

## **Правила дистанционного банковского обслуживания клиентов в системе «СГБ Онлайн» и в мобильном приложении «СГБ Мобайл»**

### **1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

- 1.1. **SMS-код** – Код подтверждения, передаваемый в виде SMS-сообщения по запросу Клиента на номер телефона, зарегистрированный в Системе. Код подтверждения имеет установленный Банком срок действия, в течение которого Клиент должен его использовать для подтверждения операции.
- 1.2. **Аналог собственноручной подписи (АСП)** – персональный идентификатор Клиента, являющийся контрольным параметром правильности составления всех обязательных реквизитов Электронного документа и неизменности его содержания. В качестве аналога собственноручной подписи используется Код подтверждения.
- 1.3. **Аутентификация** – процедура подтверждения Клиентом того, что Логин действительно принадлежит Клиенту. Аутентификация может производиться с помощью Пароля, либо Пароля и Кода подтверждения.
- 1.4. **Банк** – Публичное акционерное общество «СЕВЕРГАЗБАНК» (ПАО «БАНК СГБ»).
- 1.5. **Информационная операция** – предоставление Банком Клиенту информации о состоянии и использовании Счета Клиента, в том числе об остатках денежных средств на Счете, проведенных операциях по Счету, а также выписки по Счету и иной информации, связанной с операциями, проведенными Клиентом в Банке.
- 1.6. **Информационное сообщение** – сообщение (заявление, уведомление, подтверждение и т.д.), передаваемое Сторонами друг другу (Клиентом Банку или Банком Клиенту) с использованием Системы в соответствии с условиями Правил.
- 1.7. **Клиент** – физическое лицо, резидент или нерезидент Российской Федерации, имеющее Счет банковской карты в Банке.
- 1.8. **Код подтверждения** – динамически изменяющаяся последовательность символов (цифр), известная только Клиенту и Банку, используемая для Аутентификации Клиента и подтверждения операций в Системе. Код подтверждения может быть использован только один раз. В качестве Кода подтверждения может выступать SMS-Код, Код ТОК.
- 1.9. **Код ТОК** – Код подтверждения, считываемый Клиентом из Таблицы одноразовых кодов.
- 1.10. **Логин** – последовательность символов (комбинация цифр/букв/слов), используемая как идентификатор Клиента в Системе.
- 1.11. **Мобильное приложение «СГБ Мобайл» (Мобильное приложение, Приложение)** – приложение для мобильных телефонов с операционными системами iOS, Android – программное обеспечение, устанавливаемое в мобильном телефоне и предоставляющее доступ к Системе посредством интерфейса Приложения.
- 1.12. **Операция** – операция, осуществляемая Банком на основании данного Клиентом Поручения.
- 1.13. **Пароль** – секретная (известная только Клиенту) последовательность символов, используемая Клиентом при входе в Систему/Мобильное приложение.
- 1.14. **Правила** - Правила дистанционного банковского обслуживания клиентов в Системе «СГБ Онлайн» и в Мобильном приложении «СГБ Мобайл».

1.15. **Поручение** – распоряжение Клиента Банку о совершении одной или нескольких Финансовых операций, переданное Клиентом Банку с использованием Системы в виде Электронного документа.

1.16. **Сеанс** – период времени, обеспечивающий непрерывное взаимодействие Банка и Клиента посредством Системы. Для каждого Сеанса Аутентификация производится один раз и считается действительной в течение всего Сеанса.

1.17. **Сервисные операции** – операции Клиента по управлению:

- параметрами используемого банковского продукта (управление лимитами на совершение отдельных видов операций по Карте, настройка геоограничений по Карте, блокировка/разблокировка Карты и др.);
- средствами Аутентификации в Системе (изменение Пароля, активация новой ТОК);
- настройкой доступа к Счетам и Картам в Системе.

1.18. **Система «СГБ Онлайн» (Система)** – программно-аппаратный комплекс, включающий в себя специализированное программное обеспечение, устройства доступа, базы данных, систему обмена SMS-сообщениями, систему обмена данными через Интернет с применением двусторонней (взаимной) Аутентификации и предназначенный для удаленного доступа Клиентов к ряду услуг и возможности совершения отдельных видов банковских операций по принадлежащим им Счетам, в т.ч. с использованием мобильных телефонов.

1.19. **Скретч-карта** – типографская карта размерами 8x5 см, содержащая Таблицу одноразовых кодов.

1.20. **Стороны** – Банк и Клиент.

1.21. **Счет** - счет Клиента, открытый для расчетов с использованием банковской карты, выпущенной Банком на основании соответствующего договора (далее – Счет банковской карты), а также иной счет Клиента, открытый в Банке на основании договора банковского счета (далее – Текущий счет), либо договора банковского вклада (далее – Счет по вкладу).

1.22. **Мобильное устройство (Устройство)** – мобильный телефон с операционной системой iOS, Android, в котором установлено Мобильное приложение.

1.23. **Тарифы** - размеры комиссионного вознаграждения Банка, подлежащие уплате Клиентом при совершении операций с использованием Системы.

1.24. **Таблица одноразовых кодов (ТОК)** – таблица, содержащая несколько (от 20 до 200) Кодов подтверждения, скрытых защитной полосой, выдаваемая Банком Клиенту с целью повышения безопасности осуществляемых операций. Каждая таблица имеет уникальный номер и используется однократно: после использования всех Кодов подтверждения она уничтожается Клиентом. ТОК представлена на Скретч-карте.

1.25. **Услуга дистанционного банковского обслуживания (Услуга ДБО, Услуга)** - услуга Банка, предоставляющая Клиенту возможность с использованием электронных вычислительных средств (персональный компьютер, планшетный компьютер, ноутбук/нетбук, мобильный телефон и др.), обеспечивающих доступ к сети Интернет:

- направлять в Банк Поручения на совершение Финансовых операций, предоставляющие право Банку составлять от имени Клиента расчетные документы в целях проведения операций по Счетам Клиента;
- совершать Информационные и Сервисные операции;
- получать от Банка и направлять в Банк Информационные сообщения.

1.26. **Финансовая операция** – операция по распоряжению денежными средствами Клиента, исполняемая Банком на основании Поручений Клиента, передаваемых в соответствии с Правилами.

1.27. **Шаблон операции (Шаблон)** – хранящаяся в Системе совокупность данных, определяющих содержание, порядок формирования, передачи и исполнения ЭД. Шаблон характеризуется набором индивидуальных параметров, самостоятельно задаваемых Клиентом при создании Шаблона. Шаблон может создаваться Клиентом, если совершаемая операция будет повторяться неоднократно в будущем.

1.28. **Электронный документ (ЭД)** – документ (в том числе электронный платежный документ), сформированный с использованием Системы, в котором информация представлена в электронно-цифровой форме.

Прочие термины и определения, используемые в настоящих Правилах, не включенные в настоящий перечень, определяются в соответствии с Правилами обслуживания и использования банковских карт ПАО «БАНК СГБ».

## 2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Настоящие Правила устанавливают порядок обслуживания физических лиц с использованием Системы в целях предоставления Услуги ДБО и определяют возникающие в этой связи права, обязанности и ответственность Сторон.

2.2. Правила могут быть приняты Клиентом не иначе как путем полного и безоговорочного присоединения к Правилам в порядке, установленном Правилами.

2.3. Банк с целью ознакомления Клиентов с Правилами и Тарифами размещает Правила и Тарифы путем опубликования информации:

- на стендах в операционных залах Банка;
- на официальном сайте Банка [www.severgazbank.ru](http://www.severgazbank.ru);

иным способом, позволяющим Клиенту получить информацию и установить, что она исходит из Банка.

2.4. Предоставление Банком Услуги производится в соответствии с законодательством Российской Федерации и Правилами. В случае изменения законодательства Российской Федерации Правила, до момента их изменения Банком, применяются в части, не противоречащей требованиям законодательства Российской Федерации.

2.5. Банк предоставляет Услугу при наличии технической возможности.

2.6. Услуга предоставляется только при наличии у Клиента хотя бы одной действующей Карты, выпущенной Банком, и наличия подключенного к данной Карте сервиса «SMS-информирование». Если указанные условия перестают выполняться, предоставление Услуги прекращается.

2.7. Система обеспечивает возможность формирования и передачи в Банк ЭД, содержащего распоряжение Клиента на совершение операции. ЭД подписывается Клиентом с помощью АСП.

2.8. ЭД, направленный Клиентом в Банк посредством Системы, порождает обязательства Сторон в соответствии с настоящими Правилами в том случае, если передающей Стороной он надлежащим образом оформлен, подтвержден АСП и передан, а принимающей Стороной получен, прошел проверку корректности АСП и принят в обработку.

2.9. ЭД, направленные через Систему и подтвержденные АСП, считаются отправленными от имени Клиента и признаются равными соответствующим бумажным документам, заверенным собственноручной подписью Клиента, и порождают аналогичные им права и

обязанности Сторон. Эти документы в электронной форме могут служить доказательством в суде.

2.10. Стороны признают, что используемая Система является достаточной для обеспечения надежной работы при приеме, передаче, обработке и хранении информации, для защиты информации от несанкционированного доступа, подтверждения подлинности и авторства операций, совершаемых в Системе.

2.11. Клиент самостоятельно выбирает провайдера/ оператора мобильной связи, обеспечивающего доступ к сети Интернет. Все расходы, связанные с подключением электронных вычислительных средств Клиента, в т.ч. Мобильного устройства Клиента, к сети Интернет, эксплуатацией и обменом данными с Системой через сеть Интернет, осуществляются Клиентом за счет собственных средств.

2.12. Клиент полностью несет все риски, связанные с подключением его электронных вычислительных средств, в т.ч. Мобильных устройств, к сети Интернет. Клиент самостоятельно обеспечивает защиту электронных вычислительных средств от несанкционированного доступа и воздействия вредоносных программ.

2.13. Банк осуществляет распространение Мобильного приложения путем размещения файлов для его загрузки на сайтах App Store и Google Play.

2.14. Установка Мобильного приложения производится Клиентом самостоятельно непосредственно на Мобильное устройство Клиента.

### **3. ПОДКЛЮЧЕНИЕ УСЛУГИ И РЕГИСТРАЦИЯ В СИСТЕМЕ**

3.1. Предоставление Услуги осуществляется Банком на основании обращения Клиента, направленного со страницы сайта Системы, либо посредством Мобильного приложения.

3.2. Для выполнения подключения Услуги Клиент должен с помощью Интернет-браузера зайти на страницу сайта Системы по адресу <https://ib.severgazbank.ru>, либо запустить Мобильное приложение на своем Мобильном устройстве, и на странице входа/регистрации указать в соответствующих полях:

- Номер банковской карты, выпущенной Банком на имя Клиента;
- Срок действия банковской карты;
- Номер мобильного телефона, используемый для отправки Банком сообщений в рамках сервиса «SMS-информирование», подключенного к данной Карте.

При осуществлении данной операции Клиент вправе указывать только реквизиты Карты, выпущенной на свое имя. Карта, указываемая при подключении Услуги, не должна быть с истекшим сроком действия.

3.3. Если данные, перечисленные в п. 3.2., введены верно, Банк направляет Клиенту Код подтверждения посредством SMS-сообщения на номер мобильного телефона, указанный Клиентом на странице входа/регистрации. Код подтверждения Клиент должен ввести в соответствующее поле на странице входа/регистрации.

3.4. Банк осуществляет проверку Кода подтверждения, введенного Клиентом. Если Код подтверждения введен правильно, Клиенту предлагается самостоятельно создать Логин и Пароль для дальнейшего использования в Системе. Указанные Логин и Пароль используется как для входа на сайт Системы, так и для доступа к Системе с использованием Мобильного приложения.

3.5. Выполнение Клиентом действий, указанных в п. 3.2.-3.4., означает безусловное согласие Клиента на подключение Услуги, принятие Клиентом настоящих Правил в полном объеме и обязательство неукоснительно их соблюдать, и является достаточным основанием для Банка для предоставления Услуги Клиенту и подключения его к Системе.

3.6. Для выполнения входа в Систему Клиент должен с помощью Интернет-браузера зайти на страницу сайта Системы по адресу <https://ib.severgazbank.ru> , либо запустить Мобильное приложение на своем Мобильном устройстве, и на странице входа указать в соответствующих полях Логин и Пароль. При входе на сайт Системы используется двухфакторная Аутентификация: после ввода Логина и Пароля дополнительно требуется ввести Код подтверждения.

При длительном отсутствии действий в Системе/Мобильном приложении происходит автоматическое завершение Сеанса, и для дальнейшей работы необходимо пройти повторную Аутентификацию в Системе/Мобильном приложении.

#### **4. ОПЕРАЦИИ В СИСТЕМЕ**

4.1. В Системе ДБО Клиент может совершать Информационные, Финансовые и Сервисные операции.

4.2. Информационные операции, доступные Клиенту в Системе:

- получение информации о банковских картах и Счетах, открытых на имя Клиента, и их реквизитах;
- получение информации об остатке на Счете и сумме платежного лимита по банковской карте;
- получение выписки об операциях по Счету;
- изменение лимитов расходования средств по Счету банковской карты;
- получение информации о кредитах Клиента и графиках платежей по кредитам;

4.3. Финансовые операции, доступные Клиенту в Системе:

- Переводы средств:
  - перевод средств в рублях со Счета банковской карты ПАО "БАНК СГБ" на счет другой банковской карты, выпущенной ПАО "БАНК СГБ" или сторонней кредитной организацией, по реквизитам банковской карты получателя;
  - перевод средств в рублях и иностранной валюте со Счета Клиента, в том числе Счета банковской карты, на другие Счета Клиента, в том числе Счета банковских карт, открытые в Банке той же валюте;
  - перевод средств в рублях со Счета банковской карты Клиента в пользу юридических лиц и индивидуальных предпринимателей-получателей средств (мобильные операторы, интернет-провайдеры, коммунальные компании и т.п.) по шаблонам платежей, представленным в Системе (далее – Платеж);
  - перевод средств в рублях Текущего счета или Счета банковской карты Клиента на счета других получателей (физических лиц, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей), открытые в Банке или в других кредитных организациях, по реквизитам, указанным Клиентом;
- оплата кредита Банка с Текущего счета или Счета банковской карты Клиента.
- открытие и закрытие Текущих счетов и вкладов;
- заявления на выпуск/перевыпуск Карты, выпуск Дополнительной карты;
- обмен валюты.

4.4. Сервисные операции, доступные Клиенту в Системе:

- Блокировка/разблокировка банковской карты;
- Установка лимитов совершения отдельных видов операций по Счету банковской карты;
- установка геоограничений использования банковской карты - запрета на совершение определенных видов транзакций в определенных географических регионах;
- Изменение Пароля;

- Активация новой ТОК;
- Настройка доступа к Счетам и Картам в Системе.

4.5. Перечень операций, доступных Клиенту в Системе, самостоятельно определяется Банком и может быть изменен без предварительного уведомления Клиента.

4.6. Банк предоставляет услуги с использованием Системы при наличии технической возможности.

4.7. Предоставление Клиенту услуг с использованием Системы осуществляется в соответствии с руководствами по использованию системы «СГБ онлайн» и мобильного приложения «СГБ Мобайл», размещаемыми на официальном сайте Банка.

4.8. При первом входе в Систему Клиенту отображаются все Карты и Счета, открытые на его имя. Клиент может самостоятельно управлять списком карт и счетов, доступных в Системе, а именно Клиент может:

- - скрыть карту/счет. В результате данного действия информация о карте/счете и финансовые операции по карте/счету становятся недоступны в Системе, в т.ч. в Мобильном приложении;
- - сделать ранее скрытые карту/счет доступными.

На Интернет-сайте Системы Клиенту доступна функциональность управления списком карт и счетов. В Мобильном приложении Клиенту доступна функциональность управления списком карт.

При открытии Клиентом новой карты/нового счета в Банке в период использования услуги, указанные карта/счет становятся доступными в Системе незамедлительно после их открытия.

4.9. После выполнения финансовой операции Клиент может сохранить шаблон данной операции и использовать его в дальнейшем. При необходимости Клиент может изменить параметры шаблона.

4.10. Клиент может подать Банку поручение на осуществление финансовой операции по заданному расписанию (поручение на регулярный перевод). Клиент самостоятельно задает сумму операции, периодичность выполнения операции, сроки, в которые следует выполнять операцию. Клиент может в любое время отменить поручение на регулярный перевод.

4.11. Для того чтобы ЭД Клиента, содержащий поручение на совершение финансовой операции, был принят и исполнен Банком, его необходимо подтвердить АСП. Подтверждение осуществляется посредством ввода кода подтверждения. Код подтверждения направляется Банком Клиенту в SMS-сообщении, либо Клиент использует код ТОК с номером, запрошенным Системой. При отсутствии подтверждения, либо при вводе клиентом кода подтверждения по истечении установленного Банком срока его действия, ЭД не регистрируется и считается, что Клиент отказался от его передачи в Банк.

4.12. Банк может предоставлять Клиенту ТОК в виде скретч-карты на основании соответствующего заявления установленной Банком формы. Клиенту может быть выдано несколько ТОК (скретч-карт) одновременно. Для получения скретч-карты клиент может обратиться в любое подразделение Банка. Скретч-карты выдаются Клиенту при их наличии в подразделении Банка.

ТОК используется для подтверждения операций, совершаемых на Интернет-сайте Системы. Активация ТОК осуществляется Клиентом самостоятельно на Интернет-сайте Системы.

4.13. После регистрации ЭД на проведение финансовой операции, состояние ЭД отражается в истории операций Клиента. Клиент обязан самостоятельно контролировать

статус ЭД, выполняя актуализацию (обновление) статуса в истории операций. ЭД может иметь следующие статусы:

- «Обрабатывается» – ЭД принят Банком, производится его обработка;
- «Отменен» – Банк отказал в исполнении ЭД, или ЭД был отозван Клиентом;
- «Обработан» – ЭД исполнен Банком.

4.14. Клиент предоставляет Банку право на основании Поручений составлять от его имени расчетные документы, необходимые для проведения операций, предусмотренных заключенными между Сторонами договорами банковского счета, банковского вклада, договорами банковского счета и использования банковской карты.

4.15. Выполнение перевода денежных средств получателю, зачисление средств на счет получателя (если счет получателя открыт в Банке) Банк осуществляет в порядке и в сроки, предусмотренные законодательством РФ и заключенными между Сторонами договорами банковского счета, банковского вклада, договорами банковского счета и использования банковской карты.

## **5. СРОКИ ОБРАБОТКИ БАНКОМ ЭЛЕКТРОННЫХ ДОКУМЕНТОВ КЛИЕНТА**

5.1. ЭД Клиента, содержащий Поручение на совершение Финансовой операции и зарегистрированный в Системе в рабочий день до 19:00 мск, обрабатывается и исполняется Банком в этот же день. Если указанный ЭД зарегистрирован в Системе в рабочий день после 19:00 или в выходные/праздничные дни, то обработка и исполнение ЭД осуществляется Банком не позднее первого ближайшего рабочего дня.

5.2. ЭД Клиента, содержащие Поручение на перевод средств между собственными Счетами внутри одного подразделения Банка, на совершение Платежа или на перевод средств по реквизитам Карты обрабатываются и исполняются Банком в режиме реального времени.

5.3. Моментом поступления в Банк ЭД Клиента считается момент регистрации ЭД в реестре ЭД Системы. При проведении операций в Системе используется московское время.

## **6. ОТЗЫВ ЭЛЕКТРОННЫХ ДОКУМЕНТОВ КЛИЕНТОМ**

6.1. Клиент может отозвать ЭД, зарегистрированный в Системе, но не исполненный Банком, передав в Банк соответствующее Поручение об отмене.

6.2. Банк вправе отказать в отмене ранее переданного Клиентом ЭД, если в момент подачи Поручения об отмене ЭД уже был исполнен Банком и/или были произведены действия, в результате которых отмена ЭД технически невозможна.

## **7. ОСОБЕННОСТИ ОТКРЫТИЯ ТЕКУЩИХ СЧЕТОВ И СЧЕТОВ ПО ВКЛАДУ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ СИСТЕМЫ**

7.1. Клиент может посредством Системы передать в Банк Поручение на открытие Текущего счета/Счета по вкладу.

7.2. Перечень и условия вкладов, предусматривающих дистанционное открытие, приведены на соответствующих страницах сайта Системы.

7.3. В Поручении на открытие Текущего счета Клиент обязан указать подразделение Банка, в котором следует открыть Текущий счет, и валюту открываемого Счета.

7.4. В Поручении на открытие вклада Клиент обязан указать тип открываемого вклада, срок и сумму вклада, а также Счет, с которого необходимо произвести списание денежных средств в размере суммы открываемого вклада.

7.5. Счет по вкладу открывается в подразделении, которое обслуживает Счет, используемый для списания средств с целью открытия вклада.

7.6. Банк вправе вводить ограничения в отношении Счетов, которые могут использоваться Клиентом для перечисления средств на Счет по вкладу при его открытии и пополнении.

7.7. Передавая в Банк Поручение на открытие Текущего счета, подтвержденное АСП, Клиент подтверждает, что ознакомлен с правилами открытия и обслуживания текущих счетов физических лиц в Банке, тарифами по обслуживанию текущих счетов и полностью согласен с ними.

7.8. Передавая в Банк Поручение на открытие вклада, подтвержденное АСП, Клиент подтверждает, что ознакомлен с условиями привлечения вкладов, правилами размещения вкладов физических лиц в Банке, тарифами по обслуживанию Счетов по вкладу и полностью согласен с ними.

7.9. Поручение на открытие Текущего счета/Счета по вкладу, подтвержденное АСП, является для Банка документальным подтверждением волеизъявления Клиента о заключении договора банковского счета/банковского вклада и достаточным основанием для открытия Клиенту Текущего счета/Счета по вкладу.

7.10. Банк вправе вводить ограничения на количество Текущих счетов, которые Клиент может открыть с использованием Системы. Если допустимое количество Текущих счетов превышено, Поручение на открытие Текущего счета не будет принято Банком. Количество Счетов по вкладам, открываемых в Банке Клиентом с использованием Системы, не ограничивается.

7.11. Договор банковского счета/банковского вклада считается заключенным с момента исполнения Банком ЭД, содержащего Поручение на открытие Текущего счета/Счета по вкладу.

## **8. ПОДТВЕРЖДЕНИЕ ФИНАНСОВЫХ ОПЕРАЦИЙ ДОКУМЕНТАМИ НА БУМАЖНОМ НОСИТЕЛЕ**

8.1. Банк обязуется предоставить Клиенту по его запросу документы на бумажном носителе, надлежащим образом заверенные сотрудником Банка и подтверждающие совершение Финансовых операций по Поручению Клиента. Для получения указанных документов Клиент должен обратиться в подразделение Банка, обслуживающее Счет, с которого производилось списание средств.

8.2. За предоставление документов на бумажном носителе Банк вправе взимать с Клиента комиссионное вознаграждение в размере, установленном Тарифами.

## **9. ПОРЯДОК ИНФОРМАЦИОННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ**

9.1. Банк в целях предотвращения мошеннических операций и повышения безопасности использования Системы информирует Клиента о совершении Финансовых операций в Системе путем направления Клиенту соответствующего SMS-уведомления в порядке, предусмотренном настоящим разделом Правил.

9.2. Для отправки уведомлений используется номер мобильного телефона Клиента, указанный Клиентом при прохождении процедуры регистрации в Системе в соответствии с п. 3.2. Правил.



9.3. Банк считается уведомившим Клиента о совершении Финансовой операции в Системе с момента отправки соответствующего уведомления Банком. Уведомление считается полученным Клиентом в течение трех часов с момента отправки Банком.

9.4. Банк не несет ответственность за отсутствие у Клиента доступа к средствам, с использованием которых Клиент может получить уведомление, либо несвоевременное получение уведомления, в том числе за сбои в работе сетей связи, возникшие по независящим от Банка причинам и повлекшие за собой несвоевременное получение или неполучение Клиентом уведомлений Банка, а также за невыполнение Клиентом необходимых действий с целью получения уведомлений.

9.5. Банк вправе по своему усмотрению направлять Клиенту любые иные уведомления, в том числе связанные с действиями Клиента в Системе и исполнением ЭД Клиента Банком, в порядке, предусмотренном настоящим разделом Правил.

9.6. В случаях компрометации Пароля, Кодов подтверждения, либо при возникновении подозрений в компрометации Пароля, Кодов подтверждения, выявления Клиентом фактов несанкционированного входа в Систему и/или несанкционированных операций в Системе, Клиент обязан незамедлительно уведомить об этом Банк для принятия Банком мер по блокировке доступа в Систему. Клиент может использовать следующие способы уведомления Банка:

- экстренное сообщение по телефонам круглосуточной службы поддержки Клиента 8-800-100-55-22 (звонок по России бесплатный);

Моментом получения уведомления Банком является момент фиксации уведомления круглосуточной службой поддержки. Устное обращение Клиента о приостановлении доступа/несогласии с операциями должно быть обязательно подтверждено Клиентом путём подачи в Банк соответствующего заявления установленной Банком формы в письменном виде.

письменное заявление установленной Банком формы о приостановлении доступа/несогласии с Финансовыми операциями при личном посещении Клиентом Банка. Моментом получения уведомления Банком является момент принятия заявления Банком.

9.7. Все списания денежных средств Клиента, осуществленные Банком до момента получения Банком требования о приостановлении доступа к Системе, считаются совершенными законно и оспариванию Клиентом не подлежат.

9.8. Банк не несет ответственности за отсутствие у Клиента доступа к средствам, с использованием которых Клиент может уведомить Банк, в том числе за сбои в работе Интернет, сетей связи, возникшие по независящим от Банка причинам и повлекшие за собой несвоевременное получение или неполучение Банком от Клиента указанных в п. 9.6. уведомлений.

9.9. В случае утраты Пароля для восстановления доступа в Систему Клиент может обратиться в круглосуточную службу поддержки Клиента по телефону 8-800-100-55-22 (звонок по России бесплатный), либо в офис Банка с соответствующим письменным заявлением.

9.10. После выполнения Банком операции по деактивации Пароля, Клиент должен самостоятельно выполнить в Системе операцию по созданию нового Пароля и подтвердить указанную операцию Кодом подтверждения.

## **10. ПРИОСТАНОВКА ДОСТУПА В СИСТЕМУ И ОТКЛЮЧЕНИЕ УСЛУГИ**

- 10.1. В случае неправильного ввода Пароля 5 (Пять) раз подряд, доступ в Систему блокируется. Для восстановления доступа Клиент должен выполнить действия, указанные в п.п. 9.9.- 9.10.
- 10.2. Банк вправе приостановить доступ Клиента в Систему на основании соответствующего заявления Клиента в письменном виде по форме, установленной Банком. Пользование Системой считается приостановленным/ограниченным с момента обработки Банком указанного заявления.
- 10.3. Банк вправе приостановить или ограничить доступ Клиента в Систему по требованию Клиента, переданному по телефону круглосуточной службы поддержки Клиента. Устное обращение Клиента о приостановлении/ограничении доступа в Систему должно быть обязательно подтверждено Клиентом путём подачи в Банк соответствующего заявления установленной Банком формы в письменном виде.
- 10.4. Банк вправе без предварительного уведомления Клиента временно приостановить доступ в Систему.
- 10.5. Банк вправе временно приостановить Клиенту доступ в Систему в случае возникновения задолженности Клиента по уплате комиссионного вознаграждения, взимаемого в соответствии с Тарифами Банка.
- 10.6. Банк вправе без предварительного уведомления Клиента отключить доступ Клиента в Систему, в случае, если Клиент не осуществлял вход в Систему более 6 (Шести) месяцев.
- 10.7. Для возобновления обслуживания, приостановленного/ограниченного по инициативе Клиента, а также в случаях, предусмотренных п. 10.4., Клиент передает в Банк заявление установленной Банком формы на бумажном носителе. Обслуживание возобновляется Банком не позднее следующего рабочего дня с даты получения указанного заявления Клиента.
- 10.8. Возобновление обслуживания, приостановленного в случае, указанном в п.10.5., осуществляется Банком автоматически не позднее следующего рабочего дня с даты погашения задолженности по уплате комиссионного вознаграждения, взимаемого в соответствии с Тарифами Банка.
- 10.9. Банк оставляет за собой право отказать в возобновлении обслуживания и/или снятии ограничений, наложенных как по инициативе Банка, так и по инициативе Клиента, без объяснения причин.
- 10.10. Для отключения Услуги Клиент должен обратиться в Банк с соответствующим письменным заявлением.

## **11. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

11.1. Банк имеет право:

11.1.1. Отказать Клиенту в исполнении ЭД в случаях:

- выявления признаков нарушения безопасности при использовании Системы, в том числе если Банк имеет основания считать, что исполнение электронного документа может повлечь убытки для Банка либо Клиента;
- если платежный лимит на Счете Клиента недостаточен для осуществления перевода средств на основании ЭД, в том числе, если денежных средств недостаточно для оплаты комиссионного вознаграждения, взимаемого Банком в соответствии с Тарифами;
- при обнаружении несуществующих/неверных реквизитов, указанных Клиентом в ЭД;
- выявления признаков нарушения Клиентом законодательства Российской Федерации и нормативных документов Банка России, в том числе при наличии оснований

для приостановления операций или отказа от выполнения операций по поручению Клиента, установленных Федеральным законом от 07.08.2001 № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма»;

- при отрицательном результате проверки корректности АСП;
- установленных условиями соответствующего договора банковского счета, банковского вклада, договора банковского счета и использования банковской карты, а также иных договоров/соглашений, предусматривающих возможность совершения операций с использованием Системы.
- выполнения перевода средств с целью погашения задолженности по кредиту, предоставленному Банком Клиенту, за счет средств лимита кредитования, установленного к Счету банковской карты в рамках договора овердрафтного кредитования/договора овердрафтного кредитования с льготным периодом.

11.1.2. Взимать комиссионное вознаграждение за выполнение операций в соответствии с Тарифами.

11.1.3. Устанавливать лимиты на совершение в Системе Финансовых операций, а также реализовывать в Системе иные механизмы, снижающие риски Клиента и Банка при использовании Системы.

11.1.4. В одностороннем порядке определять набор услуг, доступных Клиенту с использованием Системы и Мобильного приложения.

11.1.5. Ограничивать срок действия Пароля Клиента и требовать смены Пароля Клиентом на Интернет-сайте Системы/в Мобильном приложении по истечении указанного срока.

11.1.6. В одностороннем порядке без предварительного уведомления Клиента приостановить предоставление Услуги в случаях:

- установленных Федеральным законом от 07.08.2001 № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма»;
- возникновения у Банка подозрений в компрометации Пароля Клиента, Кодов подтверждения и/или Мобильного устройства клиента;
- при введении в отношении клиента процедур банкротства в соответствии с законодательством Российской Федерации.

11.2. Банк обязуется:

11.2.1. Предоставить Клиенту доступ к Системе в порядке, определенном настоящими Правилами.

11.2.2. Принимать к исполнению поступившие от Клиента ЭД, оформленные и переданные в Банк в соответствии с настоящими Правилами.

11.2.3. Принять все необходимые меры для предотвращения несанкционированного /неправомерного доступа третьих лиц к конфиденциальной информации, связанной с использованием Клиентом Системы/Мобильного приложения.

11.2.4. Не разглашать и не передавать третьим лицам информацию, переданную (полученную) Клиентом с использованием Системы, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.

11.3. Клиент имеет право:

11.3.1. Совершать с использованием Системы операции.

11.3.2. В случае возникновения претензий, связанных с принятием или непринятием и/или исполнением или неисполнением электронного документа, обратиться в Банк с письменным заявлением о разногласии в свободной форме.

11.3.3. В случае несогласия со списанием суммы операции со Счета банковской карты, проведенной с помощью Системы, оформить претензию в соответствии с положениями договора банковского счета и использования банковской карты ПАО «БАНК СГБ». В случае несогласия со списанием суммы операции с иного Счета, проведенной с помощью Системы, оформить претензию в соответствии с положениями соответствующего договора банковского счета/банковского вклада.

11.4. Клиент обязуется:

11.4.1. Использовать Систему и Мобильное приложение в соответствии с настоящими Правилами.

11.4.2. Исключить возможность доступа третьих лиц к Мобильному устройству, Паролю, Кодам подтверждения.

11.4.3. В случае утраты Мобильного устройства с установленным Мобильным приложением, а также в случае появления подозрений в компрометации Устройства и/или Пароля и/или Кода подтверждения немедленно информировать об этом Банк для приостановки использования Системы в соответствии с п.9.6. настоящих Правил.

11.4.4. Не раскрывать третьим лицам информацию, которая может быть использована для доступа к Системе и Мобильному приложению и совершения с их использованием операций, за исключением случаев обращения Клиента в Банк, указанных в подпункте 11.4.3. Немедленно уведомить Банк обо всех случаях доступа или предполагаемой возможности доступа третьих лиц к указанной информации.

11.4.5. Соблюдать меры информационной безопасности при использовании Системы, указанные в разделе 14 настоящих Правил.

11.4.6. Самостоятельно урегулировать претензии с получателями переводов и платежей по вопросам необоснованного перечисления средств в их адрес и возврата денежных средств.

## **12. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

12.1. Клиент несет ответственность за все операции, проводимые им с использованием Системы.

12.2. До получения Банком устного уведомления Клиента об утрате или компрометации Пароля или Устройства Клиент несет ответственность за все операции, совершенные третьими лицами в Системе, в т.ч. с использованием Мобильного приложения, а также за убытки, которые могут возникнуть в результате использования Системы и Мобильного приложения.

12.3. Банк не несет ответственности за последствия исполнения ЭД Клиента, переданного в Банк, в случае использования электронных вычислительных средств, посредством которых осуществляется доступа в Систему, в т.ч. Мобильного устройства Клиента, неуполномоченным лицом.

12.4. Банк не несет ответственности за неработоспособность электронных вычислительных средств, посредством которых осуществляется доступ в Систему, в т.ч. Мобильного устройства Клиента, программных средств, используемых Клиентом и третьими лицами, повлекшую за собой невозможность доступа Клиента к Системе, и возникшие в результате задержки в осуществлении операций в Системе.

12.5. Банк не несет ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение ЭД в случае нарушения Клиентом положений настоящих Правил, связанных с подготовкой и передачей ЭД в Банк.

12.6. Банк не несет ответственности за ущерб, возникший вследствие нарушения системы защиты информации не по вине Банка, в том числе в результате вирусного заражения электронных вычислительных средств, посредством которых осуществляется доступа в Систему, в т.ч. Мобильного устройства.

12.7. Клиент несет ответственность за правильность заполнения и содержание электронных документов, переданных в Банк.

12.8. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное невыполнение обязательств в соответствии с настоящими Правилами, если это невыполнение явилось следствием непреодолимых обстоятельств, на которые Стороны не могут оказать влияние, и которые компетентный государственный орган признает и объявит случаями непреодолимой силы («форс-мажор»). Стороны обязуются незамедлительно извещать друг друга о наступлении и прекращении действия форс-мажорных обстоятельств.

### **13. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ И КОНФЛИКТОВ**

13.1. Спорные вопросы Стороны должны решать, в первую очередь, путем переговоров. Рассмотрение претензии, связанной с операциями по Счету банковской карты, осуществляется Банком в соответствии с положениями Договора банковского счета и использования банковской карты ПАО «БАНК СГБ». Рассмотрение претензии, связанной с совершением операций по иным Счетам Клиента, осуществляется Банком в соответствии с положениями соответствующих договоров банковского счета, банковского вклада.

13.2. В случае если Стороны не придут к соглашению путем переговоров, спорные вопросы решаются в соответствии с законодательством Российской Федерации.

13.3. В случае оспаривания Клиентом факта направления электронных документов или корректности его параметров при разборе спорной ситуации Банк основывается на данных протоколов (журналов) Системы.

### **14. МЕРЫ ИНФОРМАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ СИСТЕМЫ**

14.1. Клиент обязуется предпринимать организационные и технические меры по противодействию несанкционированному доступу третьих лиц:

- к электронным вычислительным средствам (в т.ч. к Мобильному устройству), с помощью которых Клиент осуществляет взаимодействие с Системой;
- к конфиденциальной информации Системы (Пароль, ТОК, Коды подтверждения);

Банк не несет ответственности за материальный ущерб и/или моральный вред, возникший вследствие несанкционированного использования третьими лицами конфиденциальной информации (Пароль, Коды подтверждения) и электронных вычислительных средств Клиента, если такое использование произошло после передачи Банком конфиденциальной информации, ТОК Клиенту в установленном настоящими Правилами порядке.

14.2. Клиент обязуется (в зависимости от используемой программной платформы, условий использования, возможности физического доступа третьих лиц и актуальности

конкретных угроз) на электронных вычислительных средствах Клиента, с помощью которых он осуществляет взаимодействие с Системой:

- ограничить использование административных полномочий;
- использовать антивирусное программное обеспечение с актуально (не реже, чем раз в 5 дней) обновляемыми базами описаний вирусов;
- своевременно (в наилучшем случае – автоматически) обновлять компоненты операционной системы и используемого браузера, как минимум в части исправления обнаруженных уязвимостей;
- использовать персональные межсетевые экраны (брандмауэры), в том числе встроенные в операционную систему;
- при наличии возможности физического доступа посторонних лиц к рабочему месту – использовать пароль для учетной записи операционной системы длиной не менее 6 символов и автоматическую блокировку экрана с паролем при бездействии в течение более 15 минут.

14.3. Программное обеспечение, размещенное на электронных вычислительных средствах Клиента, в т.ч. Мобильном устройстве с помощью которых Клиент осуществляет взаимодействие с Системой, должно быть установлено только из официальных источников. Запрещается использование устройств с полными административными правами в операционной системе (root, jailbreak).

14.4. Клиент принимает на себя повышенный риск при подключении к Системе с посторонних рабочих мест (электронные вычислительные средства и мобильные устройства третьих лиц, Интернет-кафе и т.п.). Банк не несет ответственности за материальный ущерб и/или моральный вред, возникший вследствие несанкционированного использования третьими лицами конфиденциальной информации, обрабатывавшейся Клиентом на указанных рабочих местах. При использовании таких средств подключения настоятельно рекомендуется:

- не создавать на их постоянных носителях файлов, содержащих конфиденциальную информацию Клиента;
- не оставлять без присмотра рабочие места с открытым Сеансом в Системе;
- обязательно осуществлять выход из Системы по завершению Сеанса.

14.5. В случае компрометации конфиденциальной информации Клиент обязан немедленно сообщить об этом факте в Банк.

14.6. Клиент не должен пользоваться услугами Системы с того же Мобильного устройства, на который приходят SMS-Коды подтверждения.

14.7. При входе в Систему Клиент не должен вводить Код подтверждения на экране, предназначенном для ввода Логина и Пароля. Система запрашивает Код подтверждения только после проверки правильности введенного Логина и Пароля.

14.8. Перед началом работы с сайтом Системы Клиент обязан убедиться в том, что соединение установлено с реальным сайтом Системы (<https://ib.severgazbank.ru>), и в том, что соединение установлено в безопасном режиме, т.е. адресная строка в браузере начинается с символов « <https://> ».

14.9. Клиент не должен в ответ на телефонные звонки, SMS- или E-mail -сообщения, поступившие от лиц, представляющих сотрудниками Банка:

- сообщать Пароль доступа в Систему или Коды подтверждения, а также номер банковской карты, ее CVC2/CVV2-коды или ПИН банковской карты;

- выполнять рекомендации, в т.ч. связанные с вводом данных на любых страницах, открытых браузером.

14.10. После окончания работы в Системе, в т.ч. с использованием Мобильного приложения, Клиент обязан использовать кнопку «Выход» для завершения Сеанса.

14.11. Клиенту рекомендуется проверять дату и время последнего посещения в интерфейсе Системы/Мобильного приложения.

14.12. Клиент не должен сохранять Пароль входа в Систему в системе автозаполнения/сохранения паролей в памяти браузера или в файлах используемых электронных вычислительных средств, в т.ч. Мобильных устройств.

14.13. Клиент не должен сообщать или передавать иным способом Коды подтверждения третьим лицам, в том числе сотрудникам Банка. Сотрудники Банка никогда не запрашивают по телефону или электронной почте Коды подтверждения и никогда не обращаются к Клиентам по телефону с предложениями попытаться войти в Систему еще раз или ввести еще один Код подтверждения.

14.14. При обнаружении каких-либо несоответствий стандартной последовательности операций или внешнего вида Системы/Мобильного приложения, или в случае телефонных звонков от лиц, представляющихся сотрудниками Банка, с предложением войти в Систему еще раз, ввести или сообщить Пароль или Код подтверждения, Клиент обязан незамедлительно обратиться в круглосуточную службу поддержки клиентов по телефону 8-800-100-55-22 (звонок по России бесплатный).

14.15. В случае утраты Мобильного устройства, ТОК, а также в случае появления подозрений в компрометации Устройства и/или Пароля и/или Кода подтверждения Клиент обязан немедленно уведомить об этом Банк по телефону круглосуточной службы поддержки клиентов 8-800-100-55-22 (звонок по России бесплатный) для приостановки использования Системы.

14.16. Банк не несет ответственности за материальный ущерб и/или моральный вред, возникший вследствие умышленного или неумышленного неисполнения Клиентом мер обеспечения безопасности, указанных в настоящих Правилах.

## **15. ПРОЧИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

15.1. Во всех вопросах, не урегулированных данными Правилами, и связанных с совершением операций по Счету, Стороны руководствуются соответствующим договором банковского счета, договором банковского вклада, договором банковского счета и использования банковской карты ПАО «БАНК СГБ».