

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

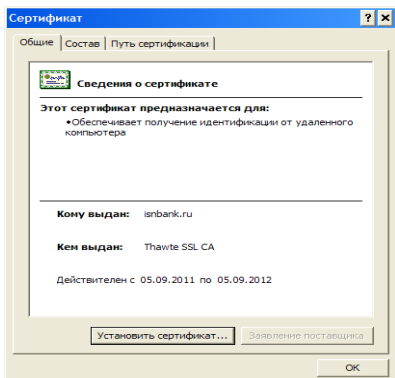
- 5.1. Средствами подтверждения проводимых в Системе операций являются уникальные сеансовые ключи и их идентификаторы, запрошенные Системой, или посредством полученного от Банка СМС-сообщения в рамках сервиса «СМС-код».
- 5.2. Скретч-карта с набором сеансовых ключей выдается каждому клиенту в подразделении 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».