

Краткая памятка пользователя Системы «Интернет-банк»

1. Начало работы

- 1.1. Для входа в Систему «Интернет-банк» (далее – Система) необходимо зайти на сайт Системы <https://isnbank.ru> или воспользоваться кнопкой «Вход в интернет-банк» в верхней правой части главной страницы сайта Банка «Снежинский» АО www.snbank.ru.
- 1.2. На странице входа в Систему необходимо ввести Ваш *логин* и *пароль* (*логин* и *пароль* присваиваются каждому клиенту в индивидуальном порядке, распечатываются в единственном экземпляре и выдаются в подразделении Банка в специальном запечатанном конверте при подключении к Системе). Будьте внимательны! При троекратном неверном вводе *пароля* доступ к Системе блокируется. Порядок разблокировки доступа в Систему приведен в разделе 6 настоящей Памятки.
- 1.3. При входе в Систему Вам необходимо ввести одноразовый сеансовый ключ из набора сеансовых ключей. Скретч-карта с набором сеансовых ключей¹ выдается каждому клиенту в подразделении Банка при подключении к Системе. Порядок подтверждения операций в Системе приведен в разделе 5 настоящей Памятки.
- 1.4. При первом входе в Систему Вам будет автоматически предложено сменить пароль. При смене пароля следуйте правилам формирования пароля, описанным в *Требованиях Банка по информационной безопасности при обслуживании Клиента с использованием системы «Интернет-банк»*. В случае если при первом входе в Систему Вам НЕ БЫЛО автоматически предложено сменить пароль, Вам необходимо самостоятельно сменить пароль в разделе *Профиль=>Смена пароля*. При возникновении затруднений обратитесь в подразделение Банка или Единую справочную службу Банка.
- 1.5. После входа в Систему откроется Ваша личная страница в Системе.
- 1.6. Система обеспечивает доступ ко всем Вашим счетам, открытым в Банке, а также картам, открытым на Ваше имя.
- 1.7. При открытии Вами нового счёта в Банке указанный счёт подключается к обслуживанию в Системе автоматически.
- 1.8. Вы можете отказаться от обслуживания в Системе по конкретному банковскому счёту путём подачи заявления по установленной форме, лично обратившись в подразделение Банка.
- 1.9. Для безопасного завершения сеанса работы в Системе используйте *Выход*.

2. Получение информации

- 2.1. Получение информации по счетам и вкладам, открытым Вами в Банке, производится через раздел *Счета и вклады*.
- 2.2. Получение информации по картам, открытым на Ваше имя, а также дополнительным картам, производится через раздел *Карты*.
- 2.3. Кликните мышкой по номеру счёта или карты, чтобы отобразить подробную информацию, получить выписку по счёту или перечень последних операций по карте за желаемый период.
- 2.4. Получение информации об *Истории платежей*, осуществлённых Вами с использованием Системы, возможно через раздел *Платежи*.
- 2.5. Информирование об операциях, совершенных пользователем с использованием Системы, производится путём отправки СМС-сообщения на предоставленный Вами один абонентский номер телефона (в случае, если номер для информирования был указан при заключении Договора дистанционного банковского обслуживания или подаче Заявления о способе информирования о совершении операций). Информирование об операциях, совершенных при оплате по системе «Город» Банком «Снежинский» АО не производится.
- 2.6. Информирование осуществляется бесплатно.

3. Проведение операций

- 3.1. Проведение операций в Системе возможно с помощью подключённого к интернету компьютера или мобильного устройства (мобильного телефона, планшетного компьютера и т.п. с доступом в интернет).
- 3.2. Для проведения операций Вы можете выбрать любой удобный для Вас способ:
 - 1) перейти на страницу *Платежи* или выбрать нужную операцию в разделе *Платежи* на *Главной* странице Системы;
 - 2) использовать *Шаблон* операции (если ранее такая операция уже выполнялась и была сохранена в *Шаблонах*). Для этого перейти на страницу *Шаблоны* или выбрать нужный *Шаблон* на *Главной* странице Системы;

¹Набор Сеансовых Ключей – известная только Клиенту последовательность цифровых символов, являющаяся контрольным параметром правильности составления всех обязательных реквизитов электронного документа с использованием канала доступа, подлинности, неизменности и целостности его содержания, и являющаяся АСП. Набор сеансовых ключей состоит из не менее 90 (девяноста) сеансовых ключей. Длина каждого сеансового ключа состоит из 1-3 символов порядкового номера ключа и не менее 5 (Пяти) символов ключа. Набор сеансовых ключей предоставляется Банком Клиенту посредством выдачи материального носителя, который имеет собственный уникальный номер и может быть предоставлен только одному Клиенту. Каждый сеансовый ключ из набора сеансовых ключей используется для подтверждения операции однократно. Подробная информация приведена в разделе 5 настоящей Памятки.

- 3) перейти на страницу с подробной информацией о требуемом счёте, открыв раздел *Счета и вклады*, где в правой части размещен список доступных операций по счёту.
- 3.3. Выберите нужную Вам операцию и введите реквизиты получателя/параметры операции в предложенных полях.
- 3.4. Если Вы предполагаете, что аналогичная операция может выполняться периодически, данные документа возможно сохранить в виде шаблона. Для Вашего удобства, присвойте шаблону имя, отражающее характер операции.
- 3.5. Подтверждение операции производится путем ввода запрошенного Системой сеансового ключа с карты. Обратите внимание, в целях безопасности совершение операций на сумму больше или равную 15 000 руб. подтверждается ключа, полученным от Банка в СМС-сообщении в рамках сервиса «СМС-код». Порядок подтверждения операций в Системе приведен в разделе 5 настоящей Памятки.
- 3.6. После размещения Вашей заявки на проведение операции её состояние будет отражено в *Истории платежей*.
- 3.7. Процесс формирования, передачи, проверки, получения и исполнения Вашей Заявки в Системе сопровождается изменением статуса заявки.

<i>Статус заявки</i>	<i>Комментарий</i>
Обрабатывается	Документ принят Системой со стороны Банка, производится его обработка
Отказано	Документ не может быть обработан Банком
Исполнено	Документ исполнен Банком
Отозван	Документ отозван Клиентом

- 3.8. Проверка правильности реквизитов получателя/параметров операции, самостоятельно указываемых клиентом в Системе, Банком не производится. Будьте внимательны при заполнении всех реквизитов и назначения платежа по переводу!
- 3.9. При неполном заполнении требуемых полей операции, а также несоответствии правилам оформления конкретной операции заявка на проведение операции к обработке не принимается, на экране выдается соответствующее сообщение об ошибке.
- 3.10. При длительном (более 15 минут) отсутствии действий в Системе происходит автоматическое завершение сеанса, для дальнейшей работы необходимо повторить вход в Систему.
- 3.11. Размер и порядок удержания комиссионного вознаграждения за использование Системы устанавливаются Тарифами, которые определяются Банком и могут быть изменены в одностороннем порядке. Ознакомиться с Тарифами можно на сайте Банка www.snbank.ru, на сайте Системы <https://isnbank.ru> в разделе *Тарифы*, а также в подразделениях Банка.

4. Получение виртуальной карты VISAVirtual

- 4.1. Для создания виртуальной карты перейдите на страницу *Карты* или выберите операцию *Купить виртуальную карту* в правой части *Главной* страницы Системы.
- 4.2. В предложенных полях выберите предполагаемый срок действия карты (рекомендуется увеличить на 1 месяц), введите предполагаемый лимит покупок (рекомендуется увеличить на 1 для проведения проверочной транзакции), платежный лимит (рекомендуется увеличить на 10% для проведения проверочной транзакции), укажите абонентский номер телефона для получения уведомлений об операциях, выберите счёт для привязки карты, подтвердите операцию вводом запрошенного Системой сеансового ключа с карты. Порядок подтверждения операций в Системе приведен в разделе 5 настоящей Памятки.
- 4.3. Реквизиты карты (16-значный номер виртуальной карты, код CVV2 и срок действия карты) после обработки заявки и создания карты будут переданы Вам с помощью Системы. Для получения реквизитов карты перейдите на страницу *Карты*. В целях безопасности просмотр кода CVV2 необходимо подтвердить вводом запрошенного Системой сеансового ключа с карты.
- 4.4. Карта является дополнительной к основному счёту и выпускается только на имя владельца основного счёта.
- 4.5. Расходные операции по карте могут быть осуществлены в пределах доступного остатка по счёту, установленных Вами платёжного лимита и лимита покупок с учетом следующих ограничений:
- максимальный платежный лимит – 200 000 рублей (либо эквивалент, рассчитанный по курсу, установленному Банком);
 - максимальный срок действия карты – 6 месяцев от даты выпуска;
 - максимальный лимит покупок – 30.
- Банком также может быть ограничено количество создаваемых виртуальных карт в день и общее количество виртуальных карт, находящихся в распоряжении Клиента.
- 4.6. Информирование о каждой из операций, совершенных с использованием Карты, производится путём:
- отправки СМС-сообщения на указанный Вами при подключении к Системе один абонентский номер телефона;
 - предоставления информации о суммах, зарезервированных по счёту, выписок и информации по счёту с использованием Системы по мере осуществления операций;
 - путём предоставления выписки по счёту на бумажном носителе в подразделении Банка (является дополнительным способом информирования).
- Информирование осуществляется бесплатно.
- 4.7. Размер и порядок удержания комиссионного вознаграждения за выпуск карты VISA Virtual устанавливаются Тарифами, которые определяются Банком и могут быть изменены в одностороннем порядке. Ознакомиться с Тарифами можно на сайте Банка www.snbank.ru, а также в подразделениях Банка.



5. Средства подтверждения операций

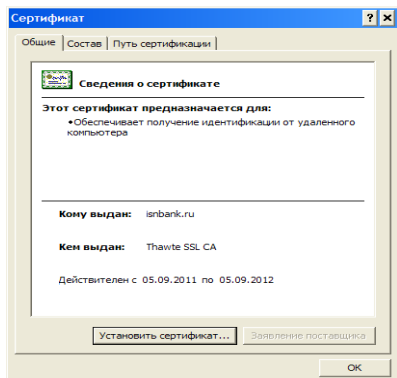
- 5.1. Средствами подтверждения проводимых в Системе операций являются уникальные сеансовые ключи и их идентификаторы, запрошенные Системой, или посредством полученного от Банка СМС-сообщения в рамках сервиса «СМС-код».
- 5.2. Скретч-карта с набором сеансовых ключей выдается каждому клиенту в подразделении Банка при подключении к Системе.
- 5.3. В Вашем распоряжении может находиться одновременно несколько наборов сеансовых ключей, из которых в данный момент действующим является только один.
- 5.4. Набор сеансовых ключей содержит несколько ключей, только один из которых является текущим.
- 5.5. При запросе подтверждения операции в Системе на экране выдётся порядковый номер текущего сеансового ключа из находящегося в Вашем распоряжении действующего набора сеансовых ключей. Банк проверяет правильность ключа, сообщённого Вами.
- 5.6. Для ввода запрошенного сеансового ключа сотрите защитный слой на скретч-карте справа от номера ключа и введите его в соответствующее поле.
- 5.7. В целях безопасности проведение финансовой операции на сумму больше или равной 15 000 рублей подтверждается вводом сеансового ключа с карты, порядковый номер которого будет передан Вам посредством СМС-сообщения (за исключением переводов между своими счетами). На указанный Вами абонентский номер телефона будет направлено сообщение с номером счёта получателя. Вам необходимо проверить счёт получателя и ввести в Систему сеансовый ключ с карты, номер которого указан в полученном сообщении. Если номер счёта получателя в сообщении отличается от указанного Вами, НЕ ПОДТВЕРЖДАЙТЕ ПЛАТЁЖ КЛЮЧОМ, а позвоните в Банк и сообщите об этом.
- 5.8. Положительный результат проверки сеансового ключа означает, что электронный документ подтвержден.
- 5.9. Банк не рекомендует заранее стирать защитный слой со скретч-карты с набором сеансовых ключей во избежание получения третьими лицами информации о значении сеансового ключа.
- 5.10. Сеансовый ключ из набора сеансовых ключей может быть использован:
 - для подтверждения проводимых операций в Системе;
 - при активированной опции запроса одноразового ключа при входе в Систему. Подключить или отключить опцию Вы можете самостоятельно в разделе *Профиль*, для этого в указанном разделе выберите *Ввод одноразового ключа при входе*, введите запрашиваемый Системой сеансовый ключ с карты и нажмите *Подтвердить*.
- 5.11. Набор сеансовых ключей считается действующим средством подтверждения с момента активации и до использования всех сеансовых ключей либо подачи Вами заявления в Банк об отмене действия набора сеансовых ключей. Блокированный набор сеансовых ключей не может быть разблокирован, Вы сможете использовать только новый набор сеансовых ключей.
- 5.12. Для получения набора сеансовых ключей Вам необходимо обратиться в подразделение Банка. Генерация и активация первого набора сеансовых ключей производится только в Банке. Последующие наборы Вы можете активировать самостоятельно в разделе *Профиль=>Привязка карты ключей* Системы, либо в подразделении Банка.
- 5.13. Если предыдущий набор сеансовых ключей утрачен, активация следующего набора может быть произведена только в подразделении Банка.

6. Блокировка и разблокировка доступа в Систему

- 6.1. Если пароль, логин или карта сеансовых ключей были утрачены, украдены или скомпрометированы, при подозрении на их утрату, кражу или компрометацию, а также в случае установления факта использования Системы без Вашего согласия, подозрении на использование Системы без Вашего согласия, Вам необходимо выполнить действия, описанные в *Требованиях Банка по информационной безопасности при обслуживании Клиента с использованием системы «Интернет-банк»*: как можно скорее заявить об этом в Банк по телефонам Единой справочной службы Банка, факсу, электронной почте, либо обратившись лично в подразделение Банка, где происходило подключение к Системе, или иным способом.
- 6.2. Блокировка доступа в Систему и/или карты сеансовых ключей оператором Единой справочной службы Банка производится после проведения процедуры идентификации, поэтому в целях обеспечения Вашей безопасности требование о блокировке, переданное по телефону, факсу, электронной почте или иным способом, должно содержать Ваши фамилию, имя и отчество, а также:
 - а) кодовое слово,
или
 - б) следующую информацию:
 - дата рождения;
 - сведения о документе, удостоверяющем личность (серия, номер, дата и место выдачи);
 - адрес регистрации и места проживания.Банк блокирует Средство подтверждения при правильном указании хотя бы двух параметров, указанных в подпункте б).
- 6.3. Блокировка доступа в Систему и/или карты сеансовых ключей должна быть в обязательном порядке подтверждена в офисе Банка соответствующим заявлением, оформленным по форме, установленной Банком.
- 6.4. Разблокировка доступа в Систему производится при Вашем личном обращении в подразделение Банка, где происходило подключение к Системе на основании заявления, оформленного по форме, установленной Банком. Блокированный набор сеансовых ключей не может быть разблокирован, Вы сможете использовать только новый набор сеансовых ключей.

7. Безопасность

- 7.1. Убедитесь, что после ввода адреса Системы <https://isnbank.ru> в браузер и загрузки страницы, в строке состояния появился значок замка , а в адресной строке присутствует «https». Это означает, что Ваше соединение защищено (SSL). Вы можете проверить подлинность сертификата (SSL) сервера isnbank, основываясь на нижеприведенных данных (щелкните мышью по значку замка ).



7.2. Пароль для входа в Систему, сеансовые ключи и кодовое слово являются конфиденциальной информацией.

7.3. Соблюдайте меры для сохранения конфиденциальной информации, в том числе набора сеансовых ключей, способом, обеспечивающим невозможность их несанкционированного использования.

7.4. Запрещается сообщать третьим лицам, и в том числе сотрудникам Банка, пароль для входа в Систему.

7.5. В случае утраты, кражи или иного незаконного использования конфиденциальной информации, указанной в пункте 7.2., Вам необходимо как можно скорее заявить об этом в Банк по телефонам Единой справочной службы Банка, факсу, электронной почте, либо обратившись лично в

подразделение Банка, где происходило подключение к Системе, или иным способом.

- 7.6. Вы можете задать новый пароль для входа в Систему в любое время. Для этого в разделе *Профиль* выберите *Смена пароля*, заполните все поля формы и введите запрашиваемый Системой сеансовый ключ с карты. При смене пароля следуйте правилам формирования пароля, описанным в *Требованиях Банка по информационной безопасности при обслуживании Клиента с использованием Системы «Интернет-банк»*. В случае, если Вы забыли пароль, получить новый пароль Вы можете обратившись в подразделение Банка.
- 7.7. Напоминаем, что пароль, выданный сотрудником Банка, подлежит смене при первом входе в Систему.

8. Контактная информация

- 8.1. В случае возникновения вопросов, предложений, замечаний и пожеланий по работе Системы «Интернет-банк» Вы всегда можете:
- обратиться в Единую справочную службу Банка по телефонам 8-800-755-05-05 (звонок бесплатный) или 8 (351) 245 33 33, или посредством:
 - icq: 435-347-242;
 - Skype: cons1sneg, cons3sneg;
 - e-mail: infocenter@snbank.ru;
 - факс 8 (351) 211 05 29;
 - задать свой вопрос, отправить предложение, замечание или пожелание по электронной почте: contact@snbank.ru;
 - задать свой вопрос, отправить предложение, замечание или пожелание с помощью Системы в разделе *Ещё=>Предложения*.
- 8.2. Вы можете ознакомиться с текстом документов, которыми регламентируются вопросы работы в Системе «Интернет-банк» на сайте Системы или на официальном сайте Банка:
- Правила дистанционного банковского обслуживания физических лиц с использованием системы «Интернет-банк»;
 - Тарифы дистанционного банковского обслуживания физических лиц с использованием системы «Интернет-банк»;
 - Требования Банка по информационной безопасности при Обслуживании Клиента с использованием Системы «Интернет-банк»;
 - Актуальные угрозы при работе с Системой «Интернет-банк».