достижения указанных выше целей обработки персональных данных,

- и иные действия, предусмотренные Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

Заключая Договор Клиент выражает свое согласие и уполномочивает Банк предоставлять полностью или частично полученные сведения о Клиенте платежной системе/ эмитенту/банку получателя платежа в объеме не большем, чем это требуется для достижения указанных выше целей обработки персональных данных.

Согласие на обработку персональных данных действует с даты заключения Договора и до достижения Банком указанных выше целей обработки персональных данных.

Согласие на обработку персональных данных может быть отозвано только на основании письменного заявления Клиента в произвольной форме.

Статья 8. РЕКВИЗИТЫ БАНКА

Акционерное общество «Сургутнефтегазбанк»

628400, Тюменская область, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, город

Сургут, улица Григория Кукуевицкого, дом 19

Телефон: 007 (3462) 398804, 8 800 2008804, 8 800 7758804 (бесплатный звонок на территории РФ).

Корреспондентский счет 30101810600000000709 в Расчетно-кассовом центре г. Сургут
Отделения по Тюменской области Уральского главного управления Центрального банка
Российской Федерации
ИНН 8602190258 КПП 862450001 КПП 860201001
БИК 047144709; ОКПО 09309638; ОКВЭД 64.19.