

**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,  
11.09.2020 №508-од/1, 10.03.2021 №123-од/1, 20.04.2021 №230-од/1, 02.07.2021 №400-од/1,  
в новой редакции)*

## **СОДЕРЖАНИЕ**

<b>Статья 1.</b>	Основные термины и определения .....	3
<b>Статья 2.</b>	Предмет Договора ДБО .....	7
<b>Статья 3.</b>	Общие положения .....	8
<b>Статья 4.</b>	Порядок совершения операций в системе ДБО .....	9
<b>Статья 5.</b>	Порядок заключения договора в системе ДБО .....	10
<b>Статья 6.</b>	Права и обязанности Сторон .....	10
<b>Статья 7.</b>	Требования безопасности .....	12
<b>Статья 8.</b>	Приостановление доступа к системе ДБО. Отказ от Договора ДБО ...	13
<b>Статья 9.</b>	Ответственность Сторон.....	14
<b>Статья 10.</b>	Порядок внесения изменений в Правила .....	15
<b>Статья 11.</b>	Заключительные положения .....	16
<b>Приложение 1.</b>	Перечень документов, подписываемых квалифицированной электронной подписью .....	17

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)** – ПЭП, КЭП или иной, указанный в Договоре ДБО, Договоре, Инструкции ДБО идентификатор Клиента/Банка, используемый 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 доступа** - 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;
  - договор о выпуске кредитной карты;
  - договор ДУ,
- 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 о выпуске кредитной карты** - индивидуальные условия договора об открытии и обслуживании счета для расчетов с использованием кредитных банковских карт, заключенного между Клиентом и Банком, в соответствии с которым Банк предоставляет Клиенту кредитную карту с лимитом кредитной линии, а Клиент обязуется возратить сумму предоставленных Банком с использованием кредитной карты денежных средств и уплатить проценты, а также иные платежи, подлежащие уплате Банку в соответствии с договором. Неотъемлемой частью Договора о выпуске кредитной карты являются Условия.

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

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

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

**1.12. Договор страхования** – заключенный между Клиентом и Страховой компанией посредством системы ДБО договор страхования (страховой полис). Договор страхования подписывается только КЭП Страховой компании.

Договор страхования считается заключенным с момента оплаты Клиентом страховой премии.

Клиент ознакомливается с условиями договора страхования и правилами страхования Страховой компании до заключения договора страхования. Правила страхования размещаются на сайте Страховой компании, полная информация о которой содержится, в том числе, на сайте Банка.

**1.13. Зарегистрированный номер телефона** - номер телефона сотовой связи, сообщаемый Клиентом Банку в письменном виде - в договоре, 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.

Для Клиента, принятого на обслуживание без личного присутствия в офисе Банка и идентифицированного Банком в порядке, предусмотренном главой 4 Порядка приема на обслуживание, первоначально (до открытия счета на имя Клиента в Банке) зарегистрированным номером телефона будет являться номер телефона, зарегистрированный им в единой системе идентификации и аутентификации и единой биометрической системе в порядке, установленном Федеральным законом от 27.07.2006 N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" .

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

**1.15. 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.

**1.16. 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.

**1.17. Клиент** – физическое лицо, заключившее или имеющее намерение заключить с Банком Договор ДБО.

Договор ДБО может заключить физическое лицо, идентифицированное Банком в соответствии с Порядком приема на обслуживание.

**1.18. 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 вернуть 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 кредитования.

**1.19. 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 полномочным лицом.

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

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

**1.21. Операции с ценными бумагами** - совершение Клиентом посредством системы ДБО сделок и операций в рамках договора ДЕПО/договора о брокерском обслуживании или договора ДУ.

**1.22. 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.

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

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

**1.23.2. Условия** - Условия открытия и обслуживания счета для расчетов с использованием банковских карт Акционерным обществом «Сургутнефтегазбанк» (для физических лиц), в том числе Правила кредитования клиентов – держателей банковских карт АО БАНК «СНГБ» (общие условия предоставления потребительского кредита);

**1.23.3. 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);

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

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

**1.23.6. Правила брокерского обслуживания** – Правила брокерского обслуживания Акционерным обществом «Сургутнефтегазбанк» физических и юридических лиц на рынке ценных бумаг;

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

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

**1.23.9. Договор ДУ** – договор об оказании Банком услуг по доверительному управлению имуществом Клиента;

**1.23.10. Порядок приема на обслуживание** – Порядок приема на обслуживание физических лиц для открытия счетов в Акционерном обществе «Сургутнефтегазбанк».

**1.24. ПЭП (простая электронная подпись)** - информация в электронном виде, формируемая одним из следующих способов:

- посредством проведения процедур аутентификации и идентификации, осуществляемых Банком при предоставлении Клиенту доступа к системе ДБО в порядке, предусмотренном п. 3.3. Правил, и нажатием кнопки «согласен»/ «подтвердить»/ «отправить»;

- посредством проведения процедур аутентификации и идентификации, осуществляемых Банком при предоставлении Клиенту доступа к системе ДБО в порядке, предусмотренном п. 3.3. Правил, нажатием кнопки «согласен» / «подтвердить» / «отправить» и проставлением кода подтверждения,  
и подтверждающая волеизъявление Клиента.

ПЭП является аналогом собственноручной подписи.

**1.25. Реквизиты банковской карты** - информация, нанесенная на лицевую и/или обратную 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».

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

**1.27. 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.

**1.28. 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.

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

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

**1.30.1. 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;

**1.30.2. 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;

**1.30.3. 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;

**1.30.3.1. 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.

**1.31. Стороны** – Банк и Клиент.

**1.32. Страховая компания** – страховая организация, заключившая с Банком агентский договор, в рамках которого Банк по ее поручению привлекает Клиентов с целью заключения между страховой организацией и Клиентом договора страхования.

**1.33. Счет:**

- банковский счет (в том числе картсчет) 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.

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

**1.35. 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.).

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

**1.37. 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 ДБО

**2.1.** В рамках Договора ДБО Банк предоставляет Клиенту возможность посредством системы ДБО совершать сделки, подавать поручения, получать услуги, выражать согласия, а также совершать отдельные действия (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/или 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 (для Клиента, на имя которого в Банке уже открыт счет) либо

- после успешного ввода Клиентом зарегистрированного номера телефона, а также пароля и сеансового кода подтверждения, направленных Клиенту на этот номер телефона (для Клиента, принятого на обслуживание без личного присутствия в офисе Банка и идентифицированного Банком в порядке, предусмотренном главой 4 Порядка приема на обслуживание<sup>1</sup>);

**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 доступа или PIN-код устройств, поддерживающих такую функцию – после успешной проверки биометрических данных доступа 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 доступа 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/Банка, Стороны признают равнозначными документам на бумажном носителе, подписанным собственноручной подписью.

Электронный документ, сформированный в системе ДБО и/или содержащий ПЭП Клиента, является основанием для проведения Банком операций и/или 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

<sup>1</sup> При наличии технической возможности



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 ПЭП.

Клиент вправе отменить Поручение на совершение банковской операции после введения ПЭП только в том случае, если Поручение не исполнено (статус Поручения в системе ДБО находится в состоянии «в обработке»).

Клиент вправе отменить Поручение на совершение операции с ценными бумагами после введения ПЭП только в том случае, если Поручение не исполнено (момент исполнения необходимо уточнять в службе поддержки Клиента либо в подразделении Банка, обслуживающем Клиентов по соответствующему виду операций). Отмена такого поручения происходит 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.

Клиент может посредством системы ДБО подписывать с использованием ПЭП любые документы, направляемые ему Банком в рамках Договора.

**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 введения Клиентом ПЭП) 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. На Договоре и связанных с ним документах может быть проставлено со стороны Банка факсимиле (факсимильное воспроизведение подписи), являющееся АСП.

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 «согласен» / «подтвердить» / «отправить» 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, если такая установлена Тарифом.

**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, сеансовых 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 подано Клиентом с введением ПЭП, 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 доступа 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.

**9.3.** Банк не несет ответственности за действительность условий договоров страхования и правил страхования, разработанных Страховыми компаниями, а также за соответствие их условий требованиям законодательства Российской Федерации.

Банк не отвечает по обязательствам Страховой компании по договорам страхования, выплату страхового возмещения при наступлении страхового случая осуществляет Страховая компания.

## **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 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;
- 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.

Претензия рассматривается Сторонами в порядке и сроки, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

Банк вправе не направлять ответ на претензию Клиента в случае удовлетворения его требований в установленные сроки, если иное прямо не предусмотрено действующим законодательством Российской Федерации.

**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 КВАЛИФИЦИРОВАННОЙ ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

КЭП содержится в самом электронном документе.

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

### 1.1. в рамках кредитного договора:

- заявление – анкета (в том числе приложения к нему: заявление на страхование, согласие на обработку персональных данных);
- 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»;
- заявление о перечислении денежных средств с банковского счета (вклада), открытого в АО БАНК «СНГБ» (в оплату страховой премии), подписываемое в случае заключения кредитного договора с условием о страховании.

### 1.2. в рамках договора о выпуске кредитной карты:

- заявление – анкета (в том числе приложение к нему: согласие на обработку персональных данных);
- договор об открытии и обслуживании счета для расчетов с использованием кредитных банковских карт АО БАНК «СНГБ» (для физических лиц);
- 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.

2. КЭП может быть использована для подписания Страховой компанией следующих электронных документов:

- договор страхования.

КЭП содержит следующие реквизиты:

- фраза: «Документ подписан электронной подписью»;
- номер сертификата представителя Страховой компании;
- Фамилия, имя, отчество представителя Страховой компании;
- срок действия сертификата представителя Страховой компании;
- дата, время подписания документа.