



Открытое акционерное общество
"Акционерный коммерческий банк
"САРОВБИЗНЕСБАНК"

«УТВЕРЖДЕНО»

Правлением
ОАО «АКБ САРОВБИЗНЕСБАНК»
Протокол № 5 от «4» марта 2015 г.

Президент

 И.А. Алушкина

ПРАВИЛА

использования Клиентами – физическими
лицами автоматизированной системы
дистанционного банковского обслуживания
«СББ-онлайн» (версия 2.0)

№ 27 от «20» марта 2015г.

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. Система (автоматизированная система дистанционного банковского обслуживания «СББ-онлайн») – программно-аппаратный комплекс, включающий в себя специализированное программное обеспечение, Устройства, базы данных и предназначенный для предоставления Клиентам ряда услуг и возможности совершения отдельных видов банковских операций по принадлежащим им счетам посредством соответствующего web-интерфейса, без установки на стороне Клиента дополнительного программного обеспечения.

1.2. Аналог собственноручной подписи (АСП) - в рамках заключенного ОАО «АКБ САРОВБИЗНЕСБАНК» (далее – «Банк») с Клиентом «Договора об использовании автоматизированной системы дистанционного обслуживания «СББ-онлайн» аналогом собственноручной подписи Клиента является одноразовый пароль, формируемый Устройством, приложением «MobiPass», а также переданный Банком Клиенту в SMS-сообщении при каждом входе и оформлении электронного документа в системе «СББ-онлайн» (далее – «Одноразовый пароль»). Одноразовый пароль представляет собой последовательность символов, полученную с использованием средства аутентификации, которая используется для идентификации Клиента, подписавшего электронный документ.

1.3. Аутентификация Клиента - процедура проверки, определяющая соответствие сведений, полученных от Клиента по телефону/переданных им с помощью имеющегося у Клиента действительного Средства аутентификации, сведениям, доступным Банку/указанным в Системе.

1.4. Банк – Открытое акционерное общество «Акционерный коммерческий банк «САРОВБИЗНЕСБАНК». Место нахождения: 607189, Нижегородская область, город Саров, улица Силкина, дом 13. Генеральная лицензия № 2048 выдана 06 августа 2013 г.

1.5. Банковская карта (карта) - любая банковская карта, эмитированная Банком в соответствии с Положением Банка России от 24.12.2004 № 266-П «Об эмиссии банковских карт и об операциях, совершаемых с использованием платежных карт» и внутренними нормативными документами Банка, за исключением корпоративной карты.

1.6. Вклад - денежные средства в российских рублях или иностранной валюте, размещаемые физическими лицами в Банке в целях хранения и получения дохода в денежной форме в виде процентов в соответствии с условиями договора банковского вклада.

1.7. Договор банковского счета - договор об открытии банковского счета, на основании которого в Банке на имя клиента открывается банковский счет или открывается банковский счет и выдается банковская карта в соответствии с действующими в Банке Условиями выпуска, обслуживания и использования банковских карт ОАО «АКБ САРОВБИЗНЕСБАНК» (договор банковского счета с использованием банковских карт).

1.8. Заявление на подключение - «Заявление-анкета физического лица на подключение к

автоматизированной системе дистанционного банковского обслуживания «СББ-онлайн» (приложение №1 к настоящим Правилам).

1.9. **Заявление (расписка)** - «Заявление (расписка) на получение Средств аутентификации и/или Средств доступа к автоматизированной системе дистанционного банковского обслуживания «СББ-онлайн» (приложение №2 к настоящим Правилам).

1.10. **Заявление на изменение учетных данных** - «Заявление Клиента - физического лица на изменение учетных данных в автоматизированной системе дистанционного банковского обслуживания «СББ-онлайн» (приложение № 3 к настоящим Правилам).

1.11. **Клиент** - физическое лицо, являющийся держателем банковской карты, эмитентом которой является ОАО «АКБ САРОВБИЗНЕСБАНК» или имеющий вклад, счет в ОАО «АКБ САРОВБИЗНЕСБАНК».

1.12. **Комплект Системы** - комплект Клиента для обеспечения доступа в Систему и ее использования. Комплект Системы включает:

- Экземпляр Заявления на подключение клиента к Системе;
- Экземпляр Заявления (расписки);
- Контейнер с первичным паролем;
- Контейнер с кодом «MobiPass» (при выборе Клиентом в качестве Средства аутентификации приложения «MobiPass»);
- Устройство (при выборе его Клиентом в качестве средства аутентификации);
- Инструкция Клиента - пользователя автоматизированной системы дистанционного банковского обслуживания «СББ онлайн» (приложение №4 к настоящим Правилам).

1.13. **Контейнер с кодом «MobiPass»** - специальный запечатанный конверт с кодом активации приложения «MobiPass».

1.14. **Контейнер с первичным паролем** - специальный запечатанный конверт с первичным паролем для входа в Систему.

1.15. **Кодовое слово (контрольная информация)** - буквенная и/или цифровая информация, указываемая Клиентом в Заявлении на подключение, регистрируемая в базе данных Банка и используемая для аутентификации Клиента, как пользователя автоматизированной системы дистанционного банковского обслуживания «СББ-онлайн» при обращении в Контакт-центр Банка и необходимое для самостоятельной регистрации Клиента в Системе.

1.16. **Кредит** - денежные средства, предоставленные Банком физическому лицу в рамках программ кредитования Банка, в том числе для оплаты совершенных операций (овердрафт) с использованием банковских карт в соответствии с условиями Кредитного договора.

1.17. **Логин** - уникальная последовательность алфавитно-цифровых символов, сформированная и присвоенная Банком Клиенту, либо определенная клиентом в ходе процедуры самостоятельной регистрации, идентифицирующая конкретного Клиента при каждом его обращении к Системе и многократно используемая им в совокупности с паролем для входа в Систему.

1.18. **Операция** - расчетная операция по Счету Клиента, осуществляемая в соответствии с законодательством и настоящими Правилами, проводимая по инициативе Клиента, в том числе платеж, перевод, конвертация, влекущие за собой списание или зачисление денежных средств на Счет.

1.19. **Пароль** - секретная (известная только Клиенту) последовательность алфавитно-цифровых символов, соответствующая присвоенному Клиенту Логину и многократно используемая в совокупности с Логинем для входа Клиента в Систему.

1.20. **Правила** — настоящие Правила использования Клиентами — физическими лицами автоматизированной системы дистанционного банковского обслуживания «СББ-онлайн», определяющие положения договора, заключаемого между Банком и физическими лицами, к которым Клиент, согласно ст.428 ГК РФ, присоединяется путем подписания Заявления. Правила устанавливают порядок осуществления расчетов по операциям Клиента в рамках дистанционного обслуживания Банком Клиента. Правила размещаются на официальном сайте Банка в сети Интернет www.sbbank.ru

1.21. **Приложение «MobiPass»** - программное обеспечение, загружаемое на мобильный телефон Клиента с официального сайта Банка либо с Google Play, App Store, предназначенное для генерации Одноразовых паролей по запросу Клиента.

1.22. **Регистрация в Системе** - процедура создания учетной записи Клиента в Системе, необходимая для предоставления Клиенту прав использования Системы.

1.23. **Контакт-центр** - телефонный центр Банка, осуществляющий поддержку клиентов - пользователей Системы, в функции которого включены технологическая поддержка, обработка запросов пользователей, касающихся функционирования Системы, обработка запросов пользователей, касающихся проведения конкретных операций, обработка запросов пользователей, касающихся нарушения функционирования Системы. Телефон Контакт-центра 8-800-555-56-62, +7-831-280-85-58. Режим работы

круглосуточно.

1.24. **Спорные ситуации** - ситуации, послужившие причиной претензии Клиента в адрес Банка и/или несущие в себе риск финансовых потерь для Банка.

1.25. **Средство аутентификации** - программное или аппаратное средство (в том числе электронное приспособление) формирования и отображения Клиенту Одноразовых паролей. В рамках настоящих Правил Средствами аутентификации являются:

- Устройство;
- Приложение «MobiPass»;
- SMS-пароль;

1.26. **Средство доступа** - взаимосвязанные Логин и Пароль.

1.27. **Стороны** - Банк и Клиент.

1.28. **Счет** - Карточный счет / Счет по вкладу, в том числе счет по вкладу «До востребования»/Текущий счет.

1.29. **Карточный счет** - банковский текущий счет, открытый в Банке на основании Договора банковского счета с использованием одной или нескольких Карт и служащий для учета денежных средств Клиента и операций, совершенных с использованием Карт или ее реквизитов, на основании документов, в том числе осуществления безналичных расчетов в установленном порядке

1.30. **Счет по вкладу** - банковский счет физического лица, открытый в Банке в российских рублях и/или иностранной валюте на основании договора банковского вклада для учета денежных средств, размещаемых физическим лицом в Банке с целью получения дохода в виде процентов, начисляемых на сумму размещенных денежных средств, и совершения операций, не противоречащих законодательству Российской Федерации.

1.31. **Текущий счет** - банковский счет физического лица, открытый в Банке в российских рублях и/или иностранной валюте на основании Договора банковского счета для учета денежных средств, размещаемых физическим лицом в Банке с целью совершения операций, не противоречащих законодательству Российской Федерации.

1.32. **Устройство** - электронное приспособление, оснащенное системой криптографической защиты информации, которое в рамках заключенного Сторонами Договора применяется Клиентом для формирования Одноразовых паролей, («USB-ключ eToken PRO (Java), защищённая память 72КБ, сертификат ФСТЭК №1883»). Устройство является собственностью Банка и передается Банком Клиенту на срок действия Договора. По окончании срока действия Договора Устройство подлежит возврату в Банк (при условии передачи Клиентом в Банк Заявления на отключение в соответствии с пунктом 5.3.5 настоящих Правил).

1.33. **Электронный документ (ЭД)** - документ, сформированный при помощи Системы, в котором информация (распоряжение) Банку представлена в электронно-цифровой форме.

1.34. **SMS-пароль** - одноразовый пароль, аналог собственноручной подписи, переданный посредством SMS-сообщения.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Настоящие Правила, Тарифы, а также заполненное и подписанное Клиентом и Банком Заявление на подключение в совокупности являются Договором, заключенным между Клиентом и Банком и действующим без ограничения срока, и устанавливают условия и положения, регулирующие отношения Сторон в процессе дистанционного обслуживания физических лиц Банком с использованием Системы.

2.2. Стороны признают, что:

2.2.1. Датой заключения Договора является дата подписания Клиентом и Банком Заявления на подключение к Системе.

2.2.2. Началом действия Договора является момент передачи Клиенту Комплекта Системы по Заявлению (расписке) в случае прохождения процедуры регистрации в соответствии с п. 3.1.1. настоящих Правил, либо момент успешного завершения процедуры самостоятельной регистрации согласно п. 3.1.2. настоящих Правил. Выбор способа регистрации осуществляется Клиентом самостоятельно в Заявлении на подключение.

2.2.3. Действие Договора прекращается в момент:

- отключения Клиента от Системы по инициативе Банка
- приема Банком от Клиента подписанного им Заявления на изменение учетных данных в соответствии с подпунктом 5.3.5 настоящих Правил.

2.3. Договор может быть заключен только при наличии у Клиента хотя бы одного открытого Счета в Банке.

2.4. С помощью Системы через сеть Интернет с использованием персональных компьютеров и при

наличии технической возможности Клиент может осуществлять операции по Счетам и прочие обозначенные ниже действия:

- 2.4.1. Регистрацию в Системе (предоставление Логина и Пароля для входа в Систему);
- 2.4.2. Предоставление Одноразовых паролей с целью входа в систему и проведения операций по Счету в Системе;
- 2.4.3. Получение сведений по операциям по Счету;
- 2.4.4. Блокировку Карты / Разблокировку Карты в случае, если ее блокировка была инициирована клиентом;
- 2.4.5. Изменение лимитов по Карте в пределах, определенным Банком;
- 2.4.6. Осуществление переводов по Счетам в Банке;
- 2.4.7. Осуществление конверсионных операций с использованием Счетов;
- 2.4.8. Осуществление переводов со Счетов в счет оплаты налогов, штрафов, государственных пошлин и других сборов;
- 2.4.9. Осуществление переводов со Счетов в счет оплаты товаров (работ, услуг);
- 2.4.10. Осуществление переводов со Счетов по произвольным реквизитам;
- 2.4.11. Получение информации по действующему кредиту;
- 2.4.12. Получение графика платежей по действующему кредиту Клиента;
- 2.4.13. Получение информации по действующему вкладу.

2.5. Все предусмотренные п. 2.4 настоящих Правил операции совершаются в Системе при условии их соответствия требованиям законодательства Российской Федерации и нормативным актам Банка России, а также наличия на Счете Клиента доступного остатка денежных средств в объеме, достаточном для совершения операции и взимания Банком комиссии за её совершение, согласно тарифов.

2.6. Изменение кодового слова (контрольной информации), номера телефона для получения SMS-паролей осуществляется по желанию Клиента в день его обращения на основании Заявления на изменение учетных данных при личном обращении Клиента в подразделение Банка.

2.7. Обслуживание Банком Клиента с использованием Системы производится на платной основе в соответствии с Тарифами. Клиент, заключивший Договор, выражает свое согласие на взимание Банком комиссий, предусмотренных Тарифами. При этом Клиент принимает на себя обязательство самостоятельно знакомиться с Тарифами, действующими в Банке на момент совершения Банком соответствующей операции по распоряжению Клиента.

2.8. ЭД передаются и принимаются с использованием Системы без их последующего представления на бумажном носителе.

2.9. ЭД порождает обязательства Сторон в соответствии с настоящими Правилами в том случае, если передающей Стороной он надлежащим образом оформлен, заверен АСП и передан, а принимающей Стороной получен, прошел проверку корректности АСП с помощью программно-технического комплекса и принят Банком в обработку.

2.10. В соответствии с п. 3 ст.847 ГК РФ стороны в качестве АСП Клиента принимают ЭЦП, проставленную с использованием Устройства, или одноразовый пароль, формируемый Приложением «MobiPass», или одноразовый пароль, переданный Банком Клиенту в SMS-сообщении.

2.11. 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 совершаемых в Системе операций.

2.12. Стороны признают в качестве единой шкалы времени при работе в Системе Московское время. Контрольным является время системных часов аппаратных средств Банка.

2.13. Клиент самостоятельно выбирает организацию - провайдера, обеспечивающую доступ к сети Интернет и несет за это ответственность. Все расходы, связанные с подключением к сети Интернет, эксплуатацией и обменом данными по Системе через сеть Интернет, осуществляются Клиентом за счет собственных средств.

2.14. Клиент полностью несет все риски, связанные с подключением его оборудования (в том числе компьютерного) к сети Интернет и локальным вычислительным сетям. Клиент самостоятельно обеспечивает защиту данного оборудования (канала связи) от несанкционированного доступа и вирусных атак из сети Интернет и локальных вычислительных сетей.

2.15. Отключение/приостановление доступа к Системе (постоянное/временное прекращение обслуживания Клиента с использованием Системы) по инициативе одной из Сторон не влечет прекращения

обязательств по взаиморасчетам и возмещению убытков, возникших до прекращения обслуживания.

2.16. При прекращении обслуживания Клиента с использованием Системы в соответствии с пунктом 5.1.3 настоящих Правил Банк в одностороннем порядке и без предварительного уведомления Клиента прекращает прием от него ЭД. Все ЭД Клиента, принятые Банком к исполнению до наступления этого момента, подлежат исполнению Банком в порядке, определенном настоящими Правилами.

2.17. Приостановление работы Системы, отключение от Системы не лишает Клиента права распоряжения своими денежными средствами на Счете путем предоставления соответствующих распоряжений на бумажном носителе при личном обращении в Банк.

3. ДОСТУП КЛИЕНТА К СИСТЕМЕ

3.1. Доступ Клиента в Систему осуществляется через сайт системы <https://online.sbbank.ru> в сети Интернет после прохождения Клиентом процедуры регистрации в Системе, которая может быть осуществлена двумя доступными для Клиента способами:

3.1.1. Регистрации Клиента Банком, при которой:

- Банк на основании полученного от Клиента Заявления на подключение осуществляет регистрацию Клиента в Системе (формирует Логин, осуществляет привязку к Клиенту Пароля для первичного входа в Систему, Средства аутентификации - SMS-пароль, а также Средства аутентификации, дополнительно выбранных Клиентом) и выдает Клиенту Комплект Системы, являющийся уникальным для каждого Клиента.

- Клиент при первоначальном входе в Систему вводит выданные Банком Средства доступа (Логин, указанный в Заявлении (расписке) и Пароль, указанный в Контейнере с первичным паролем и известный только Клиенту) и формирует свой собственный Пароль взамен выданного Банком в Контейнере с первичным паролем, который использует в дальнейшем для входа в Систему.

3.1.2. Самостоятельной регистрации Клиента в Системе (доступен только Клиентам – владельцам Банковских карт, эмитированных Банком), при которой:

- Клиент самостоятельно проходит процедуру регистрации на сайте системы, при этом Клиенту необходимо заполнить регистрационную форму, используя сведения, предоставленные Банку в Заявлении на подключение, которые в свою очередь служат дополнительным средством идентификации Клиента в системе на момент регистрации (Кодовое слово), а также сведения, указанные на его Банковской карте (CARDHOLDER и последние четыре цифры номера карты). Одновременно Клиент самостоятельно формирует Логин и Пароль, которые будут использоваться им в дальнейшем для входа в систему в качестве Средства доступа.
- Подтверждением регистрационных данных, указанных Клиентом, является подписание регистрационной формы аналогом собственноручной подписи (введение SMS-пароля, отправленного Банком по номеру телефона, указанному Клиентом в Заявлении на подключение).
- Клиент считается подключенным к Системе с момента успешного подписания регистрационной формы АСП Клиента.

3.2. Клиент обязан проверить корректность указанных в Системе сведений о себе и в случае обнаружения несоответствий сообщить об этом в Контакт-центр банка.

3.3. В случае компрометации/утраты (кража, потеря и т.п.)/порчи Клиентом Средства аутентификации / Средства доступа, Клиент незамедлительно (как только произошло событие) информирует об этом Банк в целях блокировки утраченного/испорченного Средства аутентификации / Средства доступа при личном обращении в Банк или устно по телефонам Контакт-центра. Аутентификация Клиента в Системе/его доступ к Системе с использованием утраченного/испорченного Средства аутентификации /Средства доступа приостанавливается. Ответственность за пользование незаблокированными Средствами аутентификации/Средствами доступа третьими лицами (независимо от способа завладения ими) лежит на Клиенте.

3.4. Клиент может возобновить доступ, разблокировав или получив новое Средство аутентификации / Средство доступа взамен утраченного/испорченного при личном обращении в Банк с письменным Заявлением на изменение учетных данных взамен утраченного/испорченного.

3.5. Клиент вправе изменить тип Средства аутентификации используемого Системой, лично обратившись в Банк с Заявлением на изменение учетных данных, и получив новые Средства доступа и Средства аутентификации.

3.6. Клиент не вправе передоверять Средства аутентификации и/или Средства доступа третьим лицам. Передоверие средств аутентификации и/или Средства доступа третьим лицам является нарушением правил пользования Системой.

При работе с Системой Клиент обязан использовать «Инструкцию Клиента - пользователя автоматизированной системы дистанционного банковского обслуживания «СББ онлайн», входящую в Комплект Системы.

Инициатором сеансов связи является Клиент. Банк не несет ответственности за неисполнение или просрочку исполнения ЭД Клиента, если таковые произошли из-за отсутствия инициативы Клиента в установлении сеанса связи с Банком.

4. ПОРЯДОК СОВЕРШЕНИЯ ОПЕРАЦИЙ В СИСТЕМЕ

4.1. Предоставление услуг с использованием Системы производится по Счетам Клиента (при наличии у Банка технической возможности) после проведения в Системе процедуры регистрации Клиента.

4.2. Операции по Счету осуществляются Банком на основании полученного от Клиента ЭД, подтвержденного АСП Клиента.

4.3. Проверка, прием и исполнение ЭД Банком осуществляются в следующем порядке:

4.3.1. При составлении Клиентом ЭД осуществляется программный контроль правильности его заполнения, соответствия реквизитов ЭД установленным законодательством требованиям, а также установленным лимитам на осуществление операций в Системе.

4.3.2. При подтверждении ЭД Одноразовым паролем производится проверка Одноразового пароля.

4.3.3. При положительном результате проверки по пункту 4.3.2 настоящих Правил ЭД сохраняется в Системе (принимается Банком к исполнению) и ему присваивается статус «В обработке». После исполнения ЭД Банком его статус меняется на «Исполнен».

4.3.4. В случае если ЭД не принят Банком к исполнению, ему присваивается статус «Отклонен», по которому Клиент определяет, что ЭД не будет исполнен Банком.

4.3.5. Клиент при наличии технической возможности в Системе (реализации этих функций в Системе) вправе при формировании ЭД присвоить ему статус «Отложенный», при этом, указав условие (наступления даты совершения операции) при наступлении которого, отложенная операция должна быть исполнена.

4.3.6. Клиент при наличии технической возможности в Системе (реализации этих функций в Системе) вправе сформировать ЭД, содержащие распоряжение Клиента о совершении периодических операций. При формировании такого ЭД Клиент вправе выбрать график совершения операций и будут ли эти операции требовать дополнительного подтверждения при наступлении даты платежа.

4.3.7. Клиент не вправе отозвать или отменить ЭД, с момента списания денежных средств со Счета.

4.3.8. Прием ЭД и предоставление информации об остатках на Счетах и операциях по Счетам Клиента осуществляются Банком при наличии технической возможности круглосуточно, без выходных дней.

4.3.9. Исполнение ЭД Клиента осуществляется Банком в порядке их поступления в соответствии с очередностью, установленной законодательством РФ, не позднее рабочего дня, следующего за днем приема ЭД к исполнению при отсутствии к счету ограничений, исполнительных документов.

4.3.10. Временем принятия ЭД Банком является текущее время по системным часам аппаратных средств Банка в момент сохранения ЭД в Системе.

4.4. Отражение совершенных операций по Счетам Клиента производится не позднее рабочего дня, следующего за днем приема ЭД к исполнению при отсутствии к счету ограничений, исполнительных документов.

4.5. Клиент с помощью функции «Письмо в Банк» в Системе может обратиться с запросом о подтверждении операции, осуществленной через Систему. Ответ Банка на запрос Клиент может получить не позднее рабочего дня, следующего за днем такого обращения. Ответ на «Письмо в Банк» направляется клиенту также с использованием Системы.

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

5.1. **Банк имеет право:**

5.1.1. Отказать Клиенту в заключении Договора без объяснения причин.

- 5.1.2. В одностороннем порядке и без предварительного уведомления Клиента приостановить на неопределенный срок его доступ в Систему, в случае возникновения у Банка технических неисправностей или других обстоятельств, препятствующих использованию Системы или обеспечению требуемого уровня безопасности проведения операций в Системе, в том числе в случае изменения законодательства Российской Федерации.
- 5.1.3. В одностороннем порядке и без предварительного уведомления Клиента отключить Клиента от Системы и отказать в проведении операций, в случае нарушения Клиентом своих обязательств, принятых по настоящим Правилам, выявления попыток сканирования информационных ресурсов Банка и иных признаков нарушения безопасности с использованием программно-аппаратных средств Клиента, а также прекратить его доступ в Систему на время разрешения спорных ситуаций, указанных в разделе 7 настоящих Правил.
- 5.1.4. Отказать Клиенту в исполнении ЭД в случаях:
- 5.1.4.1. выявления признаков нарушения безопасности при использовании Системы, в том числе, если Банк имеет основания считать, что исполнение ЭД может повлечь убытки для Банка либо Клиента;
 - 5.1.4.2. если на Счете Клиента отсутствует доступный остаток средств, достаточный для осуществления данного платежа и уплаты комиссии (кроме случаев осуществления «отложенных» операций/платежей), либо если сумма платежа превышает установленные Банком в соответствии с п. 5.1.6. настоящих Правил ограничения;
 - 5.1.4.3. при обнаружении несуществующих/неверных реквизитов, указанных Клиентом в ЭД;
 - 5.1.4.4. выявления признаков нарушения Клиентом законодательства Российской Федерации и нормативных документов Банка России, а также 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».
- 5.1.5. В одностороннем порядке изменять и/или дополнять Правила и/или Тарифы при условии выполнения Банком обязательств, указанных в подпункте 5.2.4 настоящих Правил.
- 5.1.6. В одностороннем порядке устанавливать ограничения на размер переводов и/или платежей, совершаемых в Системе, как в зависимости от характера совершаемой операции, так и в зависимости от типа используемого Средства аутентификации.
- 5.1.7. Списывать суммы комиссий в соответствии с Тарифами с любого Счета Клиента в Банке без дополнительных распоряжений Клиента. Данное условие понимается сторонами как заранее данный Клиентом акцепт (распоряжение) на списание денежных средств со счетов в Банке.
- 5.1.8. Проверять сведения, указанные Клиентом в переданных Банку Заявлениях.
- 5.1.9. Использовать сведения, содержащиеся в Заявлении на подключение, для направления Клиенту сообщений (в целях обслуживания с использованием Системы) и/или предоставления ему рекламной информации (в целях продвижения Банком своих банковских услуг), в случае согласия, указанного Клиентом в своем Заявлении на подключение.
- 5.2. Банк обязуется:**
- 5.2.1. Принимать к исполнению, поступившие от Клиента ЭД, оформленные и переданные в Банк в соответствии с настоящими Правилами, за исключением ЭД, содержащих компьютерные вирусы и вредоносные программы.
 - 5.2.2. Предоставить Клиенту возможность получения информации о принятых Банком к исполнению и исполненных ЭД.
 - 5.2.3. Уведомить Клиента о совершении каждой операции с использованием Системы, связанной с перечислением денежных средств в пользу третьих лиц, путем направления Клиенту соответствующего SMS-сообщения (уведомления) в срок не позднее рабочего дня, следующего за днем исполнения операции.
 - 5.2.4. Уведомлять Клиента об одностороннем изменении и/или дополнении Правил и/или Тарифов путем размещения на официальном сайте Банка в сети Интернет не позднее чем за 30 (Тридцать) календарных дней до даты введения в действие соответствующих изменений/дополнений.
 - 5.2.5. Принять все разумные меры для предотвращения несанкционированного /неправомерного доступа третьих лиц к конфиденциальной информации, связанной с использованием Клиентом Системы.
 - 5.2.6. Не разглашать и не передавать третьим лицам информацию, переданную (полученную) Клиентом с использованием Системы, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.

5.2.7. Не направлять по Системе ЭД, содержащие компьютерные вирусы и вредоносные программы.

5.3. Клиент имеет право:

- 5.3.1. Совершать в Системе Операции и получать посредством Системы услуги, предусмотренные Тарифами.
- 5.3.2. Осуществлять переводы посредством Системы, за исключением переводов, связанных с предпринимательской деятельностью.
- 5.3.3. В случае возникновения претензий, связанных с принятием или непринятием и/или исполнением/неисполнением ЭД, направить в Банк мотивированное письменное заявление.
- 5.3.4. В случае несанкционированного списания суммы со Счета с использованием Системы направить в Банк мотивированное заявление с приложением подтверждающих документов.
- 5.3.5. Отказаться от обслуживания с использованием Системы, предоставив соответствующее Заявление на изменение учетных данных, содержащего волеизъявление Клиента на отключении его от Системы, и Устройство (в случае его использования в качестве Средства аутентификации). Банк прекращает обслуживание Клиента с использованием Системы в момент получения от Клиента такого надлежащим образом оформленного Заявления на изменение учетных данных, содержащего волеизъявление Клиента на отключении его от Системы, и Устройства (в случае его использования в качестве Средства аутентификации).
- 5.3.6. Временно приостановить свой доступ к Системе, позвонив по телефонам Контакт-центра либо при личном обращении в Банк с письменным Заявлением на изменение учетных данных о блокировании Средств доступа/Средств аутентификации. Возобновить доступ Клиент может только при личном обращении с соответствующим письменным Заявлением на изменение учетных данных о восстановлении доступа в Систему.

5.4. Клиент обязуется:

- 5.4.1. Использовать Систему в соответствии с настоящими Правилами, руководствуясь «Инструкцией Клиента - пользователя автоматизированной системы дистанционного банковского обслуживания «СББ онлайн», размещенной на официальном сайте Банка
- 5.4.2. По запросу Банка подтвердить любое свое распоряжение/заявление, оформленное в Системе в форме ЭД путем предоставления в Банк соответствующего распоряжения/заявления оформленного в письменной форме, с прохождением идентификации сотрудником Банка по предъявлению документа удостоверяющего личность.
- 5.4.3. Оплачивать Банку предоставление услуг по Системе в соответствии с Тарифами.
- 5.4.4. Не передоверять Устройство, Контейнер с Паролем/новый Пароль и/или Логин и прочие Средства аутентификации третьим лицам.
- 5.4.5. Строго хранить в тайне Средства доступа к Системе. Бережно относиться к Устройство. Самостоятельно осуществлять хранение Устройства, а также других Средств аутентификации в Системе, с целью обеспечения их недоступности для третьих лиц.
- 5.4.6. В случае утраты Средства аутентификации / Средства доступа, а также в случае появления подозрений в его компрометации немедленно информировать об этом Банк по телефону Контакт-центра, а также посредством подачи Заявления на изменение учетных данных в соответствии с пунктом 3.3 настоящих Правил. Для обеспечения возможности аутентификации Клиента при уведомлении о случившемся по телефону сообщить свои фамилию, имя, отчество, другие паспортные данные, кодовое слово по одной из банковских карт, Держателем которой он является либо действующее (актуальное) Кодовое слово (при необходимости может быть запрошена дополнительная информация - его Логин и номер (ID) Устройства). Устное заявление Клиента должно быть подтверждено письменным Заявлением на изменение учетных данных по форме Приложения № 3 к настоящим Правилам, переданным Клиентом лично в Банк не позднее следующего рабочего дня за днем подачи заявления на блокировку в устной форме.
- 5.4.7. В случае совершения операций с использованием Системы несанкционированной Клиентом, Клиент обязан не позднее дня, следующего за днем получения уведомления от Банка о совершенной операции, подать в Банк Заявление о несогласии с операцией, совершенной без его согласия. В противном случае Банк не несет ответственность за такие операции.
- 5.4.8. Не раскрывать третьим лицам информацию, которая может быть использована для доступа к Системе и совершения с ее использованием операций, за исключением случаев обращения Клиента в Контакт-центр, указанных в подпунктах 3.3, 5.3.6 и 5.4.6 настоящих Правил. Немедленно уведомить Банк обо всех случаях доступа или предполагаемой возможности доступа третьих лиц к указанной информации.
- 5.4.9. Соблюдать меры информационной безопасности при использовании Системы, указанные в разделе 8 настоящих Правил и в Инструкции Клиента - пользователя автоматизированной

системы дистанционного банковского обслуживания «СББ онлайн».

- 5.4.10. Систематически (не реже одного раза в месяц) самостоятельно изучать информацию об актуальных способах и угрозах получения злоумышленниками несанкционированного доступа, а так же рекомендаций и памяток по безопасному использованию электронных средств платежа, в том числе предоставляемых Системой, размещаемую банком на официальном сайте в сети интернет в соответствующем разделе http://www.sbbank.ru/internet_bank/fiz_lica/.
- 5.4.11. Любым доступным способом (в том числе посредством использования возможностей Системы) письменно информировать Банк не позднее 7 (Семь) календарных дней об изменении данных, указанных в Заявлении на подключение, в том числе об изменении номеров телефонов, а также информации об изменении своего финансового положения и других обстоятельствах, способных повлиять на исполнение его обязательств перед Банком. Несвоевременное информирование Клиентом Банка об изменении данных, указанных в настоящем пункте, рассматривается Банком как нарушение положений настоящих Правил.
- 5.4.12. Предоставить по требованию Банка документы и сведения, необходимые для осуществления Банком функций, предусмотренных законодательством Российской Федерации, в том числе документы и сведения, раскрывающие экономический смысл проводимых операций.
- 5.4.13. Самостоятельно урегулировать претензии с получателями переводов и платежей по вопросам необоснованного перечисления средств в их адрес и возврата денежных средств.
- 5.4.14. Не передавать по Системе ЭД, содержащие компьютерные вирусы и вредоносные программы.
- 5.4.15. Вернуть Устройство в Банк при оформлении Заявления на изменение учетных данных об отключении от Системы в случае его использования в качестве Средства аутентификации. В случае невозврата Устройства Банк производит его блокирование в одностороннем порядке в момент принятия заявления об отключении от Системы.
- 5.4.16. В случае появления на мониторе компьютера, используемого для работы с Системой нестандартных сообщений и окон, зависания компьютера, невозможности подключиться к Интернет и т.п. немедленно:
 - извлечь Устройство (если оно используется для аутентификации);
 - выключить компьютер;
 - уведомить сотрудника Контакт-центра о проблеме и заблокировать доступ к Системе.

6.

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

- 6.1. Банк несет ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ, за исключением следующих случаев:
 - 6.1.1. неработоспособность оборудования (в том числе компьютерного) и программных средств Клиента и третьих лиц (в том числе провайдера), повлекшую за собой невозможность доступа Клиента к Системе, и возникшие в результате задержки в осуществлении операций в Системе.
 - 6.1.2. неисполнение или ненадлежащее исполнение ЭД в случае:
 - 6.1.2.1. если исполнение ЭД зависит от определенных действий третьей стороны, и невыполнение или несвоевременное выполнение связано с тем, что третья сторона не может или отказывается совершить необходимые действия, совершает их с нарушениями установленного порядка или недоступна для Банка;
 - 6.1.2.2. нарушения Клиентом положений настоящих Правил, связанных с подготовкой и передачей ЭД в Банк.
 - 6.1.3. последствия исполнения ЭД Клиента, переданного в Банк с использованием корректного Одноразового пароля, в том числе в случае использования Устройства Клиента неуполномоченным лицом.
 - 6.1.4. ущерб, возникший вследствие нарушения системы защиты информации не по вине Банка, в том числе в результате вирусного заражения автоматизированного рабочего места Системы на стороне Клиента.
 - 6.1.5. неисполнение Клиентом обязанностей, предусмотренных настоящими Правилами, включая несоблюдение мер информационной безопасности.
- 6.2. Клиент несет ответственность:
 - 6.2.1. За все операции, совершенные в Системе с использованием логина, Контейнера с паролем, измененного пароля, Устройства, а также за убытки, которые могут возникнуть в результате их

использования до момента получения Банком письменного уведомления Клиента об их утрате/порче или компрометации.

- 6.2.2. За правильность заполнения и содержание ЭД, переданных в Банк с использованием корректного Одноразового пароля.
- 6.2.3. За все риски, связанные с передачей информации через открытые каналы связи, например, по телефону. Клиент поставлен в известность и в полной мере осознает, что передача конфиденциальной информации по открытым каналам связи влечет риск несанкционированного доступа к такой информации сторонних лиц. Предоставление Клиенту Контакт-центром информации по телефону осуществляется по запросу Клиента при условии положительного результата Аутентификации Клиента и успешного применения любого имеющегося у Клиента действующего Средства аутентификации.
- 6.2.4. За несоблюдение настоящих правил и Инструкции Клиента - пользователя автоматизированной системы дистанционного банковского обслуживания «СББ онлайн».
- 6.2.5. За правильность и актуальность всех сведений, сообщенных им банку при подключении и использовании Системы
- 6.3. 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.

7. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ И КОНФЛИКТОВ

- 7.1. Спорные вопросы Стороны должны решать, в первую очередь, путем переговоров. Рассмотрение претензионных заявлений Клиента осуществляется Банком в срок не более 30 дней со дня получения таких заявлений. В случае если Стороны не придут к соглашению путем переговоров, спорные вопросы решаются в судебных органах в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 7.2. В случае возникновения конфликтной ситуации между Банком и Клиентом по Договору, предметом которой является установление подлинности текста и аутентичности ЭД Клиента, разрешение конфликтной ситуации может осуществляться специально созданной экспертной комиссией, при этом порядок решения о рассмотрении такой ситуации принимается Банком в одностороннем порядке.
- 7.3. Экспертная комиссия создается Банком по своей инициативе и/или на основании письменного заявления (претензии) Клиента. В указанном заявлении Клиент, помимо реквизитов оспариваемых ЭД, также может указать лиц, уполномоченных представлять интересы Клиента в составе экспертной комиссии.
- 7.4. Не позднее пяти рабочих дней с даты получения претензии Банк назначает дату и время начала работы экспертной комиссии. Банк письменно, не позднее чем за три рабочих дня, уведомляет Клиента о назначенной дате и времени начала работы экспертной комиссии. Экспертная комиссия осуществляет свою работу на территории Банка.
- 7.5. Полномочия членов экспертной комиссии подтверждаются распорядительным документом по Банку.
- 7.6. Состав экспертной комиссии формируется из представителей Банка и Клиента, но не более четырех представителей с каждой Стороны. В состав экспертной комиссии могут в случае необходимости дополнительно включаться специалисты по конкретным вопросам рассматриваемого объекта экспертизы. Банк для проведения экспертизы также может привлекать сторонние организации, в том числе разработчика Системы.
- 7.7. Экспертная комиссия определяет, в том числе, следующее:
 - 7.7.1. Предмет разногласий на основании претензии Клиента и разъяснений Сторон.
 - 7.7.2. Правомерность предъявления претензии на основании Договора.
 - 7.7.3. Банковские операции, относящиеся к предмету разногласий.
 - 7.7.4. Факт входа Клиента в Систему перед отправкой ЭД, соответствующих оспариваемой операции.
 - 7.7.5. Корректность ЭД, соответствующих оспариваемой операции, на основании технической экспертизы¹.

¹ Техническая экспертиза включает в себя, в том числе определение факта подключения Клиента к Системе, определение корректности АСП ЭД.

- 7.7.6. Факты обработки² ЭД, соответствующих оспариваемой операции.
- 7.8. Стороны договариваются, что для разбора конфликтных ситуаций экспертная комиссия принимает на рассмотрение ЭД и обязана использовать следующие, признаваемые Сторонами, эталонные данные:
- 7.8.1. Данные хранящегося в Банке электронного архива принятых ЭД.
- 7.8.2. Данные хранящегося в Банке электронного архива с информацией об АСП.
- 7.8.3. Программное обеспечение Системы, установленное в Банке.
- 7.9. Экспертная комиссия должна удостовериться, что действия Сторон соответствовали условиям Договора, действующим на момент возникновения спора.
- 7.10. Претензии Стороны, заявившей о спорной ситуации, признаются обоснованными, если:
- 7.10.1. Хотя бы по одному ЭД, относящемуся к оспариваемой операции, получен положительный результат технической экспертизы³, и результаты обработки указанного ЭД не соответствуют условиям Договора.
- 7.10.2. Хотя бы по одному ЭД, относящемуся к оспариваемой операции, получен отрицательный результат технической экспертизы⁴, и указанный ЭД исполнен.
- 7.10.3. Не может быть представлен ЭД, на основании которого была выполнена оспариваемая операция.
- 7.11. Претензии Стороны, заявившей о спорной ситуации, признаются необоснованными, если:
- 7.11.1. По всем ЭД, относящимся к оспариваемой операции, получен положительный результат технической экспертизы, и результаты обработки указанных ЭД соответствуют условиям Договора.
- 7.11.2. По всем ЭД, относящимся к оспариваемой операции, получен отрицательный результат технической экспертизы, и указанные ЭД не исполнены.
- 7.12. Результаты экспертизы оформляются в виде письменного заключения - акта экспертной комиссии, подписываемого всеми членами комиссии (далее - Акт). Акт составляется немедленно, после завершения экспертизы. В Акте указываются результаты проведенной экспертизы, а также все существенные реквизиты спорных ЭД. Акт составляется в двух экземплярах: по одному для представителей Банка и Клиента. При наличии особого мнения у члена экспертной комиссии оно также фиксируется в акте. При отказе от подписания акта или при неявке на заседание экспертной комиссии данный факт фиксируется в Акте. Акт комиссии является окончательным и пересмотру не подлежит.
- 7.13. Подтверждение подлинности ЭД, зафиксированное в Акте, будет означать, что эти ЭД имеют юридическую силу и являются законным основанием для осуществленных Банком операций по Счету Клиента. Неподтвержденные подлинности определенных ЭД, зафиксированное в Акте, будет означать, что эти ЭД не имеют юридической силы и не являются законным основанием для осуществления Банком операций по Счету Клиента.
- 7.14. Стороны признают, что Акт, составленный экспертной комиссией, является обязательным для Сторон и может служить доказательством при дальнейшем разбирательстве спора в судебных органах по месту нахождения Банка. В качестве доказательств объективности выводов экспертной комиссией к акту могут быть приложены снимки изображения с экранов мониторов программного комплекса Системы.
- 7.15. В случае отсутствия согласия по спорным вопросам и добровольного исполнения решения экспертной комиссии, все материалы по этим вопросам могут быть переданы на рассмотрение в судебные органы в соответствии с законодательством Российской Федерации.

² Установление фактов обработки включает в себя в том числе установление факта входа Клиента в Систему, предшествующего отправке спорного ЭД, времени отправки ЭД, времени принятия ЭД в обработку, времени завершения обработки ЭД, результатов обработки ЭД, содержания ЭД и обстоятельств обработки ЭД.

³ Техническая экспертиза имеет положительный результат при одновременном выполнении следующих условий:

- установлен факт входа Клиента в Систему, предшествующего отправке спорного ЭД в Банк;
- установлен факт проверки Системой одноразового пароля, введенного Клиентом;
- при отправке ЭД используемое Клиентом Средство аутентификации было привязано к Клиенту;
- при отправке ЭД используемое Клиентом Средство аутентификации было активно.

⁴ Техническая экспертиза имеет отрицательный результат при невыполнении любого из условий, перечисленных в сноске 3.

8. МЕРЫ ИНФОРМАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ СИСТЕМЫ

- 8.1. Для доступа в Систему Клиент обязан использовать выделенный компьютер с целью минимизации (исключения) возможности его заражения вирусными программами. На компьютере должно быть установлено лицензионное программное обеспечение. Компьютер должен использоваться исключительно для работы в Системе.
- 8.2. При использовании Системы необходимо применять регулярно обновляемое антивирусное программное обеспечение и осуществлять установку последних обновлений (в том числе обновлений по безопасности), выпускаемых разработчиками Системы, операционных систем, web-браузеров.
- 8.3. На компьютере должен быть установлен персональный межсетевой экран (например, брандмауэр Windows или другое программное обеспечение). Настройки межсетевого экрана должны разрешать подключение компьютера к серверам Системы и серверам обновлений производителей программного обеспечения. Любые другие подключения должны быть запрещены.
- 8.4. При входе в Систему необходимо убедиться, что в адресной строке используемого для доступа в Систему web-браузера введен следующий адрес: <https://online.sbbank.ru> Во избежание попыток неправомерного получения персональной информации рекомендуется вводить указанный адрес вручную. Особое внимание уделить наличию **https** в начале адреса, это свидетельствует о наличии защищенного соединения. Внимательно читать сообщения, которые появляются на экране.
- 8.5. Не следует переходить по ссылкам на web-сайты, направляемым по системам электронной почты неизвестными отправителями. Не следует вводить персональную информацию, используемую в Системе, не убедившись, что в адресной строке web-браузера введен адрес, указанный в пункте 8.4 настоящих Правил.
- 8.6. При невозможности подключения к Системе по адресу, указанному в пункте 8.4 настоящих Правил, необходимо сообщить об этом в Контакт-центр по телефонам: 8-800-555-56-62 или +7-831-280-85-58
- 8.7. В целях предотвращения несанкционированных действий с банковскими картами/Счетами, Держателем/владельцем которых является Клиент, необходимо исключить возможность доступа посторонних лиц к Средствам доступа и Средствам аутентификации при их использовании и хранении.
- 8.8. При использовании в качестве Средства аутентификации Приложения «MobiPass» запрещается передавать посторонним лицам полученный в Банке код активации для Приложения «MobiPass». Во избежание несанкционированных операций в Системе не следует передавать телефон с установленным Приложением «MobiPass» посторонним лицам.
- 8.9. При использовании в качестве Средства аутентификации Устройства запрещается передавать его другим лицам.
- 8.10. При использовании в качестве Средства аутентификации SMS-паролей запрещается указывать при регистрации (изменении номера мобильного телефона) номера не принадлежащих Клиенту телефонов. На указанные номера будут приходить SMS-сообщения с Одноразовым паролем для подтверждения операций (в том числе платежных) в Системе. Во избежание несанкционированных операций в Системе запрещается передавать телефоны, номера которых зарегистрированы в Системе, посторонним.
- 8.11. Установить пароль доступа на мобильном телефоне, используемом для приложения «MobiPass» и/или для получения SMS-паролей
- 8.12. В случаях компрометации или подозрения на компрометацию Средств доступа / Средств аутентификации Клиент обязан немедленно обратиться в Банк для блокировки и замены Средств доступа / Средств аутентификации.
- 8.13. При смене пароля не допускать использования простых и легких паролей (например 111111, 12345, abcdefg, qwerty и т.п.), не следует выбирать в качестве пароля дату рождения, номер телефона и другие данные, которые легко узнать.
- 8.14. Ограничить доступ к компьютеру, используемому для работы с Системой
- 8.15. На используемом компьютере, мобильном телефоне запрещено хранить сведения о средствах доступа и средствах аутентификации (логины, пароли, номера телефонов для получения SMS-паролей, номера устройств)
- 8.16. При входе в Систему ознакомиться с информацией о последних сеансах работы в системе. Данная информация включает в себя дату, время сеанса и IP-адрес, с которого осуществлялся сеанс. Если информация не соответствует действиям Клиента в Системе, необходимо незамедлительно поставить в известность Контакт-центр банка и заблокировать доступ в систему. До завершения расследования инцидента на компьютере и мобильном телефоне запрещено устанавливать или удалять какое-либо программное обеспечение.

- 8.17. Не отвечать на письма с просьбой выслать логин, пароль или разовый пароль. Банк никогда не запрашивает у Клиентов такую информацию. Такое письмо может быть направлено только злоумышленниками с целью завладеть данными Клиента. Телефонные звонки и СМС-сообщения с подобными запросами также банком не делаются и могут исходить только от злоумышленников.
- 8.18. На компьютере, где выполняется работа в Системе, Клиент обязан выполнить следующие настройки:
- 8.18.1. Запретить в свойствах обозревателя Интернета:
 - 8.18.1.1. автоматическую загрузку файлов из сети Интернет
 - 8.18.1.2. автоматический запуск файлов из сети Интернет;
 - 8.18.1.3. автоматическую загрузку не подписанных элементов ActiveX
 - 8.18.2. Отключить загрузку с гибкого диска, привода CD-ROM, загрузку с внешних USB-носителей, загрузку по сети.
 - 8.18.3. Вход в BIOS компьютера защитить паролем.
 - 8.18.4. Отключить учетную запись для гостевого входа (Guest).
 - 8.18.5. Исключить использование режима автоматического входа пользователя в операционную систему при ее загрузке, установить пароль для входа пользователя.
 - 8.18.6. Отключить режимы отображения окна всех зарегистрированных на компьютере пользователей и быстрого переключения пользователей.
- 8.19. Рекомендуется использовать услугу SMS-уведомлений о проведенных операциях по банковским картам/Счетам, Держателем/владельцем которых является Клиент.
- 8.20. Информационное взаимодействие с Банком осуществлять только с использованием средств связи (мобильные и стационарные телефоны, факсы, интерактивные web-сайты, обычная и электронная почта и пр.), реквизиты которых оговорены в документах, получаемых непосредственно в Банке.
- 8.21. Для работы с системой запрещено использовать общедоступные бесплатные WiFi точки доступа, расположенные в общественных местах.
- 8.22. После окончания работы в Системе обязательно выходить из Системы с помощью кнопки «Выход». Запрещено оставлять Систему работающей в фоновом режиме.

Вице-президент



В. Ю. Бартков