

ПРАВИЛА
дистанционного банковского обслуживания физических лиц
посредством «СНГБ Онлайн»
в Акционерном обществе «Сургутнефтегазбанк»
*(в редакции приказов от 29.03.2019 №179-од/1, 12.09.2019 №520-од/1, 25.12.2019 №736-од/1,
12.02.2020 № 056-од/1, в новой редакции)*

СОДЕРЖАНИЕ

Статья 1.	Основные термины и определения	3
Статья 2.	Предмет Договора	6
Статья 3.	Общие положения	6
Статья 4.	Порядок совершения операций в системе ДБО	7
Статья 5.	Порядок заключения договора в системе ДБО	8
Статья 6.	Права и обязанности Сторон	9
Статья 7.	Требования безопасности	10
Статья 8.	Приостановление доступа к системе ДБО. Отказ от Договора ДБО ...	11
Статья 9.	Ответственность Сторон.....	12
Статья 10.	Порядок внесения изменений в Правила	13
Статья 11.	Заключительные положения	14
Приложение 1.	Перечень документов, подписываемых простой электронной подписью (ПЭП) (в редакции приказа от 29.03.2019, 25.12.2019, 12.02.2020) ...	15

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 действий, предусмотренных Правилами, в системе ДБО. *(в редакции приказа от 29.03.2019, 25.12.2019)*

1.2. Аутентификация - удостоверение правомочности обращения Клиента посредством установления подлинности и правильности введения в систему ДБО средств доступа или иного идентификатора электронного средства платежа. *(в редакции приказа от 29.03.2019, 25.12.2019)*

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 – договор банковского счета, договор о брокерском обслуживании, договор о счете депо, заключенные посредством системы ДБО. *(в редакции приказа от 25.12.2019)*

1.6. Договор банковского счета – договор банковского вклада (до востребования /на определенный срок) или договор банковского счета, том числе картсчета. *(в редакции приказа 25.12.2019)*

1.7. Договор ДБО – договор банковского обслуживания посредством системы ДБО. *(в редакции приказов от 29.03.2019, 25.12.2019)*

1.8. Договор о брокерском обслуживании – договор об оказании Банком услуг по совершению гражданско-правовых сделок с ценными бумагами, валютными инструментами. *(в редакции приказа от 25.12.2019)*

1.9. Договор ДЕПО - договор об оказании Банком услуг по хранению сертификатов ценных бумаг и/или учёту и переходу прав на ценные бумаги. *(в редакции приказа от 25.12.2019)*

1.10. Зарегистрированный номер телефона - номер телефона сотовой связи, сообщаемый Клиентом Банку в письменном виде - в анкетах/заявлениях, в системе ДБО 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. *(в новой редакции)*

1.11. Идентификация – установление личности Клиента посредством установления подлинности и правильности введения в систему ДБО средств доступа или иного идентификатора средства платежа *(в редакции приказов от 29.03.2019, 25.12.2019, 12.02.2020)*

1.12. Инструкция (Инструкция для пользователя системы «СНГБ Онлайн») – документ, определяющий перечень и порядок совершения операций и сделок, получения информационных услуг посредством системы ДБО. *(в редакции приказов от 29.03.2019, 25.12.2019)*

1.13. 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, предоставляемыми Банком Клиенту. *(в редакции приказов от 29.03.2019, 25.12.2019)*

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

Физическое лицо, являющееся держателем дополнительной карты, держателем Интернет-карты или предоплаченной (подарочной) банковской карты, не может заключить Договор ДБО *(в редакции приказа от 12.02.2020)*.

1.15. Операция – банковская операция или операция с ценными бумагами, совершаемая посредством системы ДБО. *(в редакции приказа от 25.12.2019)*

1.16. Операции с ценными бумагами - совершение Клиентом в рамках договора ДЕПО или договора о брокерском обслуживании посредством системы ДБО сделок и операций, указанных в Перечне документов, подписываемых простой электронной подписью (ПЭП) (приложение 1 к Правилам) и в Инструкции. *(в редакции приказа от 25.12.2019)*

1.17. Поручение – поданное посредством системы ДБО распоряжение Клиента на проведение операции или на получение информационных услуг или направленная посредством системы ДБО оферта Клиента на заключение/изменение/расторжение договора или распоряжение на оказание Банком иных услуг, оказываемых посредством системы ДБО. *(в редакции приказов от 29.03.2019, 25.12.2019)*

1.18. 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:

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

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

1.18.3. Правила по срочным вкладам - Правила открытия и обслуживания Акционерным обществом «Сургутнефтегазбанк» вкладов на определенный срок в валюте Российской Федерации и в иностранной валюте (для физических лиц);

1.18.4. Правила брокерского обслуживания – Правила брокерского обслуживания Акционерным обществом «Сургутнефтегазбанк» физических и юридических лиц;

1.18.5. Правила ДЕПО - Условия осуществления депозитарной деятельности Акционерным обществом «Сургутнефтегазбанк»; *(в новой редакции приказа от 25.12.2019, в новой редакции)*

1.19. ПЭП (простая электронная подпись) - информация в электронной форме, которая посредством проставления кода подтверждения доказывает факт ее формирования Клиентом. Перечень электронных документов, на которых может быть проставлена ПЭП и обязательные для нее реквизиты, содержатся Перечне документов, подписываемых простой электронной подписью (ПЭП). ПЭП является аналогом собственноручной подписи. *(в редакции приказов от 29.03.2019, 25.12.2019, в новой редакции)*

1.20. Система ДБО (система дистанционного банковского обслуживания СНГБ Онлайн) – совокупность программно-технических средств Банка, позволяющих Клиенту заключать сделки, совершать операции, получать иные услуги в соответствии с доступным функционалом системы ДБО, без посещения офисов Банка. *(в редакции приказов от 29.03.2019, 25.12.2019)*

1.21. 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.

1.22. Согласие – электронный документ, содержащий согласие Клиента на совершение определенных действий или получение/предоставление информации, поданное посредством системы ДБО. Предоставление согласия подтверждается ПЭП. *(в новой редакции)*

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

1.23.1. 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.

Вместо логина можно использовать зарегистрированный номер телефона;

1.23.2. 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;

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

1.23.3.1. 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 подключения к системе ДБО /входа в систему ДБО после подключения Клиента к системе ДБО в соответствии с п. 3.3. Правил. *(в редакции приказов от 29.03.2019, 25.12.2019, в новой редакции)*

1.24. Стороны – Банк и Клиент.

1.25. Счет – банковский счет или вклад, открытый Клиентом в рамках Договора банковского счета, или счет расчетов, открытый в рамках договора о брокерском обслуживании, заключенного между Банком и Клиентом, для учета денежных средств Клиента, предназначенных для приобретения ценных бумаг и/или полученных в результате их продажи. *(в редакции приказов от 29.03.2019, 25.12.2019, 25.12.2019)*

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

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

1.28. Электронный документ – это сформированный с использованием программно-технических средств Банка документ, оформление которого возможно в рамках Договора ДБО. *(в редакции приказов от 29.03.2019, 25.12.2019)*

1.29. 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 ДБО Банк предоставляет Клиенту возможность посредством системы ДБО совершать сделки, получать услуги, выражать согласия, предусмотренные Правилами.

Полный перечень доступных операций, информационных услуг и сделок, а также порядок их совершения, формы и порядок подачи/получения электронных документов в рамках системы ДБО определены Инструкцией и размещены (отражены) в системе ДБО.

Банк вправе изменять перечень доступных операций, информационных услуг и сделок, а также порядок их совершения, формы и порядок подачи/получения электронных документов с учетом функционального изменения работы системы ДБО. *(в редакции приказов от 29.03.2019, 25.12.2019, в новой редакции)*

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

Банк доводит информацию о Тарифе до момента совершения операции Клиентом. Совершая операцию Клиент выражает свое согласие с размером взимаемой Банком комиссии. *(в редакции приказов от 29.03.2019, 25.12.2019)*

Статья 3. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

3.1. Договор ДБО считается заключенным с момента подключения Клиента к системе ДБО.

Стороны взаимно признают, что Договор ДБО, заключенный в порядке, предусмотренном Правилами, юридически эквивалентен договору, составленному на бумажном носителе и подписанному Сторонами собственноручно.

К отношениям Сторон, связанным с заключением, изменением и расторжением Договора ДБО, применяются нормы Гражданского кодекса Российской Федерации о договоре присоединения (ст. 428 ГК РФ). *(в редакции приказов от 29.03.2019, 25.12.2019, 12.02.2020)*

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

Клиент обязан до момента заключения Договора ДБО ознакомиться с условиями оказания Банком услуг посредством системы ДБО, в том числе изложенными в Правилах и Инструкции. *(в редакции приказов от 29.03.2019, 25.12.2019)*

3.3. Банк осуществляет подключение Клиента к системе ДБО после успешного ввода Клиентом номера и срока действия карты или номера счета, а также ввода номера телефона и сеансового кода подтверждения;

3.3.1. Доступ Клиента к системе ДБО в течение срока действия Договора ДБО 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 и регистрации таких устройств системой ДБО;

3.3.2. Стороны взаимно признают, что порядок предоставления доступа к системе ДБО является надлежащим и правильно введенные средства доступа либо Touch ID/ Face ID или PIN-код позволяют утверждать, что вход в систему ДБО осуществляет Клиент. *(в редакции приказов от 29.03.2019, 25.12.2019, в новой редакции)*

3.4. Электронные документы, в том числе договоры, сформированные в системе ДБО и подписанные АСП Клиента, Стороны признают равнозначными документам на бумажном носителе, подписанным Клиентом собственноручно.

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 *(в редакции приказа от 12.02.2020)*;

3.4.1. В некоторых случаях электронные документы оформляются Клиентом без ввода АСП и удостоверение права Клиента на подачу распоряжений Банку осуществляется посредством проведения процедур аутентификации и идентификации, осуществляемых Банком при предоставлении Клиенту доступа к системе ДБО в порядке, предусмотренном п. 3.3. Правил;

3.4.2. Электронный документ, сформированный в системе ДБО от имени Клиента, является основанием для проведения Банком операций и совершения иных действий по распоряжению Клиента. *(в редакции приказов от 29.03.2019, 25.12.2019)*

3.5. 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.

Некоторые виды услуг могут быть оказаны только в специально установленное для оказания данного вида услуг время.

При проведении операций в системе ДБО используется местное время г. Сургута.

Банк предоставляет Клиенту услуги посредством системы ДБО только при наличии технической возможности. *(в редакции приказов от 29.03.2019, 25.12.2019, 12.02.2020, в новой редакции)*

3.6. Каждое действие Клиента в системе ДБО, а также действия Банка в рамках Договора ДБО, в том числе проверка правильности введения средств доступа и иных идентификаторов электронного средства платежа, установленных Правилами, 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. *(в редакции приказов от 29.03.2019, 25.12.2019)*

Статья 4. ПОРЯДОК СОВЕРШЕНИЯ ОПЕРАЦИИ В СИСТЕМЕ ДБО

4.1. Банк принимает и исполняет Поручение, являющееся распоряжением Клиента на проведение операции, в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации и Порядком обслуживания клиентов. *(в редакции приказов от 29.03.2019, 25.12.2019)*

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

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

Передавая в Банк Поручение, Клиент дает распоряжение Банку провести операцию по указанным им в Поручении реквизитам/условиям. *(в редакции приказов от 29.03.2019, 25.12.2019, 12.02.2020)*

4.3. Клиент вправе отменить подачу Поручения на совершение операции до момента введения кода подтверждения, если при совершении операции проставляется код подтверждения, или до момента нажатия кнопки, подтверждающей совершение операции.

Клиент вправе отменить Поручение на совершение банковской операции после введения кода подтверждения/нажатия кнопки, подтверждающей совершение операции только в том случае, если статус Поручения находится в состоянии «в обработке».

Отмена Поручения на совершение операции с ценными бумагами после введения кода подтверждения/нажатия кнопки, подтверждающей совершение операции, возможна в том случае, если Поручение не исполнено, путем подачи соответствующего поручения на бумажном носителе в офис Банка, обслуживающий Клиентов по соответствующему виду операций. *(в редакции приказов от 29.03.2019, 25.12.2019, 12.02.2020)*

4.4. Информацию о ходе исполнения Поручения на совершение 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. *(в редакции приказов от 29.03.2019, 25.12.2019)*

4.5. Банк имеет право отказать Клиенту в исполнении Поручения на совершение операции в случаях, предусмотренных договором, Порядком обслуживания клиентов, 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 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 операций по картам;
- от платежной системы (ее участника), держателя карты Банком получена информации о том, что 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 операции). *(в редакции приказов от 29.03.2019, 25.12.2019)*

Статья 5. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА В СИСТЕМЕ ДБО

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

При личном обращении Клиента Банк может предоставить ему копию договора, заключенного посредством системы ДБО, на бумажном носителе, заверенную уполномоченным лицом Банка. *(в редакции приказов от 29.03.2019, 25.12.2019, 12.02.2020)*

5.2. Договор считается заключенным в системе ДБО после:

- направления Клиентом Банку оферты (совершения Клиентом действий по заключению договора, предусмотренных Инструкцией, в том числе введения Клиентом кода подтверждения) и последующего
- акцепта оферты Банком (принятие Банком предложения Клиента заключить договор путем выполнения указанных в договоре действий, например, принятие денежных средств во вклад, открытие картсчета, открытие счета расчетов и т.д.). Договор вступает в силу с момента выполнения Банком хотя бы одного из его условий.

Банк может отказать в заключении договора, уведомив Клиента о статусе соответствующего Поручения посредством SMS-сообщения/ посредством PUSH-уведомления и/или в соответствующем разделе системы ДБО. *(в редакции приказов от 29.03.2019, 25.12.2019, 12.02.2020)*

Статья 6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

6.1. Обязанности Клиента

6.1.1. Выполнять требования и условия использования системы ДБО, определенные Правилами, Инструкцией. Совершать операции, руководствуясь Порядком обслуживания клиентов и действующим законодательством Российской Федерации.

Не проводить операции, связанные с предпринимательской деятельностью;

6.1.2. Оплачивать комиссионное вознаграждение за совершение операций 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 операции проверять все реквизиты Поручения.

Получив код подтверждения, сверить параметры (например, вид операции, адресат, сумма) совершаемой операции с информацией, содержащейся в SMS-сообщении. Ввести код подтверждения в реквизиты Поручения и/или нажать кнопку, подтверждающую совершение операции, только при согласии с проводимой 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. *(в редакции приказов от 29.03.2019, 25.12.2019)*

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, или иного электронного документа, отправленного/полученного посредством системы ДБО, на бумажном носителе;

6.2.3. Обращаться в Банк за изменением стандартного расходного 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. *(в редакции приказов от 29.03.2019, 25.12.2019, 12.02.2020)*

6.3. Обязанности Банка

6.3.1. Исполнять поступившие от Клиента Поручения, оформленные в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, Порядком обслуживания клиентов и Инструкцией.

Исполнять принятое Поручение не позднее рабочего дня, следующего за днем его получения от Клиента, если иной срок не установлен действующим законодательством Российской Федерации или Порядком обслуживания клиентов;

6.3.2. Обеспечивать неизменность Поручения, поданного Клиентом;

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 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. *(в редакции приказов от 29.03.2019, 25.12.2019)*

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 клиентов 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 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. *(в редакции приказов от 29.03.2019, 25.12.2019)*

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 и иных идентификаторов электронного средства платежа, а также могут повлечь неблагоприятные последствия сбоя, 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. *(в редакции приказов от 29.03.2019, 25.12.2019)*

7.3. Во избежание неблагоприятных последствий Клиент обязан:

- не сообщать другим лицам и не записывать где-либо сведения о средствах доступа, PIN-код устройств, 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 операциям;

- незамедлительно обратиться в службу поддержки Клиентов для приостановления доступа в систему ДБО при подозрении, что средства доступа или иные идентификаторы электронного средства платежа 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» через платежные приложения мобильных устройств. (в редакции приказов от 29.03.2019, 25.12.2019, 12.02.2020)

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

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 и/или у Банка имеются подозрения/установлены факты, указывающие на компрометацию средств доступа (иных идентификаторов электронного средства платежа) 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 Счету 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 Счету Банк незамедлительно разблокирует систему ДБО. В случае неполучения от Клиента подтверждения Поручения на осуществление перевода по Счету 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. (в редакции приказов от 29.03.2019, 25.12.2019)

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

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. *(в редакции приказов от 29.03.2019, 25.12.2019)*

Статья 9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

9.1. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Договора ДБО Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации. *(в редакции приказов от 29.03.2019, 25.12.2019)*

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, операций с ценными бумагами, если Банк оказал услугу в соответствии с Правилами и Порядком обслуживания клиентов, в том числе:

а) если банковская операция, операция с ценными бумагами была совершена Клиентом под влиянием обмана или заблуждения;

б) если Поручение было подписано Клиентом АСП и/или право Клиента на подачу распоряжений Банку было удостоверено посредством проведения процедур аутентификации и идентификации, осуществляемых Банком при предоставлении Клиенту доступа к системе ДБО в порядке, предусмотренном п. 3.3. Правил;

- компрометации идентифицирующей Клиента информации (средств доступа, иных идентификаторов электронного средства платежа), 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;

- за сбои в работе оборудования, систем связи, программного обеспечения, возникшие не по вине Банка;

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

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

- 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 Банка по безопасной работе в системе ДБО,

предусмотренных Правилами, Инструкцией и другими документами, размещенными на сайте Банка;

- неознакомления Клиента с Правилами, Порядком обслуживания клиентов, Инструкцией, Тарифом, лимитами на совершение банковских операций, операций с ценными бумагами в системе ДБО или иными ограничениями, действующими в отношении услуг, оказываемых Банком. *(в редакции приказов от 29.03.2019, 25.12.2019, в новой редакции)*

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, и(или) на 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 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. *(в редакции приказов от 29.03.2019, 25.12.2019)*

10.2. Банк вправе изменять и/или дополнять Порядок.

Порядок или его изменения/дополнения распространяются на отношения по Договору ДБО, 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 ДБО 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 ДБО, в том числе Правила, регулируются нормами действующего законодательства Российской Федерации.

11.3. Споры, возникающие при исполнении обязательств, вытекающих из Договора ДБО, 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 ДБО, рассматриваются в соответствии с правилами о подсудности, установленными действующим законодательством Российской Федерации.

ПЕРЕЧЕНЬ ДОКУМЕНТОВ, ПОДПИСЫВАЕМЫХ ПРОСТОЙ ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ (ПЭП)

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

1.1. в рамках договора на открытие картсчета с использованием банковских карт:

- заявление – анкета на получение в пользование банковской карты Банка;
- договор об открытии и обслуживании счета для расчетов с использованием банковских карт АО БАНК «СНГБ» (для физических лиц);
- заявление о заранее данном акцепте на списание денежных средств с банковских счетов (вкладов), открытых в Банке;
- заявление о налоговом резидентстве клиента;
- расписка об уведомлении Клиента о рисках, возникающих при получении им финансовых услуг. *(в редакции приказа 12.02.2020)*

1.2. в рамках депозитарного договора:

- анкета депонента-физического лица;
- поручение на открытие счета депо;
- депозитарный договор;
- заявление на выплату доходов по ценным бумагам;
- заявление о заранее данном акцепте на списании денежных средств с банковских счетов (вкладов), открытых в Банке;
- заявление о налоговом резидентстве Клиента;

1.3. в рамках договора о брокерском обслуживании:

- договор о брокерском обслуживании;
- договор на открытие и обслуживание индивидуального инвестиционного счета (в рамках брокерского обслуживания);
- расписка об уведомлении Клиента о рисках, возникающих при получении им финансовых услуг
- заявление на предоставление/отмену доступа к системе торгов с использованием системы QUIK;
- заявление на перечисление/выдачу денежных средств со счета расчетов;
- заявление на предоставление/отмену предоставления отчетов с использованием электронной почты.
- заявление о заранее данном акцепте на списании денежных средств с банковских счетов (вкладов), открытых в Банке;
- заявление о налоговом резидентстве Клиента;
- поручение на совершение сделок с ценными бумагами *(в редакции приказа 12.02.2020)*.

1.4. прочие:

- согласие на получение информации из бюро кредитных историй. *(в новой редакции)*

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.