

**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, 06.03.2020 №114-од/1, 07.05.2020 №234-од/1,  
30.06.2020 №335-од/1, в новой редакции)*

**СОДЕРЖАНИЕ**

<b>Статья 1.</b>	Основные термины и определения .....	3
<b>Статья 2.</b>	Предмет Договора .....	7
<b>Статья 3.</b>	Общие положения .....	7
<b>Статья 4.</b>	Порядок совершения операций в системе ДБО .....	8
<b>Статья 5.</b>	Порядок заключения договора в системе ДБО .....	9
<b>Статья 6.</b>	Права и обязанности Сторон .....	10
<b>Статья 7.</b>	Требования безопасности .....	11
<b>Статья 8.</b>	Приостановление доступа к системе ДБО. Отказ от Договора ДБО ...	12
<b>Статья 9.</b>	Ответственность Сторон.....	13
<b>Статья 10.</b>	Порядок внесения изменений в Правила .....	14
<b>Статья 11.</b>	Заключительные положения .....	15
<b>Приложение 1.</b>	Перечень документов, подписываемых электронной подписью .....	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 действий, предусмотренных Правилами и Правилами обслуживания клиентов, в системе ДБО.

**1.2. Аутентификация** - удостоверение Банком правомочности обращения Клиента посредством установления подлинности и правильности введения в систему ДБО средств доступа или посредством установления идентификатора устройства.

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

**1.4. Банковская операция** – совершение Клиентом посредством системы ДБО операции по распоряжению денежными средствами/драгоценными металлами, находящимися на Счете.

**1.5. Биометрические данные** - отпечаток (отпечатки) пальца (пальцев), радужная оболочка глаза Клиента либо иные биометрические данные Клиента, распознавание которых поддерживает устройство. При этом Банк не осуществляет обработку и хранение биометрических данных, их проверка осуществляется устройством без участия Банка.

### **1.6. Договор:**

- договор банковского счета;
  - договор об открытии и обслуживании счета в драгоценных металлах;
  - договор о брокерском обслуживании;
  - договор ДЕПО;
  - кредитный договор,
- заключенные посредством системы ДБО.

**1.7. Договор банковского счета** – договор банковского вклада (до востребования/ на определенный срок) или договор банковского счета, в том числе картсчета, договор об открытии и обслуживании счета в драгоценных металлах.

**1.8. Договор ДБО** – договор банковского обслуживания посредством системы ДБО, неотъемлемой частью которого являются Правила.

**1.9. Договор о брокерском обслуживании** – договор об оказании Банком услуг по совершению гражданско-правовых сделок с ценными бумагами, валютными инструментами.

**1.10. Договор ДЕПО** - договор об оказании Банком услуг по хранению сертификатов ценных бумаг и/или учёту и переходу прав на ценные бумаги.

**1.11. 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.

**1.12. Идентификация** – установление Банком личности Клиента посредством установления подлинности и правильности введения в систему ДБО средств доступа или посредством установления идентификатора устройства.

**1.13. Инструкция** (Инструкция для пользователей системы «СНГБ Онлайн») – документ, определяющий перечень и порядок совершения операций и сделок, получения информационных услуг посредством системы ДБО, размещаемая на сайте Банка.

**1.14. 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, информации о начисленных бонусах в программе лояльности Банка и прочие сведения, связанные с услугами и продуктами, предоставляемыми Банком Клиенту.

**1.15. Клиент** – физическое лицо, заключившее с Банком Договор ДБО.

Договор ДБО может заключить физическое лицо, получающее услуги Банка в рамках Договора банковского счета.

**1.16. Кредитный договор** - индивидуальные условия договора о предоставлении потребительского кредита, заключенного между Клиентом и Банком, в соответствии с которым Банк предоставляет Клиенту кредит, а Клиент обязуется возвратить Банку полученные денежные средства и уплатить проценты за пользование кредитом, а также иные платежи, подлежащие уплате Банку в соответствии с договором. Неотъемлемой частью Кредитного договора являются Правила.

Кредитный договор подписывается Банком с использованием КЭП и Клиентом с использованием ПЭП.

**1.17. КЭП (квалифицированная электронная подпись)** - информация в электронной форме, которая формируется в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 06.04.2011 N 63-ФЗ «Об электронной подписи», и доказывает факт ее формирования Банком.

Перечень электронных документов, на которых проставляется КЭП и обязательные для нее реквизиты, содержатся Перечне документов, подписываемых электронной подписью. КЭП является аналогом собственноручной подписи.

**1.18. Операция** – банковская операция или операция с ценными бумагами, совершаемая посредством системы ДБО.

**1.19. 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 электронной подписью и в Инструкции.

**1.20. 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.

**1.21. Правила обслуживания клиентов** – совокупность документов, регулирующих отношения между Банком и Клиентом. К Правилам обслуживания клиентов относятся в частности:

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

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

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

**1.21.4. Правила по текущим счетам** – Правила открытия и обслуживания счетов физических лиц в Акционерном обществе «Сургутнефтегазбанк»;

**1.21.5. Правила по счетам в драгметаллах** - Правила открытия и обслуживания счета в драгоценных металлах в Акционерном обществе «Сургутнефтегазбанк» (для физических лиц);

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

**1.21.7. Правила ДЕПО** - Условия осуществления депозитарной деятельности Акционерным обществом «Сургутнефтегазбанк»;

**1.21.8. Правила кредитования** - Правила Акционерного общества «Сургутнефтегазбанк» предоставления кредитов на потребительские цели физическим лицам (*общие условия*).

**1.22. 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 электронной подписью. ПЭП является аналогом собственноручной подписи.

**1.23. Реквизиты банковской карты** - информация, нанесенная на лицевую и/или оборотную сторону карты (номер карты, фамилия и имя держателя карты, срок действия карты, код проверки подлинности карты (CVV2/CVC2/ППК2), расположенный на оборотной стороне карты), и/или информация, размещенная на магнитной полосе или микропроцессоре (чипе) карты.

Банковская карта может быть неперсонифицированной, т.е. не содержать на лицевой стороне фамилию и имя держателя карты.

Реквизиты виртуальной карты присваиваются Банком при ее выпуске и передаются Клиенту в порядке, предусмотренном Инструкцией для пользователей системы «СНГБ Онлайн».

**1.24. Сайт Банка** – общедоступный ресурс в сети интернет по адресу: [www.sngb.ru](http://www.sngb.ru).

**1.25. Система ДБО** (система дистанционного банковского обслуживания СНГБ Онлайн) – совокупность программно-технических средств Банка, позволяющих Клиенту с использованием устройств заключать сделки, подавать поручения, совершать операции, получать иные услуги в соответствии с доступным функционалом системы ДБО, без посещения офисов Банка.

**1.26. 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.

**1.27. Согласие** – электронный документ, содержащий согласие Клиента на совершение определенных действий или получение/предоставление информации, поданное посредством системы ДБО. Предоставление согласия подтверждается ПЭП.

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

**1.28.1. 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;

**1.28.2. 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;

**1.28.3. 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 используется также для формирования АСП;

**1.28.3.1. 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.

**1.29. Стороны** – Банк и Клиент.

**1.30. Счет:**

- банковский счет или счет по вкладу, открытый Клиентом в рамках договора банковского счета/договора банковского вклада;

- 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;

- счет, открываемый Клиенту на основании договора об открытии и обслуживании счета в драгоценных металлах и предназначенный для учета драгоценного металла без указания его индивидуальных признаков.

**1.31. Тариф** – Тариф Акционерного общества «Сургутнефтегазбанк», содержащий размер и порядок уплаты вознаграждения Банку, взимаемого за обслуживание Клиента.

**1.32. Устройство** – техническое средство, с помощью которого Клиент получает доступ к системе ДБО и/или с помощью которого Клиент получает информацию от Банка (компьютер, смартфон, планшет и т.п.).

**1.33. Электронный документ** – это документ, сформированный и/или получаемый/отправляемый с использованием Системы ДБО.

**1.34. 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, подавать поручения, получать услуги, выражать согласия, предусмотренные Правилами.

В рамках Договора ДБО Правилами обслуживания клиентов может быть предусмотрено совершение отдельных действий с использованием системы ДБО (как например, подача и подписание поручений Клиентом, подписание договора Клиентом).

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.

**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.

## Статья 3. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

**3.1.** Договор ДБО считается заключенным с момента подключения Клиента к системе ДБО в порядке, предусмотренном Инструкцией.

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

**3.1.1.** К отношениям Сторон, связанным с заключением, изменением и расторжением Договора ДБО, применяются нормы Гражданского кодекса Российской Федерации о договоре присоединения (ст. 428 ГК РФ).

**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.

**3.3.** Банк осуществляет идентификацию и аутентификацию Клиента при предоставлении доступа к системе ДБО в следующем порядке:

**3.3.1.** 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;

**3.3.2.** Банк предоставляет доступ Клиенту к системе ДБО в течение срока действия Договора ДБО после успешного ввода Клиентом средств доступа либо в случае, если Клиент использует биометрические данные или PIN-код устройств, поддерживающих такую функцию – после успешной проверки биометрических данных или PIN-кода самим устройством и идентификации таких устройств системой ДБО.

Стороны взаимно признают, что порядок предоставления доступа к системе ДБО является надлежащим и правильно введенные средства доступа либо биометрические данные или PIN-код устройств позволяют утверждать, что вход в систему ДБО осуществляет Клиент.

**3.4.** Электронные документы, в том числе договоры, сформированные в системе ДБО и/или подписанные АСП Клиента/КЭП Банка, Стороны признают равнозначными документам на бумажном носителе, подписанным собственноручной подписью.

Проверка АСП Клиента, 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 Клиента Банк отказывает в исполнении электронного документа, подписанного таким АСП;

**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 и/или подписанный АСП Клиента, является основанием для проведения Банком операций и совершения иных действий по распоряжению Клиента.

**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](http://www.sngb.ru).

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

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

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

**3.6.** Каждое действие Клиента в системе ДБО, а также действия Банка в рамках Договора ДБО, в том числе проверку 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 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 Правилами обслуживания клиентов.

**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. В некоторых случаях реквизиты формируются Банком.

Передавая в Банк Поручение, Клиент дает распоряжение Банку провести операцию по указанным им в Поручении реквизитам/условиям.

**4.3.** Поручение считается поданным Клиентом и безотзывным после введения кода подтверждения (если при совершении операции проставляется код подтверждения) или после 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.



**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 ходе исполнения/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 приостановить исполнение Поручения и/или отказать Клиенту в исполнении Поручения на совершение операции в случаях, предусмотренных договором, Правилами 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;
- у Банка имеется информация о том, что сменился владелец устройства или у Клиента изменился зарегистрированный номер телефона.
- 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 может быть совершена мошенническая операция (при этом, Банк самостоятельно определяет критерии и параметры, по которым возникают подозрения о мошеннической операции);
- 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.

## **Статья 5. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА В СИСТЕМЕ ДБО**

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

**5.2.** Договор считается заключенным в системе ДБО после:

- направления Клиентом Банку оферты (совершения Клиентом действий по заключению договора, предусмотренного Инструкцией, в том числе путем проставления Клиентом АСП) и последующего
- акцепта оферты Банком (принятие Банком предложения Клиента заключить договор путем подписания договора, в том числе путем проставления Банком КЭП, или 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 его подписания обеими сторонами или подписания договора со стороны Клиента и 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.

**5.3.** Банк предоставляет Клиенту при его личном обращении копию договора, заключенного посредством системы ДБО, на бумажном носителе, заверенную уполномоченным лицом Банка.

## **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 Правилами 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.

### **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 расходного лимита, установлением ограничений по параметрам операций (в соответствии с Инструкцией), обратившись в 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 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 Правилами 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.

#### **6.4. Права Банка**

**6.4.1.** Отказаться от исполнения или приостанавливать исполнение Поручения, если совершаемая операция противоречит действующему законодательству Российской Федерации, Правилам, Правилам обслуживания клиентов и Инструкции, а также в случаях, предусмотренных п.4.5. Правил.

**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.

### **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.** Клиент уведомлен Банком о том, 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. Такие риски увеличиваются, если Клиент нарушил рекомендации Банка по безопасной работе в системе ДБО, в том числе рекомендации от воздействия вредоносного кода (мошеннических программ), установленные в Правилах и в других документах (памятках, информации), размещенных на сайте Банка.

Клиент уведомлен, что у него могут возникнуть неблагоприятные последствия при совершении операций с использованием системы ДБО в результате сбоев, неполадок в работе оборудования, систем связи, программного обеспечения, в том числе находящиеся под контролем информационных посредников и организаций, предоставляющих услуги связи.

**7.3.** Во избежание неблагоприятных последствий Клиент обязан:

- не сообщать другим лицам (в том числе лицам, представляющимся сотрудниками Банка) и не записывать где-либо, в том числе в устройстве, реквизиты банковской карты, 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, PIN-код устройств 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 лицензионное и легальное антивирусное программное обеспечение, использовать последние версии интернет-браузера, своевременно устанавливать обновления безопасности для интернет-браузера и операционной системы. Не использовать чужое устройство;

- своевременно проводить обновление системы ДБО (новой версии программного обеспечения). Информация о необходимости обновления системы ДБО публикуется на сайте Банка в разделе «СНГБ-Онлайн»;

- соблюдать рекомендации по защите информации и документов от несанкционированного доступа в систему ДБО третьих лиц, в том числе при утере устройства, с использованием которого Клиент осуществляет вход в систему ДБО, размещенные на сайте Банка;

- соблюдать иные 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.

## **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);

- в случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации о противодействии хищению денежных средств, в том числе при 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;

- наличии у Банка оснований полагать, что Клиент причастен к легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма.

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.** 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 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 есть 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 СТОРОН

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

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

а) совершения любых банковских операций, операций с ценными бумагами в системе ДБО, 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, в том числе, когда:

- банковская операция, операция с ценными бумагами была совершена Клиентом под влиянием обмана или заблуждения,
- Клиентом допущены ошибки при оформлении Поручения (в том числе, указаны ошибочные реквизиты получателя денежных средств или Клиент произвел повторную ошибочную передачу Поручения);

б) 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;

в) блокирования доступа Клиента к системе ДБО/отказа 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;

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

д) технического состояния устройств, в результате которого возможны помехи и сбои в работе системы ДБО, влекущие для Клиента невозможность передачи Поручения;

е) сбоев в работе оборудования, систем связи, программного обеспечения, возникших не по вине Банка;

ж) совершения от имени Клиента в системе ДБО, с использованием системы ДБО мошеннических операций (несанкционированных Клиентом), которые стали возможны вследствие:

- отказа Клиента от использования логина и пароля и установления для входа в систему ДБО биометрических данных или PIN-кода устройства;

- утраты контроля или выбытия из обладания Клиента устройства или передачи третьим лицам устройства с установленной на нем системой ДБО при наличии действующего Договора ДБО;

- компрометации идентифицирующей Клиента информации (средств доступа, иных идентификаторов электронного средства платежа), в том числе вследствие разглашения Клиентом такой информации;

- использования неуполномоченными лицами зарегистрированного номера телефона;

- воздействия на устройство вредоносного кода (мошеннических программ);

а также несоблюдения Клиентом других рекомендаций Банка по безопасной работе в системе ДБО, предусмотренных Правилами, Инструкцией и другими документами, размещенными на сайте Банка;

з) 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;

и) неознакомления Клиента с Правилами, Правилами 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.

## **Статья 10. ПОРЯДОК ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ В ПРАВИЛА**

**10.1.** Правила обслуживания клиентов, в том числе настоящие Правила, размещены в специально отведенных для информирования Клиентов местах, расположенных в помещениях Банка, и(или) на сайте Банка.

По выбору Банка Правила доводятся 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;

- 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 Правила обслуживания клиентов 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.

Банк информирует Клиента о правилах платежных систем, необходимых для соблюдения Клиентом.

**10.2.** Банк вправе в одностороннем порядке изменять и/или дополнять Правила обслуживания клиентов.

Банк вправе в одностороннем порядке изменить номер Счета, режим работы Счета, в том числе порядок и условия совершения операций по Счету, по собственной инициативе, а также в соответствии с требованиями нормативных актов законодательства Российской Федерации, в том числе нормативных актов/рекомендаций Банка России, или в соответствии с требованиями платежной системы.

Банк вправе в одностороннем порядке вводить новые услуги/отменять услуги, устанавливать новые ставки комиссионного вознаграждения, вносить изменения в перечень действующих услуг и ставок комиссионного вознаграждения, устанавливать и изменять условия начисления процентов, в том числе на остаток денежных средств, находящихся на Счете, а также изменять порядок обслуживания Клиента, изменив/дополнив Правила обслуживания клиентов.

Изменения и/или дополнения Правил распространяются на все отношения по Договору, хотя и возникшие между Сторонами до дня вступления в силу соответствующих изменений и/или дополнений, но существующие на день их вступления в силу.

Уведомление Клиента об изменениях и/или дополнениях в Правила обслуживания клиентов, а также о дате вступления их в действие осуществляется 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 вправе не направлять ответ на претензию Клиента в случае удовлетворения его требований в установленные сроки.

**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 ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

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

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

- 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.

**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;

**1.4. в рамках кредитного договора:**

- согласие на получение информации из бюро кредитных историй;
- заявление – анкета;
- кредитный договор;
- план возврата кредита и уплаты процентов;
- заявление о заранее данном акцепте на списание денежных средств с банковских счетов (вкладов), открытых в АО БАНК «СНГБ».

**1.5. в рамках договора об открытии и обслуживании счета в драгоценных металлах:**

- договор об открытии и обслуживании счета в драгоценных металлах;
- поручение на покупку/продажу драгоценных металлов;
- заявление о закрытии счета в драгоценных металлах.



ПЭП содержит следующие реквизиты:

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

2. Квалифицированная электронная подпись (далее - КЭП) может быть использована для подписания Банком следующих электронных документов:

**2.1. в рамках кредитного договора:**

- заявление – анкета;
- кредитный договор;
- план возврата кредита и уплаты процентов;
- заявление о заранее данном акцепте на списание денежных средств с банковских счетов (вкладов), открытых в АО БАНК «СНГБ».

КЭП содержит следующие реквизиты:

- логотип Банка;
- фраза: «Подписано квалифицированной электронной подписью»
- номер и срок действия сертификата представителя Банка;
- Фамилия, имя, отчество представителя Банка;
- сокращенное наименование Банка;
- дата, время (с указанием часового пояса) подписания документа.

3. КЭП и ПЭП содержатся в самом электронном документе.