

ПРАВИЛА
дистанционного банковского обслуживания физических лиц
посредством «СНГБ Онлайн»
в Акционерном обществе «Сургутнефтегазбанк»
(в редакции приказа от 29.03.2019 №179-од/1, в новой редакции)

СОДЕРЖАНИЕ

Статья 1.	Основные термины и определения	3
Статья 2.	Предмет Договора	5
Статья 3.	Общие положения	6
Статья 4.	Порядок совершения банковской операций в системе ДБО.....	7
Статья 5.	Порядок заключения Договора банковского счета в системе ДБО.....	8
Статья 6.	Права и обязанности Сторон.....	8
Статья 7.	Требования безопасности	9
Статья 8.	Приостановление доступа к системе ДБО	10
Статья 9.	Ответственность Сторон.....	11
Статья 10.	Порядок внесения изменений в Правила	12
Статья 11.	Заключительные положения	13
Приложение 1.	Перечень документов, подписываемых простой электронной подписью (ПЭП).....	15
Приложение 2.	Рекомендации по обеспечению необходимого уровня безопасности при работе в системе ДБО (в новой редакции)	16

Настоящие Правила дистанционного банковского обслуживания физических лиц посредством «СНГБ Онлайн» в Акционерном обществе «Сургутнефтегазбанк» (далее – Правила) определяют порядок и условия предоставления физическим лицам банковских услуг через удаленный канал обслуживания без посещения офисов Банка.

Статья 1. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В Правилах используются нижеследующие термины и определения:

1.1. АСП (аналог собственноручной подписи) – сформированная программно-техническими средствами Банка на основании персонального идентификатора Клиента информация, используемая для подтверждения Клиентом совершения банковских операций и других действий, предусмотренных Правилами, в системе ДБО.

1.2. Аутентификация - удостоверение подлинности и правильности введения в систему ДБО средств доступа.

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

1.4. Банковская операция – совершение Клиентом посредством системы ДБО операций по распоряжению денежными средствами, находящимися на Счете.

1.5. Договор банковского счета – договор банковского вклада (до востребования /на определенный срок) или договор банковского счета.

Данный термин не охватывает договор об открытии и обслуживании счета для расчетов с использованием банковских карт, за исключением виртуальных Интернет-карт.

1.6. Договор ДБО – заключенный между Сторонами договор банковского обслуживания посредством системы ДБО.

При выполнении обязательств по Договору ДБО Стороны руководствуются Правилами, которые являются неотъемлемой частью Договора ДБО, и действующим законодательством Российской Федерации, в том числе ст. 428 Гражданского кодекса Российской Федерации.

1.7. Зарегистрированный номер телефона - номер телефона сотовой связи, сообщаемый Клиентом Банку в письменном виде - в анкетах/заявлениях, или в устном виде - в службу поддержки Клиентов, и регистрируемый в информационных системах Банка как номер телефона Клиента.

Клиент вправе изменить зарегистрированный номер телефона в таком же порядке.

1.8. Идентификация – установление личности Клиента на основании введенных в систему ДБО средств доступа.

Идентификация личности Клиента при его личном обращении в Банк или по телефону в службу поддержки Клиентов, осуществляется в порядке, предусмотренном Условиями.

1.9. Инструкция (Инструкция для пользователя системы «СНГБ Онлайн») – документ, определяющий перечень и порядок совершения операций посредством системы ДБО.

1.10. Информационные услуги – предоставление Клиенту посредством системы ДБО следующих услуг: информации о состоянии счетов, открытых на имя Клиента; информации

о ходе исполнения Поручения; информации о кредитной задолженности Клиента; информации о курсах валют и прочие сведения, связанные с услугами и продуктами, оказываемыми Банком Клиенту.

1.11. Клиент – физическое лицо (владелец Счета) являющееся держателем основной банковской карты, выданной Банком, и заключившее с Банком Договор ДБО.

Физическое лицо, являющееся исключительно держателем дополнительной карты, держателем виртуальной Интернет-карты или предоплаченной (подарочной) банковской карты не может заключить Договор ДБО.

1.12. Поручение – поданное посредством системы ДБО распоряжение Клиента на проведение банковской операции или оферта на заключение Договора банковского счета.

1.13. Порядок обслуживания клиентов – условия совершения операций в Банке, в том числе с использованием банковских карт, определенные в правилах обслуживания, к которым присоединяется Клиент, в том числе:

1.13.1. Правила по переводам - Правила осуществления Акционерным обществом «Сургутнефтегазбанк» операций по переводам физических лиц;

1.13.2. Условия - Условия открытия и обслуживания счета для расчетов с использованием банковских карт Акционерным обществом «Сургутнефтегазбанк» (для физических лиц).

1.14. ПЭП (простая электронная подпись) - электронная подпись, которая посредством проставления кода доступа подтверждает факт ее формирования Клиентом. ПЭП является аналогом собственноручной подписи Клиента. ПЭП содержит обязательные для нее реквизиты. Перечень электронных документов, на которых может быть проставлена ПЭП и ее реквизиты, содержатся Перечне документов, подписываемых простой электронной подписью (Приложение 1 к Правилам).

1.15. Система ДБО (система дистанционного банковского обслуживания СНГБ Онлайн) – совокупность программно-технических средств Банка, позволяющих Клиенту получать информацию по Счету, получать информацию по кредиту, открывать вклады, совершать банковские операции, а также получать информационные и другие услуги, в соответствии с доступным функционалом системы ДБО, без посещения офисов Банка.

1.16. Служба поддержки Клиентов – подразделение Банка, обслуживающее физических лиц посредством телефонной связи, по вопросам предоставления Клиенту услуг, в том числе при обслуживании их в системе ДБО.

Обслуживание Клиентов осуществляется по телефонам: 8 (3462) 39-88-04, 8-800-775-88-04 или 8-800-200-88-04.

1.17. Средства доступа – набор средств, выдаваемых/определяемых Банком для идентификации и аутентификации, при использовании Клиентом системы ДБО:

1.17.1. Логин – уникальное имя Клиента, используемое при входе Клиента в систему ДБО. Логин присваивается Клиенту Банком и в дальнейшем не изменяется. Клиент получает логин либо посредством функций банкомата, либо в PIN-конверте (web-login), либо через отделения Банка, либо по телефону службы поддержки Клиентов;

1.17.2. Пароль – комбинация символов, соответствующая присвоенному Клиенту логину. Первоначально пароль присваивается Клиенту Банком и направляется Банком SMS-сообщением по зарегистрированному номеру телефона. После первого входа в систему ДБО первоначальный пароль Клиентом должен быть изменен в порядке, предусмотренном Инструкцией;

1.17.3. Код подтверждения – цифровой код, являющийся АСП Клиента. Код подтверждения направляется Банком SMS-сообщением по зарегистрированному номеру телефона. Каждый код подтверждения используется только один раз и только для совершения тех действий, для которых он предназначен.

1.17.3.1. Сеансовый код подтверждения – код подтверждения, направляемый Банком SMS-сообщением по зарегистрированному номеру телефона или код подтверждения, направляемый посредством PUSH-уведомления. Сеансовый код подтверждения используется для входа в систему ДБО после подключения Клиента к Системе ДБО в соответствии с п. 3.1. Правил.

1.18. Стороны – Банк и Клиент.

1.19. Счет – банковский счет или вклад, открытый Клиентом в рамках Договора банковского счета или счет, открытый для учета операций в рамках договора о брокерском обслуживании, заключенном между Банком и Клиентом;

1.20. Тариф – Тариф Акционерного общества «Сургутнефтегазбанк», содержащий размер и порядок уплаты комиссионного вознаграждения Банка, взимаемого за обслуживание Клиента.

1.21. Устройство – устройство, с помощью которого Клиент получает доступ к системе ДБО (компьютер, смартфон, планшет и т.п.).

1.22. Электронный документ – это сформированный с использованием программно-технических средств Банка документ, содержащий Поручение Клиента, условия Договора банковского счета, а также иной документ, оформление которого возможно в рамках Договора.

1.23. Электронный журнал – файл, в котором фиксируется список всех действий Клиента в системе ДБО (дата, время, тип события, результат обработки события системой ДБО, в том числе использование средств доступа и прочее).

Статья 2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

2.1. В рамках Договора Банк предоставляет Клиенту возможность посредством системы ДБО:

- совершать банковские операции;
- получать информационные услуги;
- заключать Договор банковского счета, а также изменять или расторгать Договор банковского счета, если Инструкцией предусмотрена возможность совершения указанных действий по определенному виду Договора банковского счета, а также совершать иные действия, предусмотренные Инструкцией.

2.2. Перечень доступных информационных услуг, банковских операций и порядок их совершения, формы и порядок подачи/получения электронных документов в рамках системы ДБО определены Инструкцией и размещены в системе ДБО.

Банк вправе изменять перечень доступных информационных услуг, банковских операций и порядок их совершения, формы и порядок подачи/получения электронных документов с учетом функционального изменения работы системы ДБО.

2.3. За оказанные услуги Банк взимает комиссию в размере, установленном Тарифом.

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

Статья 3. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

3.1. Договор считается заключенным с момента подключения Клиента к системе ДБО и действует неопределенный срок.

Банк осуществляет подключение Клиента к системе ДБО после успешного ввода Клиентом средств доступа и первого входа Клиента в систему ДБО.

3.1.1. Доступ Клиента к системе ДБО в течение срока действия Договора Банк предоставляет после успешного ввода Клиентом средств доступа либо в случае, если Клиент использует функции Touch ID/ Face ID или PIN-код устройств, поддерживающих такую функцию – после успешной проверки Touch ID/ Face ID или PIN-кода самим устройством.

3.1.2. Стороны взаимно признают, что порядок предоставления доступа к системе ДБО является надлежащим и правильно введенные логин, пароль и код подтверждения либо Touch ID/ Face ID или PIN-код позволяют утверждать, что вход в систему ДБО осуществляет Клиент.

3.1.3. Стороны взаимно признают, что Договор, заключенный в порядке, предусмотренном в п. 3.1. Правил, юридически эквивалентен Договору, составленному на бумажном носителе и подписанному Клиентом собственноручно.

3.2. Договор и Правила обязательны для исполнения Банком и Клиентом.

Клиент обязан до момента заключения Договора ДБО ознакомиться с условиями оказания Банком банковских услуг посредством системы ДБО, в том числе изложенными в Правилах и Инструкции.

3.3. Электронные документы, в том числе договоры, подписанные с использованием АСП Клиента, Стороны признают равнозначными документам на бумажном носителе, подписанным Клиентом собственноручно и могут служить доказательством в суде.

Проверка АСП, в том числе ПЭП, осуществляется Банком с использованием программно-технических средств путем установления факта ввода корректного кода подтверждения (совпадения с кодом подтверждения, направленным на зарегистрированный номер телефона). В случае отрицательного результата проверки АСП Банк отказывает в исполнении электронного документа, подписанного таким АСП.

Электронный документ является основанием для проведения Банком банковских операций и совершения иных действий по распоряжению Клиента.

3.4. Предоставление услуг посредством системы ДБО Банк осуществляет круглосуточно, за исключением перерывов, связанных с проведением технических работ, информация о которых публикуется на сайте Банка в сети Интернет по адресу: www.sngb.ru.

Банк предоставляет Клиенту банковские услуги посредством системы ДБО только при наличии технической возможности.

3.5. Каждое действие Клиента в системе ДБО, а также действия Банка в рамках Договора, в том числе проверка правильности введения средств доступа, Банк регистрирует в электронном журнале.

Клиент признает, что выписка из электронного журнала, оформленная Банком на бумажном носителе и заверенная им, признается надлежащим доказательством при рассмотрении споров с Клиентом, в том числе в судебных органах.

Статья 4. ПОРЯДОК СОВЕРШЕНИЯ БАНКОВСКОЙ ОПЕРАЦИИ В СИСТЕМЕ ДБО

4.1. Банк принимает и исполняет Поручение на совершение банковской операции в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации в порядке, установленном в Правилах по переводам.

4.2. Поручение на совершение банковской операции должно быть составлено Клиентом в соответствии с Инструкцией ДБО.

Для составления Поручения на совершение банковской операции Клиент использует соответствующую данной операции форму, которую заполняет необходимыми реквизитами.

Передавая в Банк Поручение, Клиент поручает Банку провести банковскую операцию по указанным им в Поручении реквизитам и несет ответственность за их правильность.

4.3. Каждое Поручение на совершение банковской операции Клиент подтверждает (подписывает) путем введения кода подтверждения.

Клиент вправе отменить Поручение на совершение банковской операции до момента введения кода подтверждения. После введения кода подтверждения отменить Поручение возможно только в случае, если статус Поручения находится в состоянии «в обработке».

4.4. Информацию о ходе исполнения Поручения на совершение банковской операции Банк доводит до сведения Клиента посредством системы ДБО (информация размещается в соответствующем разделе системы ДБО в соответствии с Инструкцией) либо при обращении Клиента в подразделение Банка, либо при обращении в службу поддержки Клиента.

Информация о результатах исполнения Поручения может быть получена посредством SMS-сообщения на зарегистрированный номер телефона /посредством PUSH-уведомления в соответствии с выбранным Клиентом способом получения услуги.

4.5. Банк имеет право отказать Клиенту в исполнении Поручения на совершение банковской операции в случаях, предусмотренных Договором банковского счета, Правилами по переводам, а также в следующих случаях:

- Клиентом не соблюден порядок работы в системе ДБО, установленный в Инструкции, в том числе, когда Клиент некорректно заполнил форму Поручения;
- параметры банковской операции не соответствуют установленным Банком (в том числе в Инструкции) и/или платежной системой и/или законодательством Российской Федерации ограничениям по видам карт и/или суммам и/или количеству банковских операций по картам;
- от платежной системы (ее участника), держателя карты Банком получена информации о том, что банковская операция 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).

Статья 5. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА БАНКОВСКОГО СЧЕТА В СИСТЕМЕ ДБО

5.1. Договор банковского счета может быть заключен, а в случаях, предусмотренных Инструкцией – изменен или расторгнут, посредством системы ДБО.

При личном обращении Клиента Банк может предоставить ему копию Договора банковского счета, заключенного посредством системы ДБО, на бумажном носителе, подписанную уполномоченным лицом Банка.

5.2. Договор банковского счета считается заключенным в системе ДБО после:

- направления Клиентом Банку оферты (совершения Клиентом действий по заключению Договора банковского счета, предусмотренных Инструкцией, в том числе введения Клиентом кода подтверждения) и последующего

- акцепта оферты Банком (принятие Банком предложения Клиента заключить Договор банковского счета путем выполнения указанных в Договоре банковского счета действий, например, принятие денежных средств во вклад, открытие картсчета на выдачу виртуальной Интернет-карты и т.д.). Договор банковского счета вступает в силу с момента выполнения Банком хотя бы одного из его условий.

Банк может отказать в заключении Договора банковского счета, уведомив Клиента о статусе соответствующего Поручения посредством SMS-сообщения/ посредством PUSH-уведомления и/или в соответствующем разделе ДБО.

Статья 6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

6.1. Обязанности Клиента

6.1.1. Выполнять требования и условия использования системы ДБО, определенные Правилами, Инструкцией. Совершать банковские операции, руководствуясь Условиями, Правилами по переводам и действующим законодательством Российской Федерации.

Не проводить банковские операции, связанные с предпринимательской деятельностью.

6.1.2. Оплачивать комиссионное вознаграждение за совершение операций в системе ДБО в порядке и в размере, установленных Тарифом Банка.

6.1.3. Осуществлять расходные операции в пределах доступного остатка денежных средств, находящихся на Счете.

6.1.4. При совершении банковской операции проверять все реквизиты Поручения. Получив код подтверждения, сверить параметры (вид операции, адресат, сумма) совершаемой банковской операции с информацией, содержащейся в SMS-сообщении. Ввести код подтверждения в реквизиты Поручения только при согласии с проводимой банковской операцией.

6.1.5. Не осуществлять посредством системы ДБО незаконные финансовые операции, операции по легализации доходов, полученных преступным путем, и любые другие операции в нарушение законодательства Российской Федерации и правил платежной системы.

6.1.6. Выполнять требования по безопасности, изложенные в статье 7 Правил и в Рекомендациях по обеспечению необходимого уровня безопасности при работе в системе ДБО (приложение 2 к Правилам).

6.2. Права Клиента

6.2.1. Использовать систему ДБО в соответствии с ее функционалом, определенным в Инструкции.

6.2.2. Обращаться в Банк за получением копии Договора банковского счета или иного электронного документа на бумажном носителе.

6.2.3. Обращаться в Банк за изменением стандартного лимита, позвонив в службу поддержки Клиентов. Восстановление стандартного лимита Клиент вправе осуществить через службу поддержки Клиентов либо используя соответствующие функции непосредственно в системе ДБО;

6.2.4. Устанавливать ограничение доступности (видимости) Счетов в системе ДБО в соответствии с правилами, определенными в Инструкции.

6.3. Обязанности Банка

6.3.1. Исполнять поступившие от Клиента Поручения, оформленные в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, Правилами, Правилами по переводам и Инструкцией.

Исполнять принятое Поручение не позднее рабочего дня, следующего за днем его получения от Клиента.

6.3.2. Обеспечивать неизменность Поручения, подписанного кодом подтверждения.

6.3.3. Осуществлять хранение электронных документов в течение срока, установленного законодательством Российской Федерации.

6.3.4. Предоставлять электронные документы на бумажном носителе за плату, установленную Тарифом. Копия Договора банковского счета на бумажном носителе предоставляется один раз бесплатно.

6.3.5. Соблюдать конфиденциальность любой информации, раскрытой Банку Клиентом, в соответствии с требованиями законодательства о банковской деятельности.

Банк гарантирует тайну Счета, операций по Счету и сведений о Клиенте. Указанные сведения, составляющие банковскую тайну, могут быть предоставлены только самому Клиенту или его представителю. Государственным органам и их должностным лицам, а также иным лицам такие сведения могут быть предоставлены исключительно в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

6.4. Права Банка

6.4.1. Отказаться от исполнения или приостанавливать исполнение Поручения, если совершаемая операция противоречит действующему законодательству Российской Федерации, Правилам, Порядку обслуживания и Инструкции.

6.4.2. Не принимать к исполнению Поручения при недостаточности денежных средств на Счете, в том числе для уплаты комиссии Банку.

Устанавливать ограничения (в том числе лимиты) на совершение банковских операций в системе ДБО, а также реализовывать иные механизмы, снижающие риски Банка и Клиента.

6.4.3. Приостанавливать или прекращать доступ к системе ДБО в случаях, установленных в статье 8 Правил.

6.4.4. Приостанавливать направление на зарегистрированный номер телефона кодов подтверждений и принятие к исполнению Поручений на основании кодов подтверждений, отправленных с зарегистрированного номера телефона в случае, если Банку стало известно о признаках, указывающих на:

- смену получателя информации;
- смену отправителя информации;
- смену Клиентом зарегистрированного номера телефона.

6.4.5. Изменять Правила в порядке, предусмотренном в статье 10 Правил.

Статья 7. ТРЕБОВАНИЯ ПО БЕЗОПАСНОСТИ

7.1. Стороны обязуются принимать все меры по безопасности и защите информации и документов, обмен которыми осуществляется с использованием системы ДБО.

7.2. Клиенту необходимо знать, что каналы передачи информации через Интернет, используемые при получении услуг посредством системы ДБО, не всегда являются безопасными и могут повлечь неблагоприятные для Клиента последствия в виде несанкционированного использования средств доступа, а также могут повлечь неблагоприятные последствия сбоев, неполадок, искажений, которые могут возникнуть при использовании системы ДБО 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 ДБО, установленные в Правилах и в других документах (памятках, информации), размещенных на сайте Банка.

7.3. Во избежание неблагоприятных последствий Клиент обязан:

- не сообщать другим лицам и не записывать где-либо сведения о средствах доступа, PIN-код, установленные для работы в системе ДБО. Разглашение Клиентом указанных данных может привести к несанкционированному Клиентом получению другим лицом сведений, содержащих банковскую тайну, и/или может привести к несанкционированным Клиентом банковским операциям;

- незамедлительно обратиться в службу поддержки Клиентов для приостановления доступа в систему ДБО при подозрении, что средства доступа скомпрометированы (стали известны неуполномоченным лицам);

- периодически менять пароль, используемый Клиентом при входе в систему ДБО (PIN-код, если его установил Клиент на устройстве в качестве средства доступа), в том числе при возникновении у Клиента подозрений о том, что он стал известен другому лицу. Смена пароля осуществляется в порядке, предусмотренном в Инструкции;

- принимать все зависящие от него меры безопасности для предотвращения несанкционированного использования другим лицом зарегистрированного номера телефона. При смене зарегистрированного номера телефона незамедлительно известить об этом Банк;

- входить в систему ДБО только через устройство на котором установлено современное антивирусное программное обеспечение, использовать последние версии Интернет-браузера, своевременно устанавливать обновления безопасности для Интернет-браузера и операционной системы;

- своевременно проводить обновление системы ДБО (новой версии программного обеспечения). Информация о необходимости обновления системы ДБО публикуется на сайте Банка в сети Интернет по адресу: www.sngb.ru в разделе «СНГБ-Онлайн»;

- соблюдать требования безопасности, предусмотренные в Рекомендациях по обеспечению необходимого уровня безопасности при работе в системе ДБО и Правилами использования банковских карт Акционерного общества «Сургутнефтегазбанк» в мобильных платежных приложениях.

Статья 8. ПРИОСТАНОВЛЕНИЕ ДОСТУПА К СИСТЕМЕ ДБО. ОТКАЗ ОТ ДОГОВОРА

8.1. Приостановление (блокирование) доступа Клиента к системе ДБО возможно по инициативе Банка или Клиента.

8.1.1 По инициативе Банка приостановление доступа Клиента к системе ДБО происходит при:

- нарушении работоспособности системы ДБО;
- нарушении Клиентом требований Правил или у Банка имеются подозрения/установлены факты, указывающие на компрометацию средств доступа или использование другим лицом зарегистрированного номера телефона;

- наличии у Банка подозрений, что исполнение Поручений может повлечь убытки для Банка или Клиента, в том числе при выявлении Банком в деятельности Клиента признаков сомнительных сделок, а также при непредставлении Банку информации (документов), в том числе поясняющей экономический смысл проводимых по Счету операций (сделок);

- выявлении Банком банковских операций, соответствующих признакам осуществления перевода денежных средств без согласия Клиента. В этом случае Банк уведомляет Клиента по зарегистрированному номеру телефона о приостановлении работы системы ДБО, о рекомендациях по снижению рисков повторного осуществления перевода по картсчету без согласия Клиента и запрашивает у Клиента подтверждение на разблокирование доступа Клиента к системе ДБО. В случае получения от Клиента подтверждения Поручения на осуществление перевода по картсчету Банк незамедлительно разблокирует систему ДБО. В случае неполучения от Клиента подтверждения Поручения на осуществление перевода по картсчету по истечении 2 (двух) рабочих дней - разблокирует систему ДБО.

Возобновление предоставления доступа Клиента к системе ДБО осуществляется Банком после устранения причин и условий, являющихся основанием для приостановления доступа к системе ДБО.

8.1.2. По инициативе Клиента приостановление доступа Клиента к системе ДБО происходит через службу поддержки Клиентов.

Возобновление доступа Клиента к системе ДБО происходит после получения Клиентом нового пароля через службу поддержки Клиентов или с использованием функции банкомата и успешного ввода Клиентом средств доступа при входе в систему ДБО.

8.1.3. Система ДБО автоматически блокирует доступ Клиента:

- в случае трехкратного ввода неправильного сеансового кода подтверждения при входе Клиента в систему ДБО система ДБО блокирует доступ Клиента на 24 (двадцать четыре) часа. Возобновление доступа осуществляется в порядке, установленном в п.8.1.2 Правил.

8.2. Отключение Клиента от системы ДБО означает односторонний отказ какой-либо из Сторон от Договора.

8.2.1. Отключение Клиента от системы ДБО по инициативе Банка возможно при:

- получении Банком информации о том, что Клиент совершает мошеннические операции либо основания полагать, что Клиентом посредством системы ДБО могут быть совершены мошеннические операции (при этом, Банк самостоятельно определяет критерии и параметры, по которым возникают подозрения о мошеннической операции);

- нарушении Клиентом законодательства в области противодействия легализации доходов, полученных преступным путем и финансированию терроризма;

- получении Банком соответствующих указаний от компетентных органов Российской Федерации;

- совершении Клиентом действий, которые привели или могут привести к нарушению Правил/правил платежных систем/требований законодательства Российской Федерации, в том числе со стороны Банка.

8.2.2. Отключение Клиента от системы ДБО осуществляется по инициативе Клиента при обращении Клиента в подразделение Банка либо при обращении в службу поддержки Клиентов, либо при использовании Клиентом функций банкомата.

Статья 9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

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

9.2. Банк не несет ответственность за любой ущерб, возникший у Клиента вследствие:

- ошибок, допущенных Клиентом при оформлении Поручения, в том числе при указании ошибочных реквизитов получателя денежных средств;
- повторной ошибочной передачи Клиентом Поручения;
- совершения любых банковских операций, если Банк оказал услугу в соответствии с

Правилами, в том числе:

а) если банковская операция была совершена Клиентом под влиянием обмана или заблуждения;

б) если Поручение было подписано Клиентом путем проставления кода подтверждения;

- компрометации идентифицирующей Клиента информации (средств доступа, PIN-кода), использования неуполномоченными лицами зарегистрированного номера телефона;

- утраты контроля и/или выбытия из обладания Клиента устройств, используемых им для доступа к системе ДБО;

- неисполнения Поручения Банком, если исполнение Поручения привело бы к нарушению законодательства Российской Федерации, Правил, Порядка обслуживания клиентов, Инструкции в том числе, если Поручение не было подтверждено Клиентом в соответствии с Правилами;

- блокирования доступа Клиента к системе ДБО/отказ от предоставления Клиенту доступа к системе ДБО, если такие действия Банка были обусловлены необходимостью выполнения правил и/или требований платежной системы, государственных и иных органов, в том числе не входящих в юрисдикцию Российской Федерации;

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

- технического состояния устройств доступа, возможные помехи и сбои в работе системы ДБО, повлекшие для Клиента невозможность передачи Поручения;

- отказа Клиента от использования логина и пароля, и установления для входа в систему ДБО Touch ID/ Face ID или PIN-кода;

- передачи третьим лицам устройства с установленной на нем системой ДБО при наличии действующего Договора;

- представления информации на зарегистрированный номер телефона в порядке, предусмотренном Правилами, в том числе, если номер телефона используется неуполномоченным лицом. Банк не несет ответственности за ущерб, возникший у Клиента в результате несвоевременного уведомления Банка о прекращении использования зарегистрированного номера телефона;

- несоблюдения Клиентом рекомендаций по безопасной работе в Системе, предусмотренных Правилами, Инструкцией и другими документами, размещенными на сайте Банка;

- неознакомления его с Правилами, Порядком обслуживания клиентов, Инструкцией, Тарифом, лимитами на совершение банковских операций в системе ДБО или иными ограничениями, действующими в отношении услуг, оказываемых Банком.

Статья 10. ПОРЯДОК ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ В ПРАВИЛА

10.1. Правила, Инструкция, Порядок обслуживания клиентов, Тариф (далее вместе именуемые – Порядок) размещены в специально отведенных для информирования Клиентов местах, расположенных в помещениях Банка, а также на официальном сайте Банка в сети Интернет по адресу: www.sngb.ru.

По выбору Банка Порядок доводится до сведения Клиентов одним или несколькими из нижеперечисленных способов:

- размещение в специально отведенных для информирования Клиентов местах, расположенных в помещениях Банка;
 - размещение информации на официальном сайте Банка в сети Интернет по адресу: www.sngb.ru;
 - иными способами (в том числе предоставление копий документов по запросу Клиента и прочие),
- если действующим законодательством Российской Федерации прямо не установлен определенный способ уведомления.

В случае, если Порядок противоречит 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.

10.2. Банк вправе изменять и/или дополнять Порядок.

Порядок или его изменения/дополнения распространяются на отношения по Договору, хотя и возникшие между Сторонами до дня вступления в силу соответствующих изменений и/или дополнений, но существующие на день их внесения.

Банк информирует Клиента о правилах платежных систем, необходимых для соблюдения Клиентом, в порядке, предусмотренном в п. 10.1. Правил.

Статья 11. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

11.1. Договор действует неопределенный срок и может быть расторгнут по инициативе Банка или Клиента.

По инициативе Клиента в любое время, по инициативе Банка в случаях, предусмотренных в п. 8.2.1. Правил.

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

11.3. 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 со дня получения претензии, за исключением случаев:

- если спор возник по факту использования карты в трансграничных расчетах – Банк рассматривает претензию в течение 60 (шестидесяти) дней со дня получения претензии Клиента;

- если спор возник по другим 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.

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

11.4. 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.

**ПЕРЕЧЕНЬ ДОКУМЕНТОВ,
ПОДПИСЫВАЕМЫХ ПРОСТОЙ ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ (ПЭП)**

1. Простая электронная подпись (далее - ПЭП) может быть использована для подписания следующих электронных документов:

1.2.

2. ПЭП содержит следующие реквизиты:

- фраза: «Подписано простой электронной подписью»
- дата, время подписания документа;
- код операции (услуги);
- код подтверждения.
- Фамилия, имя, отчество Клиента.

3. ПЭП содержится в самом электронном документе.

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ НЕОБХОДИМОГО УРОВНЯ БЕЗОПАСНОСТИ ПРИ РАБОТЕ В СИСТЕМЕ ДБО

Банк использует современные механизмы безопасности системы ДБО, обеспечивая при этом высокий уровень ее надежности. Вместе с тем, наибольшая эффективность данных механизмов зависит также от соблюдения Клиентом разработанных Банком рекомендаций по повышению безопасности при работе в системе ДБО (далее - Рекомендации).

Придерживаясь Рекомендаций Клиент минимизирует свои риски. Вместе с тем, даже надлежащее соблюдение Рекомендаций не гарантирует абсолютную безопасность системы ДБО от действий злоумышленников, в том числе по причине того, что каналы передачи информации через Интернет, используемые при получении услуг посредством системы ДБО, не всегда являются безопасными.

Клиенту следует руководствоваться нижеследующими Рекомендациями.

1. Приложение к устройству, с которого планируется работа в системе ДБО (далее - Устройство)

Перед работой в системе ДБО на Устройство необходимо установить соответствующее приложение.

К атрибутам, подтверждающим то, что приложение размещено именно Банком, относятся следующие:

- приложение распространяется бесплатно.
- приложение размещено только в официальных репозиториях производителей мобильных платформ: App Store и Google Play (информация об актуальных версиях публикуется на сайте Банка в сети Интернет по адресу: www.sngb.ru, в разделе «СНГБ-Онлайн»).
- авторами приложения указаны АО БАНК «СНГБ», либо Qulix Systems (разработчик Приложения, официальный сайт: <http://www.qulix.ru>).
- каждая версия приложения оснащается специальным электронным сертификатом, который можно проверить.

В случае если Клиент обнаружил ложное приложение, имитирующее программный интерфейс официального приложения Банка, необходимо немедленно прекратить работу в системе ДБО и закрыть используемое приложение, а также сообщить в Банк по телефонам: 8 (3462) 39-88-04, 8-800-775-88-04 или 8-800-200-88-04. *(в новой редакции)*

2. Устройство и порядок работы с ним

На Устройство необходимо установить лицензионное и легальное антивирусное обеспечение, а также своевременно обновлять антивирусные базы и периодически осуществлять полное антивирусное сканирование операционной системы Устройства. (Для платформы Android рекомендуются бесплатные приложения: Dr.Web Light и Kaspersky Mobile Antivirus: AppLock & Web Security (доступны для загрузки из Google Play). Для персонального компьютера: Kaspersky, Dr.Web, Symantec, Avira, ESET NOD 32, McAfee и др.).

Запрещено взламывать операционную систему Устройства (например, через Jailbreaking, реинжиниринг, принудительное получение root-прав), так как это отключает защитные механизмы, заложенные производителем соответствующей платформы. В результате Устройство становится уязвимым к заражению вирусным ПО.

Запрещено отключать и взламывать встроенные механизмы безопасности Устройства.

Необходимо использовать только актуальные версии браузеров, полученные с официальных сайтов производителя, без плагинов сторонних разработчиков.

Запрещено устанавливать и запускать в Устройстве сомнительные программные приложения, в подлинности которых Вы не можете убедиться.

При наличии технической возможности необходимо включить шифрование данных на Устройстве.

Необходимо установить парольную защиту на Устройстве.

Запрещено оставлять Устройство в разблокированном состоянии без присмотра.

Запрещено передавать Устройство с установленной системой ДБО в пользование другим лицам.

В случае работы в системе ДБО с Устройства, с которого осуществляется доступ в социальные сети и/или работа с электронной почтой, необходимо проявлять осторожность при открытии сообщений от неизвестных отправителей и не переходить по неизвестным web-ссылкам. *(в новой редакции)*

Запрещено использовать функцию браузеров по сохранению паролей к сайту.

Не рекомендуется использовать на Устройстве программное обеспечение для удаленного администрирования (например, TeamViewer, Radmin, Ammyu Admin др.)».

Внимание!!!

Необходимо избегать работы в системе ДБО с использованием «недоверенных» Устройств, таких как компьютеры в интернет-кафе или другие общедоступные устройства, «чужие» устройства, временно используемые вами и т.п.

Недопустима работа с системой ДБО из публичных беспроводных сетей (например, бесплатный Wi-Fi и т.п.), вместо этого лучше воспользуйтесь «мобильным интернетом». В вышеописанных случаях существенно повышается риск кражи Ваших конфиденциальных данных и, как следствие, денежных средств.

Запрещено оставлять без присмотра Устройство, с использованием которого осуществляется работа в системе ДБО, с активной сессией работы в системе ДБО.

Завершать работу в системе ДБО необходимо через завершение сессии (кнопка (Выход)).

В случае осуществления работы в системе ДБО с использование iPhone, желательно отключить возможность использовать голосовое управление Siri на заблокированном экране.

Помните!!!

Банк не рассылает своим Клиентам ссылки или указания на установку приложений через sms/mms/e-mail сообщения

3. Интернет - адрес системы ДБО

До ввода логина и пароля на странице входа в систему ДБО (страница авторизации) необходимо проверить адрес первоначальной страницы авторизации системы ДБО, он должен быть таким: **<https://online.sngb.ru>**.

Другие адреса, например, **<https://online-sngb.ru>** или **<http://onlinesngb.ru>** (возможны варианты), а также адреса, содержащие кириллические символы, например, снгб-онлайн.рф, **являются ложными** и свидетельствуют о наличии мошеннических действий.

Без внимательной проверки адреса страницы системы ДБО отличия от верного адреса страницы системы ДБО трудно заметить ввиду его возможной схожести с адресом ложной страницы системы ДБО.

Внешний вид ложной страницы системы ДБО может ничем не отличаться от оригинальной страницы системы ДБО, за исключением адреса.


В случае, если Клиент обнаружил, что адрес страницы системы ДБО не соответствует оригинальному адресу страницы системы ДБО (т.е. **<https://online.sngb.ru>**), необходимо немедленно прекратить работу в системе ДБО, закрыть используемый интернет-браузер и сообщить о данном факте в Банк по телефонам: 8 (3462) 39-88-04, 8-800-775-88-04 или 8-800-200-88-04.

Внимание!!!

Ссылка на подлинный сайт системы ДБО всегда находится на основной странице сайта Банка по адресу в сети Интернет: www.sngb.ru.

4. Проверка безопасности соединения

После осуществления проверки адреса первоначальной страницы системы ДБО по адресу <https://online.sngb.ru>, перед вводом логина и пароля необходимо убедиться в безопасности соединения.

Для этого необходимо нажать на значок . В отобразившемся окне необходимо выбрать строку «Просмотр сертификатов». Поле «Кому выдан» обязательно должно содержать сведения о принадлежности сертификата АО БАНК «СНГБ» - online.sngb.ru.

Срок действия этого сертификата должен быть действительным на дату текущего входа в систему ДБО.

Рекомендуем осуществлять указанную проверку не только при входе в систему ДБО, но и при выполнении операций, прежде чем ввести Код подтверждения.

5. Пароль к системе ДБО

Для работы с системой ДБО необходимо использовать только сложные пароли.

Пароль должен соответствовать следующим обязательным критериям:

- длина пароля должна быть не менее 8 символов;
- в пароле обязательно должны присутствовать заглавные и прописные (верхнего и нижнего регистра) символы, цифры, а также специальные символы (например, #, %, ^, * и т.п.); примеры паролей (hjf#48dft, 5\$ma(fq5er, %der*2fvw2);
- в качестве пароля не следует использовать имя, фамилию, день рождения и другие памятные даты, номер телефона, автомобиля, адрес местожительства и другие связанные с Вами данные, которые могут быть подобраны злоумышленником путем анализа информации о пользователе;
- в качестве пароля не следует использовать повторяющуюся комбинацию из нескольких символов, либо комбинацию символов, набираемых в закономерном порядке;
- пароль должен меняться не реже 1 раза в 3 месяца, а также при компрометации (или подозрении в компрометации) пароля;
- при смене пароля новый пароль не должен совпадать с ранее используемыми паролями.

6. Конфиденциальность информации

Сохраняйте в тайне информацию о логине и пароле к системе ДБО. Не сообщайте информацию о логине и пароле к системе ДБО даже сотрудникам Банка.

Помните!!!

Работники Банка никогда не будут спрашивать информацию о логине и пароле к системе ДБО. Если Вам позвонили, представились сотрудником Банка и в ходе дальнейшего разговора попросили сообщить информацию о логине и пароле прекратите разговор и сообщите о случившемся в Банк.

В случае, если у Вас возникли подозрения в доступности данной информации третьим лицам необходимо как можно быстрее изменить данные логина и пароля или заблокировать доступ к системе ДБО, позвонив в Банк по телефонам: 8 (3462) 39-88-04, 8-800-775-88-04 или 8-800-200-88-04.

Не передавайте Ваше мобильное устройство в пользование третьим лицам, чтобы исключить возможность изменения настроек Вашего мобильного устройства или приложения.

Не вводите данные логина и пароля на мобильных устройствах третьих лиц.

Не регистрируйте и не сохраняйте на Вашем мобильном устройстве логины и пароли, принадлежащие третьим лицам.

Никогда не сообщайте свой пароль третьим лицам, в том числе родственникам и сотрудникам Банка, вводите пароль только при работе в системе ДБО. Помните, что сотрудник Банка не имеет права запрашивать у Вас пароль, даже если Вы самостоятельно обратились в Банк. Вводите пароль только в системе ДБО, Банк никогда не отправляет сообщений с просьбой уточнить или предоставить пароль.

Запрещается хранение на мобильном устройстве (в напоминаниях, SMS и т.п.) логина и пароля для входа в систему ДБО. В случае хищения мобильного устройства или его заражения вирусом злоумышленники могут получить доступ к этой информации.

При возникновении подозрений, что Ваш пароль стал известен третьим лицам, необходимо незамедлительно сменить пароль или заблокировать доступ в систему ДБО в порядке, предусмотренном соответствующим руководством пользователя системой ДБО.

Внимание!!!

Если Вы получили SMS-сообщение или PUSH-сообщения с кодом подтверждения для входа в систему ДБО (с информацией о введении неверного пароля при входе в систему ДБО) или SMS-сообщения для совершения расчетной операции, но в этот момент времени не осуществляете работу в системе ДБО, немедленно примите меры по блокированию доступа к системе ДБО, позвонив в Банк по телефонам: 8 (3462) 39-88-04, 8-800-775-88-04 или 8-800-200-88-04.

Если Вы получили SMS-сообщение или PUSH-сообщение от неизвестного Вам абонента, содержащее информацию о блокировании/неисправности банковской карты, о списании/зачислении средств с картсчета, о блокировании/неисправности системы ДБО, другую информацию с просьбой перезвонить по указанному номеру телефона и/или сообщить какие-либо сведения – это действия мошенников. **НЕ ВЫПОЛНЯЙТЕ** данные указания!

Обязательно проверяйте любую информацию относительно Ваших счетов и получаемых Вами услуг в Банке, поступившую от неизвестных лиц.

Если Вам поступил звонок от, якобы, сотрудника Банка, который сообщает о подозрительной операции с Вашим Счетом (при этом не запрашивая никакой конфиденциальной информации) и который предлагает проверить Устройства с которых Вами осуществлялся вход в систему ДБО знайте - это действия мошенников. **НЕ ВЫПОЛНЯЙТЕ** данные указания!

Для того чтобы «обезопасить» себя Вас попросят установить на Ваше мобильное устройство стороннее приложение (например: Teamviewer), якобы для дистанционного завершения работы других, не используемых Вами Устройств с которых осуществлялся вход в систему ДБО.

Для подключения к Вашему мобильному устройству мошенники попросят Вас сообщить им ID (специальный номер) пользователя, с помощью которого они получают полный контроль над Вашим мобильным устройством.

Помните, что сотрудники Банка НИКОГДА не попросят установить на Ваше мобильное устройство сторонние приложения.

Также будьте крайне внимательны, т.к. мошенники используют технологию подмены номера, т.е. Вам могут звонить с номера Банка, но это будет не Банк. Если Вы подозреваете, что Вам позвонил мошенник, положите трубку и перезвоните сами в Банк, по номерам, которые указаны на Вашей карте.

Если Вы заметили, что Вам приходят SMS/ PUSH-сообщения об операциях, которые Вы не совершали срочно обратитесь в Банк!

О подозрительных действиях сообщайте по телефонам 8 (3462) 39-88-04, 8-800-775-88-04 или 8-800-200-88-04.

Внимание!!! Номер телефона, используемый АО БАНК «СНГБ» для рассылки SMS-сообщений: SNGB.