

ИНСТРУКЦИЯ
для пользователей системы «СНГБ-Интернет»
(стандартная версия)

*(в редакции приказов от 04.02.2011 №053-од/1, 05.05.2011 №199-од/1, 22.06.2011 №287-од/1,
09.09.2011 №418-од/1, 03.04.2012 №103-од/1, 23.07.2012 №292-од/1, 29.03.2013 №122-од/1,
17.06.2013 №275-од/1, 07.10.2013 №416-од/1, 23.10.2015 №498-од/1, 17.08.2017 №452-од/1,
в новой редакции)*

СОДЕРЖАНИЕ

Раздел 1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ	3
Раздел 2. ПРЕДУПРЕЖДЕНИЯ ДЛЯ КЛИЕНТА	5
Раздел 3. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО БЕЗОПАСНОЙ РАБОТЕ В СИСТЕМЕ.....	6
3.1. Проверка Интернет - адреса Системы	6
3.2. Проверка безопасности соединения	9
3.3. Данные, необходимые для входа в Систему	10
3.4. Программное обеспечение	10
3.5. Проверка параметров платежа в момент подтверждения платежной операции	10
3.6. Конфиденциальность.....	11
3.7. Дополнительные рекомендации.....	11
Раздел 4. ПОДКЛЮЧЕНИЕ К СИСТЕМЕ.....	11
4.1. Подключение к Системе через банкомат	12
4.2. Подключение к Системе с использованием Web-password.....	13
4.3. Подключение к Системе в отделениях банка	13
Раздел 5. ПЕРВЫЙ ВХОД В СИСТЕМУ	14
Раздел 6. УСЛУГИ В СИСТЕМЕ	15
6.1. Главная страница Системы.....	16
6.2. Продукты	16
6.2.1. Карты	16
6.2.2. Счета	18
6.2.3. Кредиты	19
6.2.4. Вклады	19
6.3. Платежи	21
6.3.1. Переводы	21
6.3.2. Переводы/ Платежи / Услуги.....	22
6.3.3. Подтверждение платежей	22
6.4. История операций.....	22
6.4.1. Платежные операции.....	22
6.4.2. Переписка с банком.....	23
6.4.3. История обслуживания	23
6.5. Прочий функционал Системы	23
6.5.1. Мои услуги	23
6.5.2. Перевод с использованием систем денежных переводов.....	23
6.5.3. Пополнение карты другого клиента	23
6.5.4. Прочие услуги	24
6.5.5. Виртуальные карты	24
6.5.6. Отзыв перевода или платежа.....	25
Раздел 7. СЕРВИСНЫЕ УСЛУГИ СИСТЕМЫ	26
7.1. Поменять пароль	26
Раздел 8. ПОРЯДОК РАБОТЫ С ИДЕНТИФИЦИРУЮЩЕЙ ИНФОРМАЦИЕЙ..	26
8.1. Подтверждение операций в системе	26
8.2. Компрометация пароля	27
8.3. Блокирование / разблокирование доступа	27
8.4. Замена номера телефона	27
8.5. Восстановление логина пользователя	28
8.6. Действия при утере сотового телефона.....	28
8.7. Отключение системы.....	28

Раздел 1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

1.1. Настоящая инструкция для пользователей системы «СНГБ-Интернет» (стандартная версия) (далее – Инструкция) определяет порядок и условия обслуживания Клиентов Акционерного общества «Сургутнефтегазбанк» (далее – Банк) при совершении ими операций в системе дистанционного банковского обслуживания «СНГБ-Интернет» (стандартная версия).

1.2. Термины, используемые в Инструкции:

Блокирование доступа – блокирование услуги «СНГБ-Интернет» (стандартная версия), означающее приостановление доступа Клиента к Системе. Случаи блокирования доступа и порядок его разблокирования предусмотрены в п. 8.3 Инструкции

Договоры – договоры между Банком и Клиентом, возможность заключения которых в Системе с использованием аналога собственноручной подписи Клиента предусмотрена Инструкцией. (в редакции приказа от 07.10.2013)

Виджет – элемент интерфейса Системы, имеющий упрощенный графический вид и содержащий краткую информацию из других разделов Системы

Виртуальная Интернет-карта (виртуальная карта) – виртуальная (без физического носителя) расчетная банковская карта АО БАНК «СНГБ», предназначенная для совершения расчетных операций в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (Internet Card). (в редакции приказа от 07.10.2013)

Клиент – физическое лицо, являющееся держателем основной банковской карты, выданной Банком (в том числе неперсонифицированной карты) и заключившее Договор об открытии и обслуживании счета для расчетов с использованием банковских карт АО БАНК «СНГБ» (для физических лиц). Держатели дополнительных карт и Интернет-карт АО БАНК «СНГБ» не могут подключиться к услуге «СНГБ – Интернет» (стандартная версия).

Код подтверждения (одноразовый пароль) – цифровой код, полученный Клиентом на сотовый телефон посредством направленного Банком SMS-сообщения и используемый Клиентом для заключения Договоров, подтверждения расчетных и иных операций в случаях, предусмотренных.

Компрометация – потеря носителя, на котором была записана идентифицирующая Клиента информация (логин, пароли, коды подтверждения) или наличие у Клиента оснований полагать, что идентифицирующая информация стала известна другому лицу.

Логин – уникальное имя, присвоенное Банком Клиенту в целях авторизации в Системе в порядке, предусмотренном Раздел 4.

Отключение Системы – прекращение доступа Клиента к Системе в случаях, предусмотренных п. 8.7 Инструкции.

Первоначальный пароль (пароль авторизации) – пароль, который автоматически создается и передается Клиенту посредством направленного Банком SMS-сообщения при подключении Клиента к Системе, изменении номера телефона в Системе, разблокировании доступа к Системе, восстановлении логина пользователя. Первоначальный пароль используется для первого входа в Систему.

Перевод – перевод Банком денежных средств на основании распоряжения Клиента, направленного с использованием Системы, с одного счета Клиента на другой его счет либо на счет другого лица.

Платеж – перевод Банком денежных средств по распоряжению Клиента в Системе со счета Клиента в пользу лица из перечня получателей платежей, указанного Банком в соответствующем разделе Системы, если иное не предусмотрено Инструкцией.

Постоянный пароль (пароль авторизации) – пароль, самостоятельно созданный Клиентом в Системе и используемый им при каждом входе в Систему.

Система «СНГБ – Интернет» (стандартная версия) (Система) – совокупность программно-технических средств Клиента и Банка, позволяющая Клиенту заключать с Банком Договоры, получать информацию, совершать платежи и переводы, а также другие операции посредством подачи распоряжений в соответствии с доступным функционалом Системы.

Стандартный лимит – установленное в целях безопасности ограничение общей суммы переводов и платежей в Системе в размере 50 000 рублей в течение календарных суток. Указанное ограничение не распространяется на операции между собственными счетами Клиента.

Клиент может установить иной лимит, позвонив по телефонам: 39-88-04, 8-800-775-88-04 или 8-800-200-88-04. Восстановление Стандартного лимита можно осуществить через оператора Банка либо непосредственно в Системе (п. 6.5.4 Инструкции).

Страница авторизации – страница на сайте <https://client.sngb.ru>, предназначенная для входа в Систему (на официальном сайте Банка www.sngb.ru размещена гиперссылка на страницу авторизации).

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

Услуга «СНГБ – Интернет» (стандартная версия) – услуга, позволяющая Клиенту заключать с Банком Договоры, получать информацию и осуществлять операции на условиях и в порядке, установленных Инструкцией и договорами, заключенными между Клиентом и Банком и предусматривающими возможность использования Клиентом системы «СНГБ-Интернет» (стандартная версия).

Электронный журнал событий - файл, в котором Система фиксирует данные по действиям пользователя в Системе (дата, время, тип действия, результат обработки Системой и прочее).

Инструкция (а также вносимые в нее изменения и дополнения) доводится до сведения Клиентов путем размещения ее текста в специально отведенных для информирования Клиентов местах, расположенных в помещениях Банка, на сайте Банка в сети Интернет по адресу: www.sngb.ru, на сайте Системы <https://client.sngb.ru>, а также иными способами.

Внимание!

Банк посредством Системы оказывает Клиентам только те услуги, предоставление которых технически возможно в конкретный момент времени. По этой причине не все услуги, указанные в Инструкции, могут быть доступны Клиентам. Информацию о доступных (или недоступных) услугах Клиент может получить в соответствующих разделах Системы.

В случаях, предусмотренных Инструкцией (п.п. 6.2.4, 6.5.5), Клиент имеет возможность заключить с Банком Договор с использованием функционала Системы.

При заключении Договора в соответствии с Инструкцией действия Клиента означают направление в Банк оферты (предложение заключить Договор) в электронном виде, подписанной кодом подтверждения (аналогом собственноручной подписи Клиента). Банк акцептует оферту (принимает предложение заключить Договор) путем выполнения указанных в Договоре действий (принятие денежных средств во вклад, открытие картсчета, выдача карты и др.), при этом Договор считается заключенным с момента выполнения Банком хотя бы одного из его условий. При этом Банк может отказать в заключении Договора, о чем Клиент будет уведомлен в статусе распоряжения.

По требованию Клиента Банк может предоставить ему копию Договора, заключенного посредством Системы, на бумажном носителе, подписанную уполномоченным лицом Банка.

Банк и Клиент признают, что Договор на бумажном носителе, подписанный собственноручными подписями Сторон, и Договор, заключенный посредством Системы (при введении кода подтверждения), имеют равную юридическую силу.

При обращении Клиента в Банк по телефону в случаях, предусмотренных Инструкцией, оператор производит идентификацию Клиента, которая аналогична процедуре идентификации Клиента как держателя банковской карты при его обращении в Банк по телефону.

Раздел 2. ПРЕДУПРЕЖДЕНИЯ ДЛЯ КЛИЕНТА

Клиенту важно понимать следующую информацию:

2.1. Запросы, сформированные и направленные Банку посредством Системы, номера телефона, указанного Клиентом при подключении к услуге «СНГБ – Интернет» (стандартная версия), и идентифицирующей информации (логин, пароли авторизации, код подтверждения), признаются Банком и Клиентом надлежащим образом оформленными поручениями (распоряжениями) Клиента на совершение Банком операций, предусмотренных соответствующими запросами, в том числе платежей и переводов. Коды подтверждения, используемые в Системе, признаются аналогом собственноручной подписи Клиента, применяемым в случаях, предусмотренных Инструкцией. *(в редакции приказа от 07.10.2013)*

2.2. Каналы передачи сообщений, используемые при получении информации и совершении операций через Систему, не всегда являются безопасными и могут повлечь неблагоприятные для Клиента последствия, в том числе из-за технических сбоев и вредоносных программ (вирусов). Такие риски увеличиваются, если Клиент нарушал правила информационной безопасности, установленные Банком;

2.3. Во избежание неблагоприятных последствий Клиент должен принимать все зависящие от него меры безопасности для предотвращения несанкционированного использования другими лицами (компрометации) логина, паролей авторизации, кодов подтверждения, а также сотового телефона (иного средства связи) и/или SIM-карты, которой присвоен абонентский номер, указанный Клиентом для работы в Системе;

2.4. Каждое действие Клиента в Системе регистрируется Банком в Электронном журнале событий.

Внимание! Банк не несет ответственности за убытки Клиента, возникшие по причинам:

- компрометации идентифицирующей Клиента информации (логин, пароли авторизации, коды подтверждения);
- несоблюдения Клиентом рекомендаций по безопасной работе в Системе, предусмотренных Раздел 3 Инструкции;
- совершения операций по Системе вопреки воле Клиента с использованием идентифицирующей Клиента информации;
- утраты контроля и/или выбытия из обладания Клиента технических средств, используемых им для доступа к Системе, сотового телефона (иных средств сотовой связи) и/или SIM-карты, которой присвоен телефонный номер, указанный Клиентом при подключении к услуге «СНГБ–Интернет» (стандартная версия);
- неуведомления (несвоевременного уведомления) Банка о событиях, которые могут привести к противоправному использованию принадлежащих Клиенту устройств (оборудования)/идентифицирующей информации;
- неознакомления Клиентом с Инструкцией и Тарифами, заключаемыми Договорами.

Раздел 3. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО БЕЗОПАСНОЙ РАБОТЕ В СИСТЕМЕ

Банк использует современные механизмы безопасности Системы, обеспечивая при этом высокий уровень ее надежности. Вместе с тем, наибольшая эффективность данных механизмов зависит также от соблюдения Клиентом указанных ниже рекомендаций по повышению безопасности при работе в Системе.

Клиенту необходимо внимательно изучить настоящий раздел.

Придерживаясь разработанных нами рекомендаций при каждом сеансе работы в Системе, Клиент может быть уверен в высокой степени защиты от действий злоумышленников.

Вместе с тем, даже надлежащее соблюдение указанных ниже рекомендаций не гарантирует абсолютной безопасности Системы от действий злоумышленников, в том числе по причине использования дистанционного способа подачи поручений.

Клиенту следует руководствоваться следующими мерами безопасности по работе в Системе.

3.1. Проверка Интернет - адреса Системы

До ввода логина и пароля на странице входа в Систему (страница авторизации) необходимо проверить адрес первоначальной страницы авторизации Системы, он должен быть таким:

<https://client.sngb.ru>

Другие адреса, например, **<https://client-sngb.ru>** или **<http://clientsngb.ru>** (возможны варианты), а также адреса, содержащие кириллические символы, например: снгб-интернет.рф, **ЯВЛЯЮТСЯ ЛОЖНЫМИ** и свидетельствуют о наличии мошеннических действий.

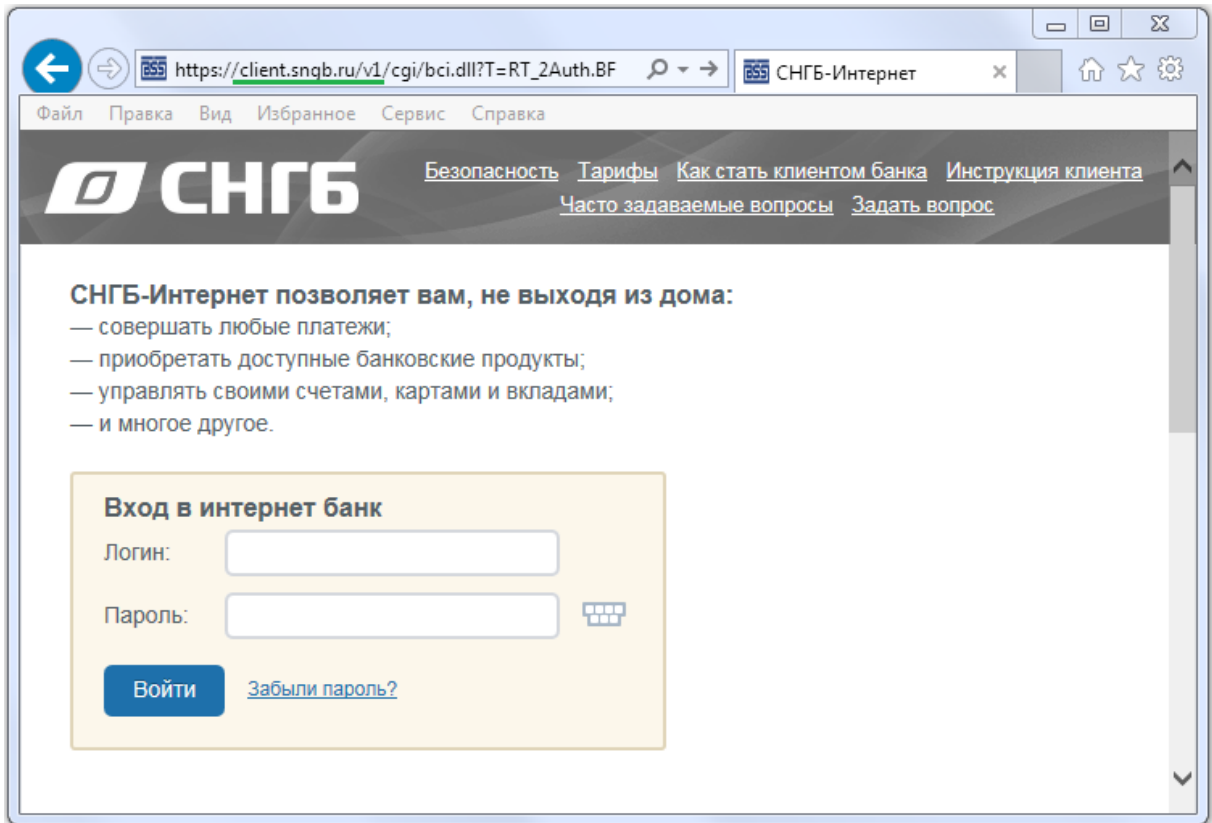
Без внимательной проверки адреса страницы отличия от верного адреса трудно заметить ввиду их возможной схожести.

Внешний вид ложного сайта может ничем не отличаться от оригинальной страницы Системы. В случае если Клиент обнаружил, что адрес страницы не соответствует оригиналу (т.е. **<https://client.sngb.ru>**), необходимо немедленно прекратить работу в Системе, закрыть используемый интернет-браузер и сообщить о данном факте по телефону 8 (3462) 39-88-04, 8-800-775-88-04 или 8-800-200-88-04.

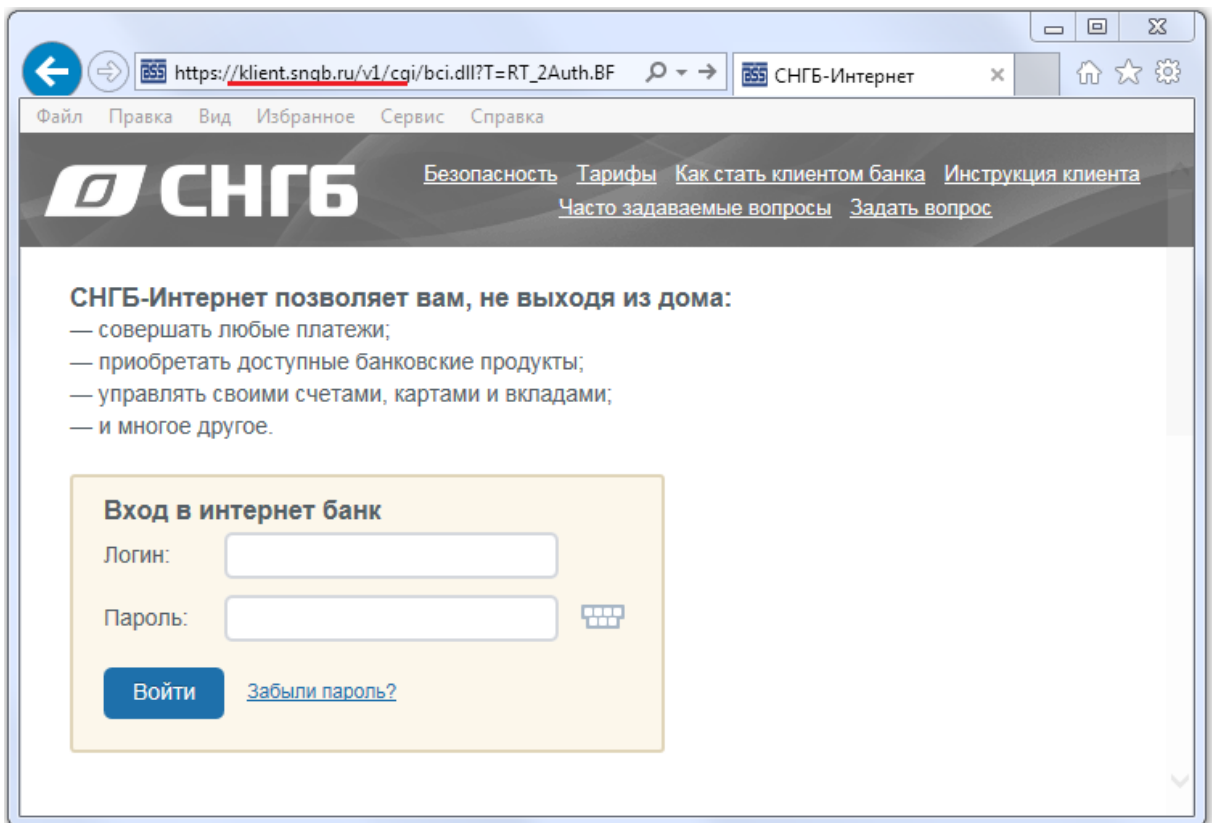
Внимание!!!

Ссылка на подлинный сайт Системы «СНГБ-Интернет» всегда находится на основной странице сайта Банка: www.sngb.ru.

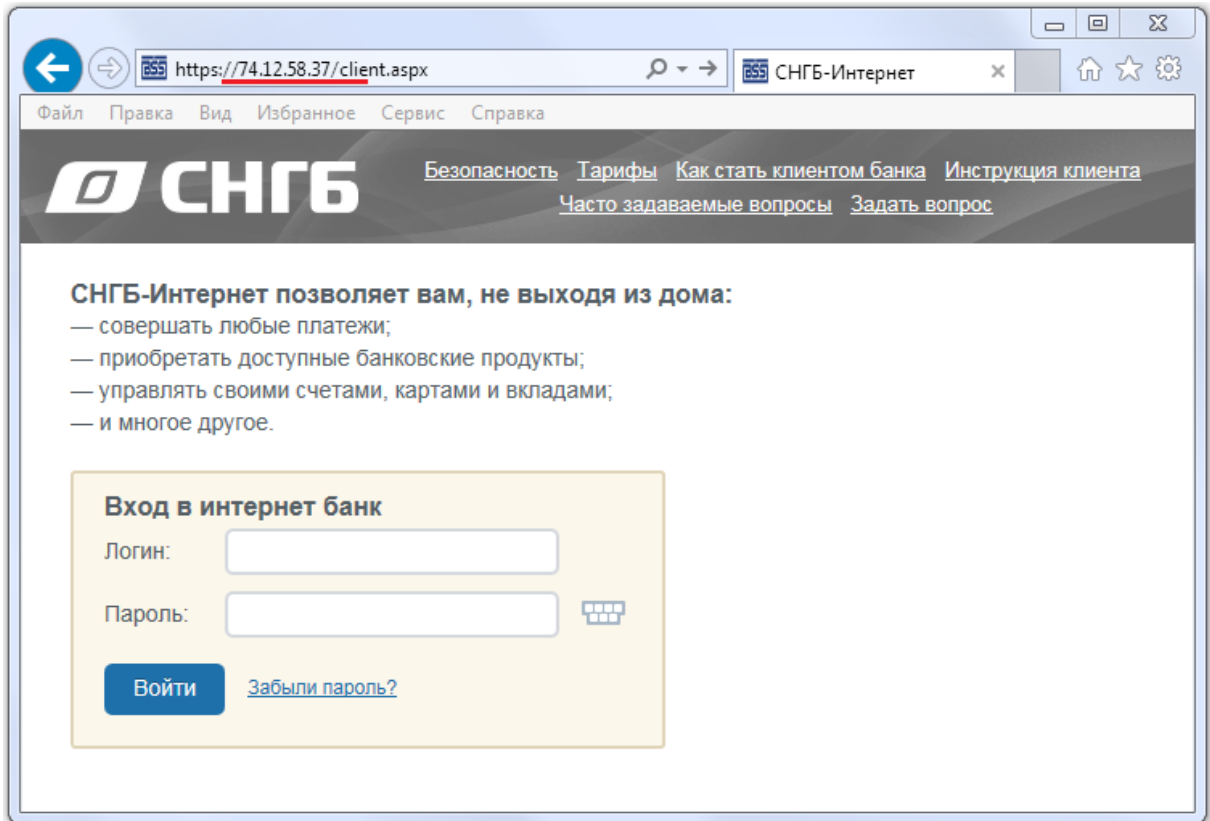
Помните: поддельный сайт Системы может полностью копировать подлинный сайт за исключением адреса. Примеры подлинного (V) и поддельных (X) сайтов приведены на рисунках ниже. (в редакции приказа от 07.10.2013)



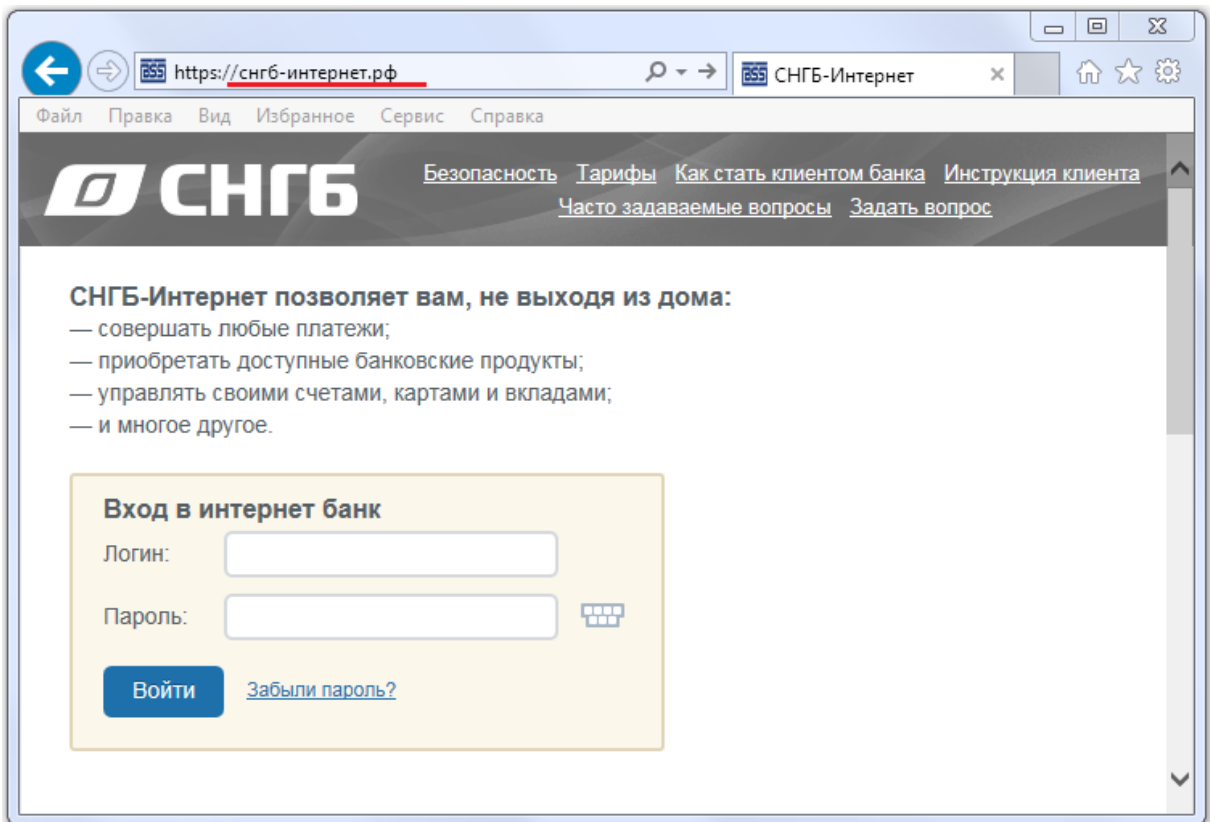
Подлинный сайт Системы (V)



Поддельный сайт Системы (X)




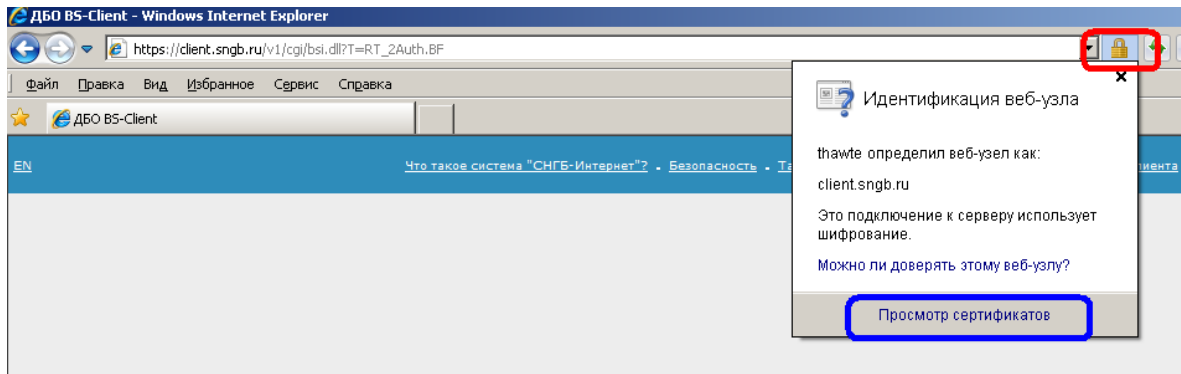
Поддельный сайт Системы (X)



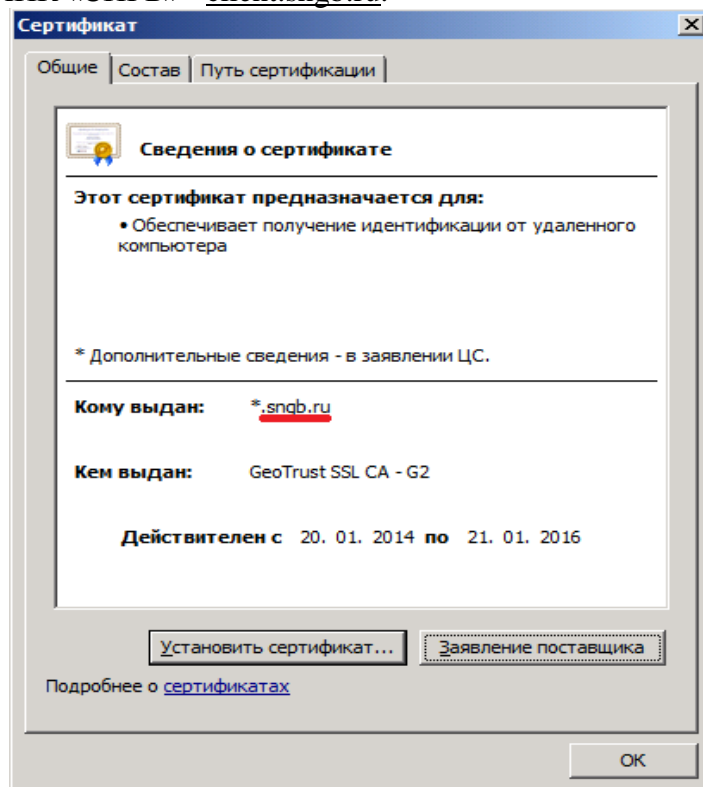
Поддельный сайт Системы (X)

3.2. Проверка безопасности соединения

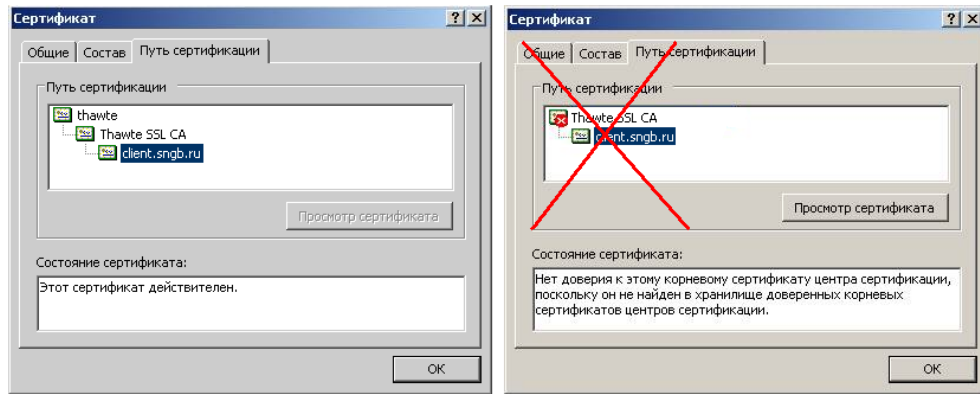
После загрузки первоначальной страницы Системы по адресу <https://client.sngb.ru>, перед вводом «логина и/или пароля» необходимо убедиться в безопасности соединения. Для этого необходимо нажать на значок , как показано на рисунке ниже



В отобразившемся окне необходимо выбрать строку «Просмотр сертификатов». Поле «Кому выдан» обязательно должно содержать сведения о принадлежности сертификата АО БАНК «СНГБ» - client.sngb.ru.



Срок действия этого сертификата должен быть действительным на дату текущего входа в Систему. В пути сертификации не должно быть узлов, отмеченных красным значком:



Рекомендуем осуществлять указанную проверку не только при входе в Систему, но и при выполнении платежей или переводов, прежде чем ввести код подтверждения (одноразовый пароль) из SMS-сообщения.

3.3. Данные, необходимые для входа в Систему

Для входа в Систему нужны только:

- логин пользователя,
- пароль авторизации,
- код подтверждения (одноразовые пароли).

На странице авторизации не должно быть никаких дополнительных полей для ввода такой информации, как например, номер карты, код для отмены операции, код в связи с неисправностью в Системе. Если в Системе, запрашиваются дополнительные сведения – это является вероятным признаком, что Вы работаете на ложном сайте. Немедленно прекратите работу в Системе и сообщите о данном факте по телефону 8 (3462) 39-88-04, 8-800-775-88-04 или 8-800-200-88-04.

При вводе пароля авторизации рекомендуется использовать виртуальную клавиатуру, автоматически «всплывающую» на странице авторизации при переходе в строку «Пароль», что обеспечит дополнительную защиту при попытках перехвата вредоносными программами конфиденциальных данных, вводимых с обычной клавиатуры. (в редакции приказа от 07.10.2013)

3.4. Программное обеспечение

Работайте в Системе только на тех компьютерах / ноутбуках, на которых установлено современное антивирусное программное обеспечение. Ежедневно обновляйте антивирусные базы.

Используйте последние версии Интернет-браузеров (к наиболее популярным Интернет-браузерам относятся Internet Explorer, Opera, Mozilla Firefox, Google Chrome, Safari), своевременно устанавливайте обновления безопасности для Интернет-браузеров и операционных систем Ваших компьютеров/ноутбуков.

3.5. Проверка параметров платежа в момент подтверждения платежной операции

При получении кода подтверждения (одноразового пароля), направленного посредством SMS-сообщения для заключения Договора/ подтверждения расчетной операции, внимательно проверяйте в полученном SMS-сообщении параметры платежа/перевода (вид операции, адресат, сумма), либо параметры заключаемого Договора. Если его параметры **НЕ СОВПАДАЮТ** с параметрами платежа/перевода/Договора, сформированного/заключаемого Вами в Системе – это свидетельство мошеннических действий. Ни в коем случае **НЕ ВВОДИТЕ ПОЛУЧЕННЫЙ ПАРОЛЬ** в Систему и немедленно сообщите о данном факте по телефону 8 (3462) 39-88-04, 8-800-775-88-04 или 8-800-200-88-04.

3.6. Конфиденциальность

Сохраняйте в тайне Ваши логин, пароль авторизации и одноразовые пароли (коды подтверждения). Не сообщайте эти данные даже сотрудникам Банка.

Помните: специалисты Банка никогда не будут спрашивать Ваши реквизиты доступа. Если Вам позвонили, представились сотрудником Банка и в ходе дальнейшего разговора попросили сообщить Ваш логин, пароль – прекращайте разговор и сообщите о случившемся в Банк.

В случае, если у Вас возникли подозрения в доступности данной информации третьим лицам необходимо как можно быстрее изменить пароль авторизации или заблокировать доступ к Системе, позвонив в Банк по телефону 8 (3462) 39-88-04, 8-800-775-88-04 или 8-800-200-88-04 (см. п.7.1, 8.3 Инструкции).

Используйте для доступа к Системе только Ваши личные/доверенные компьютеры/ноутбуки. Не допускайте бесконтрольного доступа посторонних лиц к ним.

Внимание!

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

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

Обязательно проверяйте любую информацию относительно карт, счетов и других услуг АО БАНК «СНГБ», поступившую от неизвестных лиц. О подозрительных действиях сообщайте по телефону 8 (3462) 39-88-04, 8-800-775-88-04 или 8-800-200-88-04.

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

3.7. Дополнительные рекомендации

Для защиты персонального компьютера используйте антивирусное ПО (например, Kaspersky, Dr.Web, Symantec, Avira, ESET NOD 32, McAfee и др.). Ежедневно обновляйте антивирусные базы.

Подключите SMS-уведомление о движении денежных средств по счету.

Не разрешайте использовать на персональном компьютере программное обеспечение для удаленного администрирования (например, TeamViewer, Radmin, Ammy Admin др.), в настройках операционной системы «Настройка удаленного доступа» уберите галку «Разрешить удаленное подключения удаленного помощника к этому компьютеру». В разделе «Удаленный рабочий стол» установите «Не разрешать подключения к этому компьютеру».

Используйте только лицензионное системное и прикладное ПО.

Раздел 4. ПОДКЛЮЧЕНИЕ К СИСТЕМЕ

Выполнить подключение к Системе можно следующими способами:

- В любом банкомате Банка с использованием банковской карты;
- На сайте Банка www.sngb.ru с использованием технологии Web-password;
- В любом отделении Банка.
- По телефонам контакт-центра Банка.

4.1. Подключение к Системе через банкомат

Для подключения к Системе через банкомат Клиенту необходимо:

Действие 1 - вставить основную банковскую карту в банкомат;

Действие 2 - ввести ПИН-код карты;

Действие 3 - в меню банкомата выбрать раздел «Дополнительные услуги», подраздел «Услуги банка», пункт «СНГБ-Интернет» Стандартная версия, «Подключить «СНГБ-Интернет»;

Действие 4 - ознакомиться с выведенной на экран банкомата информацией о том, что Клиент ознакомлен с условиями и порядком обслуживания в Системе, в том числе с Инструкцией, подтвердив согласие нажатием соответствующей клавиши;

Действие 5 - указать федеральный номер своего сотового телефона, который Клиент намерен использовать в Системе для получения кодов подтверждения и первоначального пароля;

Действие 6 - ознакомиться с выведенной на экран банкомата информацией: «Заявка на подключение отправлена в Банк». Дождитесь распечатки чека, содержащего логин и ссылку на страницу авторизации Системы, а также указанный Вами номер телефона. После обработки заявки Банком на указанный при подключении номер сотового телефона поступит SMS-сообщение, содержащее первоначальный пароль для входа в Систему. Сведения, указанные в настоящем чеке и SMS-сообщении, конфиденциальны, их нужно хранить в тайне;

Действие 7 - после распечатки чека, изъять карту.

Внимание!

Клиент может указать только 1 номер сотового телефона, который будет применяться им при работе в Системе. В дальнейшем, в случае необходимости, Клиент может изменить номер сотового телефона путем выполнения соответствующей процедуры в банкомате Банка, подробное описание которой содержится в п. 8.4 Инструкции.

При подключении к Системе все данные, введенные Клиентом, проходят проверку в банковской системе. Если Банк обнаружил, что указанный Клиентом номер телефона уже имеется в базе данных Банка и обозначен как номер, принадлежащий другому Клиенту, то Клиенту будет отказано в подключении и предложено повторить процедуру подключения, используя другой номер телефона.

По результатам вышеуказанных действий Клиент получит:

- чек банкомата, который будет содержать:
 - логин для входа в Систему;
 - ссылку на страницу авторизации Системы;
 - номер сотового телефона, указанный при подключении к Системе;
 - информацию о порядке использования указанных данных, а также их конфиденциальности;
 - информацию о случаях приостановления Банком Клиенту доступа к Системе в одностороннем порядке (п. 8.7 Инструкции).

• SMS-сообщение на номер сотового телефона, указанный Клиентом при подключении к услуге «СНГБ – Интернет» (стандартная версия): «**Vash pervonachalny parol: XXXX. Posle pervogo vhoda v sistemu rekomenduem smenit parol**», в котором «XXXX» - первоначальный пароль.

Указанное SMS-сообщение должно поступить на сотовый телефон Клиенту не позднее 24 часов после получения вышеуказанного чека банкомата. В случае его неполучения в указанный срок Клиенту необходимо обратиться с данным вопросом в Банк по телефону 8 (3462) 39-88-04, 8-800-775-88-04 или 8-800-200-88-04.

4.2. Подключение к Системе с использованием Web-password

Для подключения к Системе на сайте Банка www.sngb.ru с использованием технологии Web-password необходимо:

Действие 1 – получить в Банке вместе с основной банковской картой ПИН-конверт, в котором кроме ПИН-кода к банковской карте будет содержаться Web-логин и Web-password, необходимые для активации услуги «СНГБ-Интернет» (стандартная версия) на сайте Банка;

Действие 2 – на сайте www.sngb.ru выбрать раздел «Активация «СНГБ-Интернет» (стандартная версия)», в котором требуется заполнить следующие параметры:

- 4 (четыре) последние цифры номера банковской карты;
 - номер мобильного телефона в федеральном формате, по которому подключена услуга «Sms-банк»;
 - Web-логин и Web-password, указанные в ПИН- конверте;
- Все указанные выше параметры обязательны к заполнению.

Действие 3 – ознакомиться с документами, пройдя по соответствующим ссылкам, размещенным на странице, и проставить галочку, подтверждающую согласие с условиями и порядком обслуживания в Системе, в том числе с:

- Инструкцией для пользователей Системы;
- Тарифами по услуге «СНГБ-Интернет» (стандартная версия);
- Рекомендациями по повышению безопасности при работе в Системе.

После корректного заполнения всех полей, заявку на подключение к Системе необходимо направить на обработку в Банк, нажав кнопку «Отправить в Банк».

Действие 4 – ознакомиться с выведенной на экран информацией, что будет являться подтверждением Банка на принятие заявки на обработку.

В случае успешной обработки параметров по принятой заявке Клиенту на номер телефона, указанный при заполнении указанных выше параметров, будет направлено SMS-сообщение, содержащее первоначальный пароль для авторизации в Системе.

Подключение Клиента к услуге «СНГБ-Интернет» (стандартная версия) означает, что Клиент согласен:

- с условиями обслуживания, предусмотренными Инструкцией;
- с размерами и порядком удержания комиссионного вознаграждения, взимаемого Банком в соответствии с Тарифом за услуги, предоставляемые с использованием Системы, порядком и условиями донесения до Клиента информации об измененном Тарифе;
- с односторонним изменением Банком Инструкции и Тарифа;
- с односторонним изменением Банком порядка предоставления услуг, предоставляемых с использованием Системы, прекращением/изменением действующих услуг и введением новых услуг;
- с возможными рисками для Клиента по причине сбоев в работе оборудования, систем связи (сети Интернет), программного обеспечения Банка, Клиента и/или платежной системы.

Банк уведомляет Клиента о произведенных им указанных изменениях путем размещения соответствующей информации в специально отведенных для информирования Клиентов местах, расположенных в помещениях Банка, на сайте Банка в сети Интернет по адресу: www.sngb.ru, на сайте Системы <https://client.sngb.ru>, а также иными способами.

4.3. Подключение к Системе в отделениях банка

Для подключения к Системе в отделении Банка Вам потребуется обратиться к специалисту операционного зала и оформить заявление по форме Банка на предоставление услуги «СНГБ-Интернет» (стандартная версия).

Подключение к Системе в отделениях Банка производится только при наличии документа, удостоверяющего личность.

4.4. Подключение к Системе по телефону службы поддержки Клиентов. Для подключения к Системе по телефону службы поддержки Клиентов Вам потребуется позвонить по телефону 8 (3462) 39-88-04, 8-800-775-88-04 или 8-800-200-88-04. Подключение к Системе по телефону службы поддержки Клиентов Банка производится только при прохождении идентификации.

Раздел 5. ПЕРВЫЙ ВХОД В СИСТЕМУ

Для доступа к Системе Клиент должен подключиться к Системе (Раздел 4 Инструкции).



Для первого входа в Систему Клиенту необходимо:

1. подключиться к сети Интернет;
2. иметь логин (указан в чеке, в случае подключения к Системе через банкомат, или в ПИН-конверте, в случае подключения к Системе с использованием технологии Web-password);
3. иметь первоначальный пароль (указан в SMS-сообщении, полученном по результатам подключения Клиента к Системе);
4. открыть в Интернет-браузере страницу по адресу: <https://client.sngb.ru>.

Для удобства использования Системы Банк рекомендует сохранить указанную ссылку в «Избранном» вашего Интернет-браузера;

После того как загрузится первоначальная страница Системы, убедиться в безопасности соединения, а также удостовериться в принадлежности сертификата АО БАНК «СНГБ» – client.sngb.ru (порядок предусмотрен п. 3.1 Инструкции).

5. ввести логин и первоначальный пароль;
6. сменить первоначальный пароль (пароль авторизации) на постоянный пароль (пароль авторизации), для чего ввести сначала первоначальный пароль (в графе «Старый пароль») затем новый пароль и нажать кнопку «Продолжить». При формировании нового пароля необходимо соблюдать следующие требования к содержанию пароля:
 - пароль должен быть длиной не менее 6 и не более 10 символов;
 - содержать строчные и прописные буквы;
 - содержать цифры или специальные символы (например: 0-9!*\$%^+|~-=\`{[:"?/).

 **Поменять пароль**  [Помощь](#)

Внимание!

- Для следующего входа в систему Вам необходимо сменить пароль.
- Пароль должен состоять не менее чем из 6 и не более чем из 10 символов.

Старый пароль:

Новый пароль:

Повторите ввод пароля:

7. После подтверждения операции смены первоначального пароля Клиент войдет в Систему (отобразится главная страница Системы).

Внимание!

Процедура последующих входов в Систему не будет отличаться от описанной в данном разделе, за исключением смены пароля.

При вводе пароля авторизации рекомендуется использовать виртуальную клавиатуру, автоматически всплывающую на странице авторизации при переходе в строку «Пароль», что обеспечит дополнительную защиту при попытках перехвата вредоносными программами конфиденциальных данных, вводимых с клавиатуры.

С целью дополнительной идентификации Клиента, Банк будет при каждом входе Клиента в Систему (а также при других операциях, указанных в Инструкции) требовать введения кода подтверждения, который будет отправлен на сотовый телефон Клиента в виде SMS-сообщения и который будет необходимо ввести в поле, указанное Системой.

Раздел 6. УСЛУГИ В СИСТЕМЕ

Система содержит следующие разделы:

1. Главная страница – первая страница Системы, содержащая список Виджетов, которые Клиент может самостоятельно установить и/или удалить. Перечень доступных Клиенту Виджетов: Ваш счет, Ваша карта, Ваш кредит, Ваш вклад, Новости, История операций, Почта, Шаблоны и Ваши действия в системе. Некоторые Виджеты содержат перечень действий, позволяющие Клиенту либо сразу получить подробную информацию или услугу, либо перейти в другой раздел Системы для выполнения расчетной операции (Перевод или Платеж). Остальные Виджеты носят только информативный характер;
2. Продукты – переход в подразделы Системы, содержащие информацию и функционал работы с Картами, Счетами, Кредитами, Вкладами Клиента;
3. Платежи – переход в подразделы Системы, позволяющие Клиенту осуществлять Переводы и Платежи, а также получать информацию о Подтверждении платежей.
4. История операций – переход в подразделы Системы, позволяющие Клиенту получить информацию о совершенных с использованием Системы Платежных операциях, Историю переписки с Банком, а также Историю обслуживания.

Внимание! Клиент посредством Системы может сформировать распоряжение, которое будет принято Банком к исполнению только после подтверждения данного распоряжения кодом подтверждения. Статус обработки Банком полученного распоряжения может иметь следующие значения:

- a) Исполнено – работы по исполнению распоряжения Клиента выполнены.
- b) В процессе – работы по исполнению распоряжения Клиента не завершены.
- c) Отклонено – в исполнении распоряжения Клиента отказано (причина отказа отображается при просмотре документа в поле «Информация из банка»).
- d) Отозвано – работы по исполнению распоряжения Клиента прекращены по инициативе Клиента.

Внимание! При поступлении распоряжения Клиента на совершение перевода или платежа в Банк в разделе «История операций» ему присваивается статус «В процессе».



Далее Банк осуществляет процедуры приема распоряжения к исполнению в соответствии с требованиями договора и нормативных актов Банка России, по результатам проведения которых, Банк доводит до сведения Клиента информацию о ходе принятия к исполнению и об исполнении/неисполнении распоряжения Клиента, связанного с переводом денежных средств следующим образом:

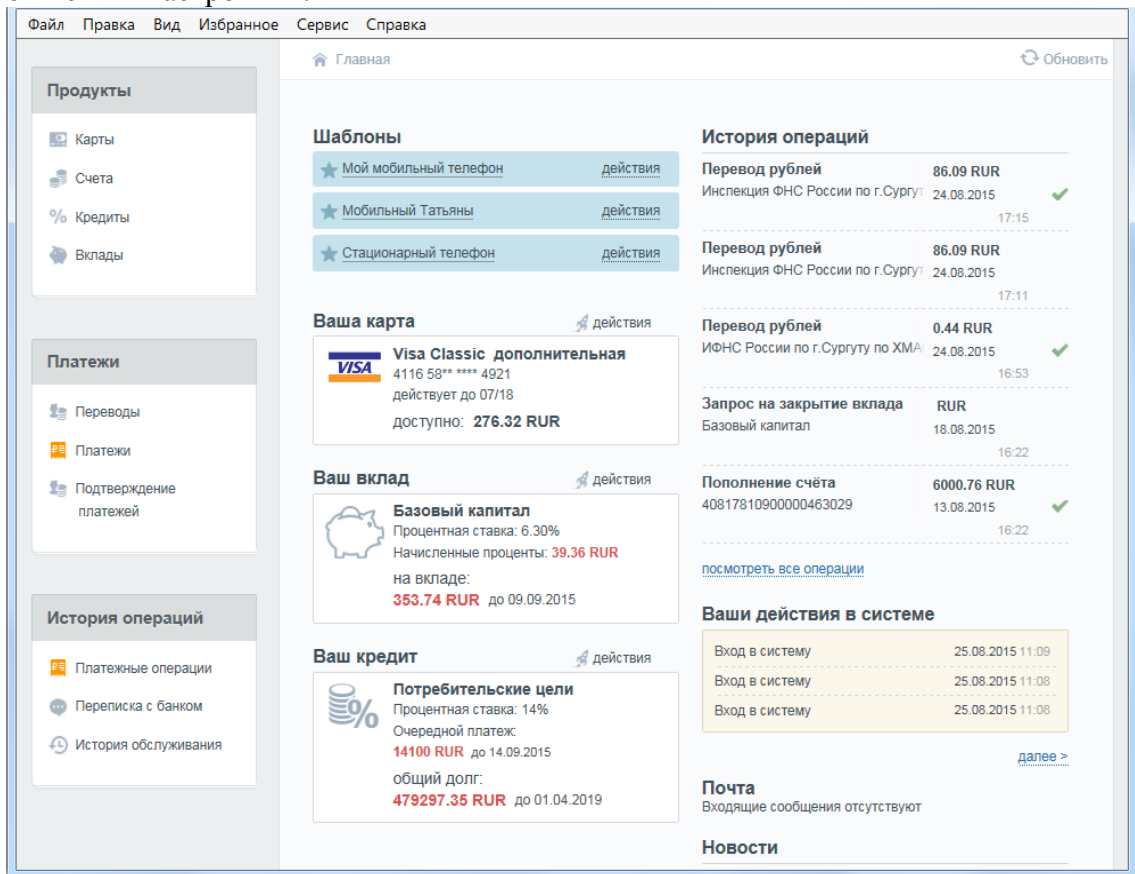
- при исполнении распоряжения – путем присвоения распоряжению в разделе «История операций» статуса «Исполнено»;
- при неисполнении распоряжения, а именно при отказе в принятии распоряжения к исполнению/при отзыве Клиентом распоряжения – путем присвоения распоряжению в разделе «История операций» статуса «Отклонено» / «Отозвано».

Клиент может распечатать распоряжение с отметками Банка о его исполнении/неисполнении на любом этапе его обработки (документ распечатывается в виде распоряжения на единовременную оплату услуги с соответствующими отметками Банка).

6.1. Главная страница Системы

Это первая страница Системы, которая загружается после авторизации Клиента в Системе. Данная страница содержит список Виджетов, которыми Клиент может самостоятельно управлять:

- установить и/или скрыть Виджеты. Для этого необходимо нажать на кнопку  и из появившегося списка необходимо выбрать меню «Витрина виджетов»;
- перемещать установленные виджеты в допустимых пределах на главной странице. Для этого необходимо нажать на кнопку  и из появившегося списка выбрать меню «Режим настройки».



The screenshot shows the main interface of the system. On the left, there are navigation menus for 'Продукты' (Cards, Accounts, Credits, Deposits), 'Платежи' (Transfers, Payments, Payment Confirmation), and 'История операций' (Payment Operations, Bank Correspondence, Service History). The main area contains several widgets: 'Шаблоны' (My mobile phone, Mobile Tatyana, Stationary phone), 'Ваша карта' (Visa Classic card details), 'Ваш вклад' (Basic capital with interest details), and 'Ваш кредит' (Consumer loans with interest and debt details). On the right, there is a table for 'История операций' (Transaction History) and a section for 'Ваши действия в системе' (System Actions).

Описание операции	Сумма	Дата	Статус
Перевод рублей Инспекция ФНС России по г.Сургут	86.09 RUR	24.08.2015	✓
Перевод рублей Инспекция ФНС России по г.Сургут	86.09 RUR	24.08.2015	
Перевод рублей ИФНС России по г.Сургуту по ХМА	0.44 RUR	24.08.2015	✓
Запрос на закрытие вклада Базовый капитал	RUR	18.08.2015	
Пополнение счёта 40817810900000463029	6000.76 RUR	13.08.2015	✓

6.2. Продукты

Данный раздел представляет собой список подразделов Системы, предоставляющих Клиенту информацию об основных банковских продуктах: Карты, Счета, Кредиты и Вклады.

6.2.1. Карты

Подраздел Карты позволяет Клиенту:

- получить информацию о его банковской карте, выданной Банком;
- выполнить следующие операции: Заблокировать карту, оплатить с карты, пополнить карту, получить выписку. Кроме этого в данном подразделе Клиент может просмотреть Историю операций по карте и Историю обслуживания Клиента при работе с Системой.

6.2.1.1. Для получения подробной информации о карте необходимо кликнуть мышкой на значок платежной системы (Visa или Master Card). При этом откроется отдельное окно, содержащее такую информацию как:

- информацию об остатке на картсчете;
- маскированный номер карты;
- номер картсчета;
- срок действия карты;

- тип карты;
- информацию о наличии или отсутствии дополнительных карт;
- вид карты (основная / дополнительная);
- фамилия, имя отчество держателя на карты;
- имя держателя карты (на латинском языке).

Кроме этого, в данном окне Системы отображается перечень операций, совершенных с использованием карты в Системе.

6.2.1.2. Для того, чтобы заблокировать карту, необходимо в подразделе Карты выбрать сервис «Заблокировать». В открывшемся окне выбрать причину блокировки. Для передачи данного распоряжения в Банк, требуется ввод кода подтверждения, который будет направлен посредством SMS-сообщения после нажатия кнопки «Продолжить». По факту обработки распоряжения клиенту в SMS-сообщении направляется информация об успешной / неуспешной блокировке карты.

Процедура разблокирования банковской карты аналогична процедуре действий при выполнении операции «Заблокировать».

Внимание! В случае использования заблокированной банковской карты в банкомате, она будет изъята банкоматом. Не позднее первого дня, следующего за днем изъятия карты банкоматом, она будет изъята из банкомата и передана в подразделение, осуществляющее взаимодействие с держателями банковских карт. Информацию о механизме возврата карты Клиент может получить, позвонив оператору Банка по телефонам: 39-88-04, 8-800-775-88-04 или 8-800-200-88-04.

6.2.1.3. Сервис «Оплатить с карты» позволяет Клиенту осуществить перевод денежных средств с картсчета Клиента на другой счет или картсчет, принадлежащий Клиенту, или на банковский счет любого получателя средств. Для начала осуществления операции перевода денежных средств с карты, необходимо в подразделе Карты выбрать сервис «Оплатить с карты». При этом Система переводит Клиента в раздел «Платежи», подраздел «Переводы» и в качестве источника денежных средств по умолчанию подставляется выбранная карта. Процедура дальнейших действий аналогична процедуре действий при выполнении операций в разделе «Платежи», подробное описание которых содержится в п. 6.3.1 Инструкции.

6.2.1.4. Сервис «Пополнить» позволяет Клиенту осуществить перевод денежных средств с картсчета Клиента на другой счет или картсчет, принадлежащий Клиенту, или на банковский счет любого получателя средств. Для начала осуществления операции пополнения карты, необходимо в подразделе Карты выбрать сервис «Пополнить». При этом Система переводит Клиента в раздел «Платежи», подраздел «Переводы» и в качестве получателя денежных средств по умолчанию подставляется выбранная карта. Процедура дальнейших действий аналогична процедуре действий при выполнении операций в разделе «Платежи», подробное описание которых содержится в п. 6.3.1 Инструкции.

6.2.1.5. Для получения информации о движении денежных средств по картсчету Клиента, открытому в Банке, за определенный период времени (далее – информация по картсчету) а также получения информации об операциях, совершенных с использованием банковской карты Клиенту необходимо в подразделе «Карты» выбрать сервис «Получить выписку». В открывшемся окне необходимо выбрать период времени, за который необходимо получить информацию по картсчету и нажать на кнопку «Продолжить». После этого Система сформирует отчет, содержащий информацию об операциях пополнения / списания денежных средств с карты за указанный период времени. Сформированный отчет можно сохранить локально в файл в формате RTF либо распечатать. Для этого необходимо соответственно нажать на кнопку «Сохранить в файл» или «Распечатать».

Информация по картсчету не является выпиской по картсчету Клиента, которая предоставляется по другой форме и в другом порядке, определенном соответствующими договорами об обслуживании Клиента по этому счету.

Внимание! Вследствие особенностей функционирования платежной системы сроки совершения операций и сроки их отражения по картсчету не всегда совпадают, в результате чего информация об операциях по картсчету может быть неполной и остаток денежных средств, отражаемый в выписке по картсчету, может не совпадать с реальным доступным остатком денежных средств по картсчету.

В связи с данным обстоятельством информация, получаемая Клиентом по его банковской карте (в подразделе «Карты»), может не совпадать с информацией, получаемой Клиентом по его картсчету, для обслуживания по которому Клиенту выдана эта банковская карта (в подразделе «Счета»).

Клиенту важно понимать, что информация об операциях и денежных средствах, полученная Клиентом по банковской карте (подраздел «Карты»), относится также и к картсчету, к которому выдана указанная банковская карта, и информация по которому может быть получена Клиентом в подразделе «Счета».

По просьбе Клиента Банк может исключить отображение в Системе информации о каком-либо счете или карте Клиента либо восстановить ее отображение (если ранее она была исключена). Для этого Клиенту необходимо обратиться в Банк по телефону 8 (3462) 39-88-04, 8-800-775-88-04 или 8-800-200-88-04, и в случае успешной идентификации Клиента, оператор выполнит соответствующие действия. Исключить отображение в Системе информации о каком-либо счете или картсчете Клиент также может посредством функции «Исключение счета из СНГБ-Интернет» (стандартная версия) (раздел «Платежи», подраздел «Переводы/Платежи / услуги», сервис «Прочие услуги»).

Внимание! Если Банк по просьбе Клиента исключил отображение в Системе информации о каком-либо счете или карте, другие операции с использованием указанных счетов или карт (например, платежи или переводы) также становятся недоступными в Системе.

6.2.2. Счета

Подраздел «Счета» позволяет:

- получить информацию об открытом Клиенту в Банке счете;
- выполнить следующие операции: Перевести со счета, пополнить счет, получить выписку. Кроме этого в данном подразделе Клиент может просмотреть Историю операций по счету.

6.2.2.1. Для получения подробной информации о счете необходимо нажать на значок монет. При этом откроется отдельное окно, содержащее такую информацию как:

- информацию об остатке счета;
- номер счета и Ф.И.О. владельца счета;
- тип счета;
- дата открытия счета;

Кроме этого, в данном окне Системы отображается перечень операций, совершенных с использованием счета в Системе, а также список всех операций списания и пополнения счета.

6.2.2.2. Сервис «Перевести со счета» позволяет Клиенту осуществить перевод денежных средств со счета Клиента на другой счет или картсчет, принадлежащий Клиенту, или на банковский счет любого получателя средств. Для начала осуществления операции перевода денежных средств со счета, необходимо в подразделе «Счета» выбрать сервис «Перевести со счета». При этом Система переводит Клиента в раздел «Платежи», подраздел «Переводы» и в качестве источника денежных средств по умолчанию подставляется выбранный счет. Процедура дальнейших действий аналогична процедуре действий при выполнении операций в разделе «Платежи», подробное описание которых содержится в п. 6.3.1 Инструкции.

6.2.2.3. Сервис «Пополнить счет» позволяет Клиенту осуществить перевод денежных средств со счета Клиента на другой счет или картсчет, принадлежащий

Клиенту, или на банковский счет любого получателя средств. Для начала осуществления операции пополнения счета, необходимо в подразделе «Счета» выбрать сервис «Пополнить счет». При этом Система переводит Клиента в раздел «Платежи», подраздел «Переводы» и в качестве получателя денежных средств по умолчанию подставляется выбранный счет. Процедура дальнейших действий аналогична процедуре действий при выполнении операций в разделе «Платежи», подробное описание которых содержится в п. 6.3.1. Инструкции.

6.2.2.4. Для получения информации о движении денежных средств по счету за определенный период времени (далее – информация по счету), а также для получения информации об операциях, совершенных с использованием данного счета Клиенту необходимо в подразделе «Счета» выбрать сервис «Получить выписку». В открывшемся окне необходимо выбрать период времени, за который необходимо получить информацию по счету и нажать на кнопку «Продолжить». После этого Система сформирует отчет, содержащий информацию об операциях пополнения / списания денежных средств со счета за указанный период времени. Сформированный отчет можно сохранить локально в файл в формате RTF либо распечатать. Для этого необходимо соответственно нажать на кнопку «Сохранить в файл» или «Распечатать».

6.2.3. Кредиты

Подраздел «Кредиты» позволяет:

- получить информацию об имеющихся кредитах;
- сформировать график платежей.

6.2.3.1. Для получения подробной информации об имеющихся кредитах необходимо нажать на значок монет с процентами. При этом откроется отдельное окно, содержащее такую информацию как:

- сумма кредита;
- срок кредита;
- остаток основной задолженности;
- сумма и дата ближайшего следующего платежа;
- тип кредита;
- дата и номер договора;
- дата выдачи;
- процентная ставка;
- периодичность платежей;
- прочая информация по кредиту.

Кроме этого, в данном окне Системы отображается перечень уже выполненных Клиентом платежей по погашению кредита, а также перечень всех предстоящих платежей в соответствии с графиком платежей.

6.2.3.2. Для формирования графика платежей по кредиту, необходимо в подразделе «Кредиты» нажать на сервис «График платежей». При этом Система сформирует отчет, состоящий из 2 частей:

- плановые платежи – перечень платежей в соответствии с графиком платежей для полного погашения;
- фактические платежи – перечень уже выполненных Клиентом платежей по погашению кредита.

Сформированный график Клиент может распечатать, для этого необходимо в правом верхнем углу отчета нажать на кнопку «Распечатать».

6.2.4. Вклады

Подраздел «Вклады» позволяет:

- получить информацию об имеющемся вкладе(ах);
- выполнить следующие операции: Открыть вклад, пополнить вклад, получить выписку. Кроме этого в данном подразделе Клиент может просмотреть Историю операций по данному вкладу и Историю обслуживания Клиента при работе с Системой.

6.2.4.1. Для получения подробной информации об имеющемся вкладе(ах) необходимо нажать на значок монет. При этом откроется отдельное окно, содержащее такую информацию как:

- остаток по депозитному счету (вкладу);
- номер счета;
- тип вклада;
- дата открытия вклада;
- дата окончания вклада;
- размер неснижаемого остатка;
- минимальная сумма пополнения;
- процентная ставка;
- размер начисленных процентов.

Кроме этого, в данном окне Системы отображается перечень операций, совершенных с использованием депозитного счета (вклада) в Системе, а также список всех операций списания и пополнения депозитного счета (вклада).

6.2.4.2. Для открытия нового вклада необходимо в подразделе «Вклады» нажать на кнопку «Открыть вклад». При этом запускается процесс формирования заявления на открытие вклада.

В открывшемся окне необходимо выбрать один из доступных видов вкладов. С условиями размещения денежных средств во вкладе можно ознакомиться, пройдя по ссылке «Условия размещения денежных средств на вкладе». Для перехода к следующему этапу необходимо нажать на кнопку «Продолжить».

В открывшемся окне выбранного вида вклада, необходимо выбрать один из предложенных вариантов условий вклада. Для перехода на следующий этап необходимо нажать на кнопку «Продолжить».

В открывшемся окне необходимо указать сумму вклада, выбрать счет, с которого денежные средства будут размещены во вклад. Кроме того, исходя из условий выбранного вида вклада, в данном окне может быть предложено выбрать:

- а) счет, на который будут перечисляться выплачиваемые по вкладу проценты;
- б) счет, на который будут перечислены денежные средства по окончании срока вклада.

Для передачи сформированного заявления на открытие вклада в Банк требуется ввод кода подтверждения, который будет направлен посредством SMS-сообщения после нажатия кнопки «Продолжить».

Внимание! Если заявление на открытие вклада направлено Вами в Банк:

- с понедельника по воскресенье (за исключением праздничных дней) после 21.00 (время местное), то оно будет исполнено Банком на следующий рабочий день;
- в праздничные дни, то оно будет исполнено в первый рабочий день, следующий за праздничным(и).

Заявление на открытие вклада одновременно является распоряжением Клиента на осуществление Банком перевода суммы вклада со счета Клиента, указанного в заявлении, во вклад.

6.2.4.3. Для начала осуществления операции пополнения вклада, необходимо в подразделе «Вклады» выбрать сервис «Пополнить вклад». При этом Система переводит Клиента в раздел «Платежи», подраздел «Переводы» и в качестве получателя денежных средств по умолчанию подставляется выбранный счет вклада. Процедура дальнейших действий аналогична процедуре действий при выполнении операций в разделе «Платежи», подробное описание которых содержится в п. 6.3.1 Инструкции.

Заявление на пополнение вклада одновременно является распоряжением Клиента на осуществление Банком перевода суммы пополнения со счета Клиента, указанного в заявлении, во вклад.

Внимание! Пополнен может быть только вклад, условиями которого предусмотрена возможность пополнения. (в редакции приказа от 17.06.2013)

6.3. Платежи

Данный раздел представляет собой совокупность подразделов Системы: «Переводы», «Переводы / Платежи / Услуги» и «Подтверждение платежей», предоставляющих Клиенту возможность осуществления переводов денежных средств, а также осуществления платежей в пользу поставщиков коммунальных и прочих услуг.

6.3.1. Переводы

Подраздел «Переводы» позволяет Клиенту осуществить перевод денежных средств.

Все переводы денежных средств посредством Системы оформляются в 3 этапа:

1. Шаг 1: Ввод реквизитов. На этом этапе необходимо выбрать источник денежных средств (карта или счет) и заполнить все обязательные поля. Кроме этого на данном этапе реализована возможность сохранить перевод в качестве шаблона, а также сделать перевод периодическим (исполнение по настраиваемому Клиентом расписанию). Завершение работы всех действий на данном этапе необходимо подтвердить, нажав на кнопку «Продолжить». При этом оформление перевода переходит на следующий этап, а Банк направляет Клиенту SMS-сообщение с параметрами перевода.

2. Шаг 2: Проверка и подтверждение. На данном этапе Клиенту необходимо проверить правильность заполнения параметров перевода, выразить согласие на взимание комиссии за осуществление перевода. В случае если все необходимые данные указано верно необходимо ввести направленный Банком в SMS-сообщении код подтверждения и нажать на кнопку «Продолжить». При этом оформление перевода переходит на следующий этап.

В случае необходимости изменения параметров перевода, необходимо нажать на кнопку «Редактировать». При этом оформление перевода переходит на предыдущий этап.

3. Шаг 3: Результат операции. На данном этапе фиксируется содержание распоряжения, направляемого в Банк, посредством проставления на образе документа соответствующего штампа, например, «Принято на обработку» с указанием даты и времени принятия распоряжения к исполнению. При этом Клиент может распечатать распоряжение на перевод денежных средств, нажав на кнопку «Распечатать».

6.3.1.1. Для начала осуществления перевода необходимо выбрать источник денежных средств. Это может быть либо карта, либо счет. Получателем денежных средств может быть:

- сам Клиент Банка. В этом случае в качестве получателя необходимо выбрать сервис «Мой счет или карта».

Далее необходимо выбрать из списка необходимый счет или карту, указать требуемую сумму и нажать «Продолжить».

- Клиент другого Банка. В этом случае в качестве получателя необходимо выбрать сервис «Внешний счет».

Далее требуется выбрать получателя (Физическое лицо, Юридическое лицо, Индивидуальный предприниматель) и заполнить все обязательные поля, которые представлены на форме: ФИО / Наименование получателя, номер счета получателя, ИНН получателя (обязательно для юридических лиц), БИК банка получателя и Назначение платежа. В случае, если получателями являются налоговые и таможенные органы требуется дополнительно заполнить поля: Статус плательщика, Дата, Номер документа (на основании которого выполняется платеж), КБК, ОКТМО, Назначение и Налоговый период / Код таможенного органа.

- другой Клиент Банка. В этом случае в качестве получателя необходимо выбрать «Внешний счет». Далее требуется выбрать получателя (Физическое лицо, Юридическое лицо, Индивидуальный предприниматель) и заполнить все обязательные поля, которые представлены на форме: ФИО / Наименование получателя, номер счета получателя, ИНН

получателя (обязательно для Юридических лиц), БИК банка получателя и Назначение платежа.

6.3.2. Переводы/ Платежи / Услуги

Данный подраздел предоставляет возможность Клиенту с картсчета оплатить различные услуги, а также осуществить перевод денежных средств.

Перечень доступных переводов и платежей может меняться Банком на свое усмотрение.

6.3.2.1. Для совершения платежа или перевода необходимо выбрать группу, соответствующую необходимой Вам услуге и в открывшемся списке нажать на интересующий Вас перевод/платеж/услугу. После этого Система откроет окно «Оплата услуги», в котором необходимо выбрать источник денежных средств (картсчет) и указать запрашиваемые обязательные параметры платежа. В зависимости от поставщика услуги в качестве параметров платежа могут выступать: номер мобильного телефона, номер договора, номер лицевого счета, номер банковского счета и др.

Все платежи посредством Системы оформляются в 3 шага, аналогично подразделу «Переводы».

6.3.3. Подтверждение платежей

Данный подраздел предназначен для подтверждения запланированных ранее платежей. Для подтверждения платежа необходимо в разделе выбрать платеж, ожидающий акцепта и дважды кликнуть на этот платеж. В открывшемся окне необходимо подтвердить исполнение запланированного распоряжение на указанную при планировании платежа дату и нажать на кнопку «Продолжить» После ввода кода подтверждения запланированный платеж считается подтвержденным и будет принят Банком к исполнению в запланированную дату.

6.4. История операций

Данный раздел представляет собой список подразделов Системы: «Платежные операции», «Переписка с банком» и «История обслуживания», предоставляющих Клиенту возможность осуществления переводов платежей на основе ранее выполненных, а также просмотр информации о переводах и прочих операциях, совершенных с использованием Системы.

6.4.1. Платежные операции

Данный подраздел предоставляет возможность Клиенту получить информацию обо всех переводах и платежах, совершенных Клиентом с использованием Системы. По каждому переводу и платежу Клиент может выполнить такие действия как:

– **Сохранить в шаблоны** – функция позволяет сохранить распоряжение на перевод денежных средств в качестве шаблона. Для создания шаблона необходимо выбрать перевод или платеж, который будет сохранен в качестве шаблона, нажать на кнопку «Действия» и нажать на кнопку «Сохранить в шаблоны». При этом откроется отдельное окно с просьбой ввести название шаблона и нажать на кнопку «Ок».

– **Просмотр** – функция позволяет сформировать документ, представляющий собой ранее созданное и направленное в Банк распоряжение. Для этого необходимо выбрать перевод или платеж, нажать на кнопку «Действия», затем нажать на кнопку «Просмотр». В случае отказа в принятии к исполнению распоряжения, в данном документе в поле «Информация из банка» указывается причина (код причины) отказа в исполнении. Кроме этого Клиент может распечатать данный документ.

– **Повторить** – функция позволяет Клиенту сформировать на основе ранее подготовленного распоряжения на перевод денежных средств новое аналогичное распоряжение на перевод денежных средств. Для этого выбрать перевод или платеж, необходимо нажать на кнопку «Действия», затем нажать на кнопку «Повторить».

– **Отозвать** – функция позволяет Клиенту осуществить отзыв ранее поданного им распоряжения на совершение перевода, который был принят Банком к обработке, но еще

не был им осуществлен (состояние распоряжения можно посмотреть в соответствующей графе). Для этого необходимо выбрать перевод или платеж, нажать на кнопку «Действия», затем нажать на кнопку «Отозвать».

– **Распечатать** – функция позволяет Клиенту распечатать распоряжение на перевод денежных средств, сформированное с использованием Системы и направленное в Банк на исполнение. Для этого необходимо выбрать перевод или платеж, нажать на кнопку «Действия», затем нажать на кнопку «Распечатать».

6.4.2. Переписка с банком

Данный подраздел предоставляет возможность Клиенту просмотреть информацию о всех почтовых сообщениях, направленных Клиентом в Банк и Банком Клиенту с использованием Системы.

6.4.3. История обслуживания

Данный подраздел предоставляет возможность Клиенту получить информацию об операциях, связанных с обслуживанием банковских карт, кредитов и вкладов (депозитов). Например, заявление на открытие вклада, блокирование карты. При этом Клиент по каждой операции может выполнить такие действия как:

– **Просмотр** – функция позволяет сформировать документ, представляющий собой ранее созданное и направленное в Банк распоряжение. Для этого необходимо выбрать перевод или платеж, нажать на кнопку «Действия», затем нажать на кнопку «Просмотр». В случае отказа в исполнении заявления / распоряжения в данном документе в поле «Информация из банка» указывается причина (код причины) отказа в исполнении. Кроме этого Клиент может распечатать данный документ.

– **Распечатать** – функция позволяет Клиенту распечатать распоряжение на перевод денежных средств, сформированное с использованием Системы и направленное в Банк на исполнение. Для этого необходимо выбрать перевод или платеж, нажать на кнопку «Действия», затем нажать на кнопку «Распечатать».

6.5. Прочий функционал Системы

6.5.1. Мои услуги

Мои услуги – данный раздел доступен Клиентам в подразделе «Переводы / Платежи / Услуги» и обеспечивает быстрый доступ к наиболее часто используемым услугам. Для добавления/ удаления услуги необходимо перейти в подраздел «Переводы/Платежи/Услуги», выбрать группу, соответствующую необходимой Вам услуге и в открывшемся списке нажать на интересующий Вас перевод/платеж/услугу. После этого Система откроет окно «Оплата услуги», в которой необходимо выбрать сервис «Добавить в «Мои услуги» или «Моя услуга» (убрать)».

6.5.2. Перевод с использованием систем денежных переводов

Порядок и условия осуществления Банком переводов с использованием систем денежных переводов, перечень которых устанавливается Банком, регулируется внутренними документами Банка и доводятся до сведения Клиентов путем их размещения в специально отведенных для информирования Клиентов местах, расположенных в помещениях Банка, на официальном сайте Банка www.sngb.ru, а также иным способом, определяемым Банком.

Внимание! Переводы денежных средств с использованием систем денежных переводов в Системе осуществляются только в адрес физических лиц-резидентов РФ в валюте РФ в банки, находящиеся на территории РФ

6.5.3. Пополнение карты другого клиента

Данный раздел предоставляет возможность Клиенту с его картсчета осуществить перевод денежных средств на картсчет другого Клиента АО БАНК «СНГБ». Исполнение операции производится незамедлительно, при этом в качестве реквизитов для перевода денежных средств используются номера банковских карт.

Для осуществления перевода необходимо в подразделе «Платежи/переводы/услуги» выбрать группу «Пополнение карты другого клиента» и заполнить все поля распоряжения на перевод средств.

Для передачи данного распоряжения в Банк требуется ввод кода подтверждения, который будет направлен посредством SMS-сообщения после нажатия кнопки «Продолжить».

6.5.4. Прочие услуги

Данная функция содержит возможность совершения следующих действий:

- **Восстановление лимита СНГБ-Интернет (стандартная версия);**
- **Исключение счета из СНГБ-Интернет (стандартная версия).**

Функция «Восстановление лимита СНГБ-Интернет (стандартная версия)» позволяет Клиенту восстановить Стандартный лимит, измененный ранее оператором по желанию Клиента в большую либо меньшую сторону (см. Раздел 1).

Для использования данной функции в подразделе «Переводы / Платежи / Услуги» необходимо выбрать группу «Прочие услуги», далее выбрать «Восстановление лимита» и в открывшемся окне выбрать команду «Продолжить». По результатам исполнения данного распоряжения, ежедневный лимит предельного размера суммы переводов и платежей в Системе будет установлен в размере 50 000 рублей, данный лимит вступит в действие немедленно.

Функция «Исключение счета из СНГБ-Интернет (стандартная версия)» позволяет Клиенту исключить отображение в Системе информации о каком-либо счете или картсчете.

Для использования данной функции в подразделе «Переводы / Платежи / Услуги» необходимо выбрать группу «Прочие услуги», далее выбрать «Исключение счета из СНГБ-Интернет (стандартная версия)», в открывшемся окне заполнить номер счета Клиента, подлежащего исключению, после чего выбрать команду «Продолжить». По результатам исполнения данного распоряжения, указанный счет, а также соответствующая счету карта (при ее наличии) будут исключены из списка карт/счетов, отображаемых в Системе.

Если Банк по распоряжению Клиента исключил в Системе отображение информации о каком-либо счете, а также соответствующей счету карте (при ее наличии), другие операции с использованием указанных счетов или карт (например, платежи или переводы) также становятся недоступными в Системе.

Для восстановления отображения в Системе информации об исключенном ранее счете, а также соответствующей счету карте (при ее наличии), необходимо обратиться в Банк по телефону 8 (3462) 39-88-04, 8-800-775-88-04 или 8-800-200-88-04, и, в случае успешной идентификации, оператор выполнит действия, соответствующие Вашему обращению.

6.5.5. Виртуальные карты

Данный раздел предоставляет возможность Клиенту без посещения Банка заключить с Банком Договор об открытии и обслуживании счета для расчетов с использованием Интернет - карт АО БАНК «СНГБ» (для физических лиц) (далее в настоящем разделе – Договор) и получить в рамках заключенного Договора в пользование виртуальную Интернет-карту Visa Virtual Account (далее – виртуальная карта). Заключение Договора, предоставление Клиенту в пользование виртуальной карты и перевод на относящийся к ней картсчет денежных средств в сумме, указанной Клиентом, производится незамедлительно и оформляется одной операцией. Для этого необходимо:

- выбрать функцию «Виртуальные карты» в подразделе «Переводы /Платежи /Услуги»;
- выбрать интересующий вид виртуальной карты;
- ознакомиться с условиями и порядком использования виртуальной Интернет-карты, которые определяются Договором, а также Условиями открытия и обслуживания

счета для расчетов с использованием банковских карт международных платежных систем Акционерным обществом "Сургутнефтегазбанк" (для физических лиц) (далее в настоящем разделе – Условия) и с Тарифом Банка за обслуживание виртуальных карт.

- выбрать карту (из уже имеющихся у Клиента), с картсчета которой будет осуществлен перевод денежных средств на картсчет предоставляемой Клиенту виртуальной карты и указать необходимую сумму перевода;

- выбрать или отказаться от услуги «SMS – банк» по предоставляемой виртуальной карте;

- указать кодовое слово для виртуальной карты, которое может быть использовано в случаях, предусмотренных Условиями (например, для блокирования виртуальной карты).

- нажать кнопку «Продолжить»;

- проверить верность введенных параметров, ввести в указанное поле код подтверждения из SMS- сообщения и нажать кнопку «Отправить».

По желанию Клиент может получить копию Договора на бумажном носителе при личном обращении в Банк.

Статус направленного распоряжения на заключение Договора и осуществление перевода денежных средств, можно просмотреть в разделе «История операций» Системы.

В случае положительного решения Банка распоряжению присваивается значение «Исполнено», одновременно с этим фактом Договор считается заключенным. В разделе «Ваши карты» станет доступна информация о новой карте Клиента – Visa Virtual Account. Одновременно с этим в адрес Клиента будет направлено SMS-сообщение с CVV2-кодом виртуальной карты.

В случае отрицательного решения Банка распоряжению присваивается значение «Отклонено». Причина будет указана в детальной информации распоряжения.

Для **просмотра полной информации о виртуальной карте** необходимо выбрать курсором компьютерной мыши интересующую виртуальную карту из доступных в интерфейсе Системы и дважды нажать клавишу мыши. При этом откроется новое окно, содержащее сведения о виртуальной карте. Для получения полных реквизитов карты (полный номер карты и CVV-2 код) необходимо в открывшемся окне нажать кнопку «Получить реквизиты». При этом полный номер карты отобразится на экранной форме, а CVV-2 код будет направлен в SMS-сообщении.

6.5.6. Отзыв перевода или платежа

Клиент имеет возможность отозвать совершенные им платеж или перевод, которые были приняты Банком к обработке, но еще не были исполнены (т.е. распоряжения, имеющие статус «В процессе»). Соответствующий статус указанных операций Клиент может посмотреть в разделе Системы «История операций» подраздел «Платежные операции».

Отзыв распоряжений с другим статусом невозможен по причине наступления их безотзывности.

Отзыв платежа или перевода означает отказ Клиента от их совершения. Для подачи распоряжения на отзыв Клиент должен выбрать соответствующую операцию, имеющую статус «Обрабатывается», после чего нажать кнопку «Отозвать».

Банк подтверждает результат исполнения заявления об отзыве следующим образом:

- в случае отзыва распоряжения – заявлению об отзыве в разделе «Состояние» присваивается статус «Исполнено», а распоряжению - статус «Отозвано». В данном случае Банк дополнительно уведомляет Клиента об отзыве путем предоставления Клиенту возможности распечатать заявление об отзыве с отметками Банка о его исполнении (документ распечатывается в виде распоряжения на отзыв документа с соответствующими отметками Банка);

- в случае невозможности отзыва распоряжения – заявлению об отзыве в разделе «Состояние» присваивается статус «Отклонено». В данном случае Банк исполняет распоряжение с подтверждением об этом путем присвоения распоряжению в разделе «Состояние» статуса «Исполнено», а также путем предоставления Клиенту возможности распечатать распоряжение с отметками Банка о его исполнении (документ распечатывается в виде распоряжения на единовременную оплату услуги с соответствующими отметками Банка).

Раздел 7. СЕРВИСНЫЕ УСЛУГИ СИСТЕМЫ

Сервисные услуги в Системе содержат функцию «Поменять пароль».

7.1. Поменять пароль

Позволяет Клиенту произвести самостоятельную смену пароля авторизации в Системе.

После ввода старого и нового пароля Клиенту необходимо нажать на кнопку «Продолжить». При этом будет произведена проверка старого пароля и соответствие нового пароля политике информационной безопасности Банка. В случае положительного результата пароль будет изменен.

В п.8.2 Инструкции подробно изложен дополнительный способ замены пароля авторизации в банкомате Банка, а также способы экстренной замены пароля или блокирования доступа к Системе.

Раздел 8. ПОРЯДОК РАБОТЫ С ИДЕНТИФИЦИРУЮЩЕЙ ИНФОРМАЦИЕЙ

8.1. Подтверждение операций в системе

Для заключения Договоров, подтверждения платежей, переводов и иных операций, требующих использования аналога собственноручной подписи, в Системе применяются коды подтверждения, которые отправляются Банком Клиенту в виде SMS-сообщений в момент появления на экране соответствующей информации с полем для кода подтверждения. Каждый код подтверждения используется только один раз и только для совершения той операции/заключения Договора, для которых он предназначен. Для подтверждения каждой новой операции/заключения нового Договора Клиенту направляется новый код подтверждения.

Текст SMS-сообщения содержит код подтверждения, который нужно ввести в определенное поле на экране Системы и ссылку на Договор, перевод или платеж, которые необходимо подписать/подтвердить, а также сумму (если это предусмотрено совершаемой операцией).

Внимание! В целях предотвращения действий злоумышленников, прежде чем ввести значение кода подтверждения в соответствующее поле в Системе обязательно проведите сверку параметров платежа/перевода (вид операции, адресат, сумма), заключаемого Договора, указанных в SMS-сообщении, с параметрами платежа, введенными в Систему, а также параметрами Договора. Их несоответствие может свидетельствовать о наличии мошеннических действий. Описание процедуры сверки содержится в п. 3.5 Инструкции.

В случае неправильного ввода кода подтверждения на экран Системы выйдет сообщение об ошибке, а Клиенту будет отправлено повторно новое сообщение с новым кодом подтверждения. После 3-х попыток неправильного ввода кода подтверждения доступ Клиента к Системе будет заблокирован. Порядок разблокирования приведен в п.8.3 Инструкции.

Внимание! Код подтверждения в соответствии со статьей 160 ГК РФ является аналогом собственноручной подписи Клиента, применение которого в Системе означает подписание Клиентом документов и соблюдение письменной формы

сделки. Банк и Клиент взаимно признают, что документ, полученный Банком и содержащий аналог собственноручной подписи Клиента, юридически эквивалентен соответствующему документу, составленному на бумажном носителе и подписанному Клиентом собственноручно.

8.2. Компрометация пароля

В случае если у Клиента имеются подозрения, что его пароль авторизации стал известен либо может быть известен третьим лицам, то Клиенту необходимо **незамедлительно** выполнить процедуру его замены, либо осуществить блокирование доступа к Системе.

Для замены пароля авторизации Клиенту необходимо, используя основную банковскую карту в банкомате Банка выбрать раздел «Дополнительные услуги», подраздел «Услуги банка», пункт «СНГБ-Интернет (стандартная версия)», функцию «Изменить пароль / восстановить логин». Полученный новый пароль является первоначальным паролем. Дальнейший порядок действий аналогичен порядку подключения к Системе, начиная с Действия 3 (Раздел 4 Инструкции).

Внимание! Для экстренной замены пароля авторизации, либо блокирования доступа к Системе Клиенту необходимо обратиться в Банк по телефону 8 (3462) 39-88-04, 8-800-775-88-04 или 8-800-200-88-04, и, в случае успешной идентификации Клиента, оператор выполнит соответствующие действия в зависимости от предмета обращения Клиента (замена пароля авторизации или блокировка доступа к Системе).

В случае замены пароля оператором Банка на телефон, указанный Клиентом при подключении к Системе, поступит SMS-сообщение, содержащее новый первоначальный пароль.

Для разблокирования доступа к Системе Клиенту необходимо выполнить процедуру разблокирования Системы в банкомате Банка, описание которой подробно изложено в п. 8.3 Инструкции.

Внимание! Неприятие своевременных, незамедлительных мер по замене пароля/блокированию доступа может повлечь для Клиента риски, изложенные в Раздел 2 Инструкции, за наступление которых Банк не несет ответственности.

8.3. Блокирование / разблокирование доступа

Доступ в Систему может быть заблокирован в случаях:

– трехкратного неправильного ввода кода подтверждения, полученного в SMS-сообщении из Банка, при подтверждении Клиентом платежной или иной операции (о каждом факте неверного ввода пароля авторизации, Банк уведомляет Клиента посредством SMS-сообщения);

– по желанию Клиента, обратившись в Банк по телефону 8 (3462) 39-88-04, 8-800-775-88-04 или 8-800-200-88-04;

– наличие подозрения со стороны Банка в компрометации информации, идентифицирующей Клиента.

Для разблокирования доступа к Системе Клиенту необходимо, используя основную банковскую карту, в банкомате Банка выбрать раздел «Дополнительные услуги», подраздел «Услуги банка», пункт «СНГБ-Интернет (стандартная версия)», функцию «Разблокировать». Дальнейший порядок действий аналогичен порядку подключения к Системе, начиная с Действия 3 (Раздел 4 Инструкции).

Внимание! При разблокировании доступа к Системе будет произведена автоматическая замена постоянного пароля на новый первоначальный пароль.

8.4. Замена номера телефона

Для замены номера сотового телефона, указанного Клиентом при подключении в Системе необходимо, используя основную банковскую карту, в банкомате Банка выбрать раздел «Дополнительные услуги», подраздел «Услуги банка», пункт «СНГБ-Интернет (стандартная версия)», функцию «Изменить номер телефона». Дальнейший порядок

действий аналогичен порядку подключения к Системе, начиная с Действие 3 -(Раздел 4 Инструкции).

Внимание! При замене номера телефона будет произведена автоматическая замена постоянного пароля на новый первоначальный пароль, который будет направлен Клиенту посредством SMS-сообщения на новый номер телефона, указанный при выполнении данной процедуры. В целях безопасности Банком будет направлено дополнительное SMS-сообщение о замене номера телефона в Системе на номер телефона, ранее указанный Клиентом для работы в Системе.

8.5. Восстановление логина пользователя

Восстановить логин пользователя Системы можно следующими способами:

– используя основную банковскую карту в банкомате Банка выбрать раздел «Дополнительные услуги», подраздел «Услуги банка», пункт «СНГБ-Интернет (стандартная версия)», функцию «Изменить пароль / восстановить логин». Дальнейший порядок действий аналогичен порядку подключения к Системе начиная с - (Раздел 4 Инструкции).

– обратиться в Банк по телефону 8 (3462) 39-88-04, 8-800-775-88-04 или 8-800-200-88-04, в случае успешной идентификации Клиента, оператор сообщит логин Клиента по телефону.

Внимание! При восстановлении логина пользователя любым из предложенных способов будет произведена автоматическая замена постоянного пароля на новый первоначальный пароль.

8.6. Действия при утере сотового телефона

В случае кражи / утраты / утери сотового телефона или иных событий, в результате которых Клиенту стали недоступны сотовый телефон и/или SIM-карта с номером телефона, который указан при подключении к услуге «СНГБ–Интернет (стандартная версия)», Клиенту как можно быстрее необходимо позвонить в Банк по телефону 8 (3462) 39-88-04, 8-800-775-88-04 или 8-800-200-88-04, и с помощью оператора Банка осуществить блокирование услуги «СНГБ–Интернет (стандартная версия)».

8.7. Отключение системы

Отключение Системы по инициативе Клиента можно осуществить в любом отделении или банкомате Банка.

Для отключения от Системы в банкомате Банка, необходимо:

- вставить банковскую карту в банкомат;
- выбрать в меню банкомата «Дополнительные услуги», подраздел «Услуги банка», пункт «Отключить «СНГБ – Интернет (стандартная версия)»;
- подтвердить намерение отключения от Системы нажатием соответствующей клавиши, ввести ПИН-код карты (в Банк будет направлена заявка на отключение от Системы).

Отключение от Системы будет произведено после обработки заявки Банком (но не позднее рабочего дня, следующего за днем подачи заявки). На номер телефона, указанный ранее при подключении к Системе, поступит SMS-сообщение об отключении.

Для отключения Системы в отделении Банка, Вам потребуется обратиться к специалисту операционного зала и оформить заявление по форме Банка на отмену услуги «СНГБ-Интернет (стандартная версия)».

Отключение от Системы в отделениях Банка производится только при наличии документа, удостоверяющего личность.

Внимание! Банк вправе произвести отключение Системы в одностороннем порядке в случаях:

- возникновения задолженности Клиента по оплате услуг «СНГБ-Интернет (стандартная версия)» в течение более 1 месяца (Банк предварительно не позднее,

чем за 5 рабочих дней до отключения направляет Клиенту уведомление о наличии задолженности посредством SMS-сообщения);

– наличие подозрений со стороны Банка в том, что Клиент совершает действия, направленные на легализацию (отмывание) доходов, полученных преступным путем, и финансирование терроризма;

– в случае неосуществления входа в Систему в течение 15 календарных дней с момента подключения к Системе или в течение 30 календарных дней с момента последнего входа в Систему. *(в новой редакции)*

По всем интересующим Вас вопросам, обращайтесь по телефонам: (3462) 39-88-04, 8-800-775-88-04 или 8-800-200-88-04.