

Правила дистанционного банковского обслуживания ОАО «ГУТА-БАНК» клиентов - физических лиц

1. Основные термины и определения

1.1. Для целей настоящего документа используются следующие понятия, определения и сокращения:

Аутентификация – процедура удостоверения правомочности обращения Клиента в Банк для совершения Финансовых операций и/или получения Информационно-сервисных услуг, и/или изменения параметров доступа к Системе, по результатам которой:

- подтверждаются и предоставляются полномочия Клиенту на доступ к Системе;
- подтверждаются Распоряжения, передаваемые Клиентом в Банк;
- подтверждается факт, что в ЦКП/Офис Банка обратился сам Клиент.

Банк – ОАО «ГУТА-БАНК», его обособленные и внутренние структурные подразделения, осуществляющие обслуживание Клиентов. Юридический адрес: 107078, г. Москва, Орликов пер., д.5, стр.3. Генеральная лицензия на осуществление банковских операций № 256.

Дистанционное банковское обслуживание (ДБО) – предоставление Банком Клиенту с использованием Каналов доступа возможности:

- передачи Банку Распоряжений о проведении Финансовых операций;
- получения Информационно-сервисных услуг;
- заключения/расторжения договоров путем направления Распоряжений, являющихся акцептом оферты Банка либо офертой Клиента на заключение/расторжение договора в случаях, предусмотренных договорами, заключенными между Сторонами;
- получения Клиентом от Банка Электронных документов, в том числе связанных с реализацией вышеуказанных возможностей.

Полный перечень возможностей определяется в рамках Системы соответствующим Каналом доступа.

Договор ДБО (Договор) – договор дистанционного банковского обслуживания, заключенный Сторонами в форме присоединения Клиента к настоящим Правилам в соответствии со статьей 428 Гражданского кодекса РФ.

Журнал событий – список всех событий, произошедших и зафиксированных Системой с указанием даты и времени происхождения события, типа события и других параметров в зависимости от типа события, в том числе подтверждающих факты передачи Клиентом Распоряжений, совершения иных действий Клиента в Системе, проверки Банком Кода подтверждения. Время определяется по времени системных часов аппаратных средств Банка, настроенных на московское время.

Зарегистрированный номер – номер телефона, обслуживаемый оператором сотовой связи, указанный Клиентом в Заявлении и зарегистрированный в Системе как одно из Средств доставки кодов.

Заявление – Заявление о предоставлении дистанционного обслуживания по форме Банка.

Идентификация – установление Банком личности Клиента.

Информационно-сервисные услуги – услуги по предоставлению Клиенту доступа к Системе, возможности просматривать остатки, получать выписки по Счетам/Картам, просматривать информацию по кредитам, вкладам, Картам, иные услуги при наличии технической возможности Системы.

Канал доступа – канал передачи, обеспечивающий Клиенту возможность по телекоммуникационным каналам общего пользования самостоятельно либо с участием сотрудника Банка формировать и передавать в Банк Распоряжения, получать Информационно-сервисные услуги.

Карта – эмитированная Банком расчетная банковская карта, предназначенная для совершения операций по счету, открытому в Банке для расчетов по операциям с использованием банковских карт/реквизитов карт.

Клиент – физическое лицо, имеющее в Банке Счет/Карту, заключившее с Банком Договор ДБО.

Компрометация – ситуация, когда установлен факт или наличествуют обоснованные подозрения, что против желания Клиента третьим лицам стали известны Средства доступа к Системе либо третьими лицами получен доступ к SIM-карте Клиента, связанной с Зарегистрированным номером.

Кодовое слово - назначаемая Клиентом последовательность букв (латиница либо кириллица) и/или арабских цифр, используемая Банком для Аутентификации Клиента при обращении в ЦКП.

Код подтверждения – ключ простой электронной подписи - уникальная переменная одноразовая последовательность символов, генерируемая Системой, предназначенная для создания ЭП и используемая для подтверждения авторства передаваемых Клиентом Распоряжений. Код подтверждения также используется как средство Аутентификации Клиента при его входе в Систему.

Логин – уникальная последовательность буквенных/цифровых символов, присваиваемая Клиенту при регистрации Клиента в Системе.

Офис Банка – структурное подразделение Банка/Филиала Банка, осуществляющее заключение договоров, в том числе Договоров ДБО, обслуживание Клиентов в соответствии с полномочиями, установленными внутренними документами Банка.

Пароль – комбинация букв, цифр, символов, известная исключительно Клиенту и служащая для Аутентификации Клиента для входа Клиента в Систему.

Правила – настоящие Правила дистанционного обслуживания ОАО «ГУТА-БАНК» клиентов – физических лиц.

Распоряжение – сообщение (или несколько связанных сообщений) в виде Электронных документов, содержащих распоряжение Клиента о проведении Финансовой операции или о получении Информационно-сервисной услуги, переданное в Банк с использованием соответствующего Канала доступа.

Руководство пользователя – инструкция, описывающая порядок работы Клиента в Системе.

РФ – Российская Федерация.

Сброс Пароля - процедура изменения текущего значения Пароля на новый (временный) Пароль, который будет сгенерирован Системой и направлен Клиенту на Зарегистрированный номер.

Система ДБО (Система) - программно-аппаратный комплекс Банка, обеспечивающий формирование, передачу по Каналам доступа, регистрацию Распоряжений, проведение на их основании Финансовых операций, предоставление информационно-сервисных услуг, а также обмен Электронными документами. Система, как электронное средство платежа, позволяет Клиенту составлять, удостоверить и передавать Распоряжения о переводе денежных средств в электронной форме в рамках применяемых форм безналичных расчетов.

СМС-сообщение – короткое текстовое информационное сообщение, направляемое Клиенту на Зарегистрированный номер в целях исполнения Договора ДБО и иных договоров, заключенных Сторонами.

Средства доступа к Системе – Логин, Пароль, Код подтверждения, Кодовое слово – конфиденциальная информация Клиента.

Средство доставки кодов – технологии, используемые Банком для передачи Клиенту сгенерированных Системой Кодов подтверждения с учетом требований Банка к

информационной безопасности и наличием технических возможностей Банка по предоставлению Средств доставки кодов, в том числе технология доставки Кодов подтверждения посредством СМС-сообщений, скретч-карт, токенов.

Стороны – Банк и Клиент.

Счет – текущий счет/счет, открытый для расчетов по операциям с использованием банковских карт/реквизитов карт/счет по вкладу, открытые на основании заключенного Сторонами договора по соответствующей услуге.

Тарифы – документ, содержащий размер платы, установленной Банком за предоставление доступа к Системе, ставки и размеры вознаграждения, взимаемого Банком с Клиента за оказание услуг и совершение операций по Счету/Карте, в том числе в Системе, лимиты операций в Системе, порядок введения, внесения изменений в Тарифы и информирования Клиентов об этом, а также в рамках Договора ДБО - Условия вкладов, открываемых с использованием Системы.

Филиал – обособленное подразделение Банка, расположенное вне места нахождения Банка и осуществляющее от его имени все или часть банковских операций, предусмотренных лицензией Банка России, выданной Банку.

Финансовая операция – не противоречащая действующему законодательству банковская операция (сделка), включая переводы денежных средств, заключение/расторжение договоров, исполняемая Банком на основании Распоряжения Клиента, передаваемого в соответствии с настоящими Правилами и договорами, заключенными Сторонами, либо без его распоряжения в случаях, предусмотренных законодательством и договором банковского счета.

Центр клиентской поддержки (ЦКП) - подразделение Банка, предоставляющее Клиенту возможность получения информации и иных услуг в соответствии с настоящими Правилами при его обращении в Банк по телефону. О номерах телефонов, по которым Клиент может связаться с ЦКП, Банк извещает Клиента путем размещения информации на корпоративном интернет-сайте Банка: www.gutabank.ru.

Шаблон операции (Шаблон) – хранящаяся в Системе информация в виде последовательно задаваемых команд с целью сообщения Клиентом необходимых реквизитов для формирования, передачи и исполнения соответствующего Распоряжения Клиента.

Электронный документ – документированная информация, представленная в электронной форме и подписанная простой электронной подписью.

ЭП – простая электронная подпись Клиента, которая посредством использования Кода подтверждения подтверждает факт формирования электронной подписи Клиентом, и применяется для определения лица, подписывающего Распоряжение. Одной ЭП могут быть подписаны несколько связанных между собой Распоряжений (пакет ЭД). При подписании ЭП пакета ЭД каждое из Распоряжений, входящих в этот пакет, считается подписанным ЭП.

2. Общие положения

2.1. Настоящие Правила являются типовыми для всех физических лиц и определяют положения Договора ДБО, заключенного между Банком и физическим лицом.

Заключение Договора ДБО осуществляется в форме присоединения Клиента в целом и полностью к настоящим Правилам и производится путем акцепта Банком (регистрация Клиента в Системе и выдача Средства доступа к Системе) оферты Клиента (подача в Банк Заявления по форме Банка). Договор ДБО считается заключенным, права и обязанности Сторон по Договору ДБО возникают с даты выдачи Банком Клиенту Средства доступа к Системе.

Фактом заключения Договора ДБО является выдача Клиенту экземпляра Заявления, содержащего сведения о Средстве доступа к Системе и отметки Банка.

Заявление совместно с Правилами и Тарифами составляют Договор ДБО.

Клиент, присоединившийся к настоящим Правилам, принимает на себя все обязательства, предусмотренные Правилами в отношении Клиентов, равно как и Банк принимает на себя все обязательства, предусмотренные Правилами в отношении Банка.

2.1.1. Банк не заключает Договор ДБО в пользу третьего лица, по доверенности и с несовершеннолетними лицами.

2.1.2. Не допускается уступка прав, принадлежащих Клиенту по Договору.

2.1.3. Для заключения Договора ДБО Клиент может обратиться в любой Офис одного филиала Банка. Для подключения к Системе Клиенту необходимо иметь открытый в филиале Банка Счет.

2.2. С целью ознакомления Клиентов с положениями настоящих Правил, Тарифами Банк размещает их в местах, обеспечивающих возможность ознакомления Клиентов с этой информацией, и следующими способами:

- на корпоративном интернет-сайте Банка: www.gutabank.ru;
- путем размещения в Системе;
- иными способами, позволяющими Клиентам получить информацию и установить, что она исходит от Банка.

Публикация Правил не означает их обязательное распространение через средства массовой информации. Моментом ознакомления Клиентов с опубликованной информацией считается момент, с которого информация доступна для Клиентов.

2.3. Дистанционное банковское обслуживание Клиента с использованием Системы производится в соответствии с законодательством РФ, внутренними документами Банка и настоящими Правилами. В случае изменения законодательства РФ Правила, до момента их изменения Банком, применяются в части, не противоречащей требованиям законодательства РФ. Финансовые операции осуществляются Банком в соответствии с условиями договоров, заключаемых Сторонами по соответствующим услугам.

2.4. Стороны признают, что:

- Журнал событий является достаточным доказательством и может использоваться Банком в качестве подтверждения действий Клиента в Системе. Извлечения из Журнала событий в виде формируемых отчетов (реестров) по проведенным операциям в Системе на бумажном носителе, подписанных уполномоченным лицом Банка и скрепленных печатью Банка, являются достаточным доказательством фактов совершения Банком и Клиентом операций и действий (в том числе Системой автоматически), предусмотренных Договором ДБО, и могут быть использованы при разрешении любых споров, а также предоставлены в любые судебные органы;

- посредством Системы возможно заключение между Сторонами договоров путем направления Клиентом Распоряжения, являющегося согласием Клиента на предложение (оферту) Банка либо офертой Клиента на заключение/расторжение договоров, при наличии данного условия в договорах. В этом случае Стороны могут распространить действие Договора ДБО на заключенный с использованием Системы договор, прямо указав на это в тексте последнего,

- при исполнении любого договора или соглашения, заключенного между Сторонами, в котором содержится ссылка на применение Электронного документа/Распоряжения, переданного в электронном виде, в соответствии с Договором ДБО, Стороны вправе использовать Код подтверждения для подтверждения авторства, подлинности, целостности и неизменности формируемых и/или передаваемых при этом Распоряжений,

2.5. Банк в рамках Договора ДБО устанавливает правила определения лица, подписывающего Распоряжение, по его простой ЭП.

2.6. Заключение Договора ДБО, вход Клиента в Систему, дистанционное обслуживание Клиента, регистрация Распоряжений Клиента осуществляются Банком после обязательной и успешной Идентификации и Аутентификации Клиента. В целях исполнения условий Договора ДБО:

2.6.1. Идентификация Клиента производится:

- при личном обращении в Офис Банка по документу, удостоверяющему личность;
- при входе в Систему на основании Логина;

- при обращении по телефону в ЦКП на основании Логина, фамилии, имени, отчеству (при наличии) и даты рождения, номера банковской карты (при наличии).

2.6.2. Аутентификация Клиента производится после успешной Идентификации:

- при личном обращении в Офис Банка путем проверки документа, удостоверяющего личность, в соответствии с действующим законодательством и внутренними документами Банка;

- при использовании Системы ДБО на основании Пароля и Кода подтверждения;

- при обращении в ЦКП по Кодовому слову (при наличии) или, в случае отсутствия Кодового слова, по реквизитам документа, удостоверяющего личность, путем сличения представленной Клиентом информации с информацией, имеющейся в Банке, с обязательным запросом сотрудником ЦКП дополнительных существенных данных (например, по деталям последних операций по Карте).

3. Условия доступа к Системе

3.1. Основанием для регистрации Клиента в Системе является заключение Договора ДБО путем оформления и подписания в Офисе Банка Заявления.

При заключении Договора ДБО:

3.1.1. Сотрудник Банка регистрирует Клиента в Системе.

3.1.2. После регистрации Клиента в Системе формируется Логин, который указывается в Заявлении.

Логин используется многократно и не может быть изменен Клиентом по собственному усмотрению. Для изменения Логина, в случае его Компрометации, Клиент должен обратиться в Офис Банка с соответствующим заявлением.

3.1.3. Номер телефона, который сообщил Клиент, с момента регистрации Клиента в Системе становится Зарегистрированным номером.

Клиент может изменить номер телефона путем предоставления письменного заявления по форме Банка при личном обращении в Офис Банка или самостоятельно посредством Системы.

3.1.4. Клиент проставляет в Заявлении Кодовое слово. В случае необходимости замены Кодового слова, в том числе при его утрате, Клиент может обратиться в Офис Банка с соответствующим письменным заявлением.

3.1.5. Клиент получает/указывает выбранные им Средства доставки кодов, с помощью которых будет получать Коды подтверждения. Полученные/указанные Клиентом Средства доставки кодов запоминаются Системой и впоследствии, при входе Клиента в Систему, предлагаются к применению.

В дальнейшем Клиент может изменить/получить/указать новое Средство доставки кодов путем подачи в Офис Банка соответствующего заявления.

3.1.6. Для ознакомления Клиента с работой в Системе Банк размещает Руководство пользователя в Системе.

3.2. После регистрации Клиента в Системе и получения им Логина Банк направляет Клиенту СМС-сообщение с временным Паролем на Зарегистрированный номер.

3.3. Для пользования Системой Клиенту необходимо не позднее, чем через 72 часа с момента получения временного Пароля, войти в Систему и, в случае успешной Идентификации Клиента на основании введенного Клиентом Логина, изменить временный Пароль на постоянный Пароль, при этом временный Пароль аннулируется.

В целях безопасности Система регулярно предлагает создавать новый Пароль.

3.4. Доступ Клиента к Системе осуществляется по Каналам доступа, поддерживаемым Системой, с использованием Логина, созданного Клиентом Пароля, символов, изображенных на рисунке веб-формы ввода Логина и Пароля, (САРТСНА) и, в случае корректного их ввода, Кода подтверждения.

3.4.1. Три неудачные попытки ввода Логина и/или Пароля ведут к блокированию работы в Системе. Восстановление доступа возможно только на основании представленного Клиентом в Офис Банка соответствующего заявления по форме Банка.

3.4.2. Код подтверждения, используемый в целях Аутентификации, генерируется и направляется Системой Клиенту на Зарегистрированный номер после успешно введенных Клиентом Логина и Пароля. Банк средствами Системы осуществляет проверку правильности и подлинности Кода подтверждения, результаты которой фиксируются в Реестре.

Положительный результат проверки Кода подтверждения предоставляет Клиенту доступ к Системе и услугам, предоставляемым Банком в Системе.

4. Проверка ЭП. Прием Распоряжений

4.1. Каждый Код подтверждения, применяемый для удостоверения подлинности Распоряжений, является ЭП Клиента и используется Клиентом для подтверждения только тех Распоряжений, чьи параметры направлены Системой Клиенту вместе с Кодом подтверждения. Код подтверждения генерируется Системой после завершения редактирования Клиентом Распоряжения.

4.2. Один Код подтверждения может быть использован только один раз и в том сеансе связи в Системе, в котором был запрошен.

Срок действия запрошенного Системой Кода подтверждения определяется Системой и доводится до сведения Клиента путем отображения на веб-форме времени, оставшегося до истечения срока действия Кода подтверждения.

4.3. Для отправки Клиенту Кода подтверждения используется Средство доставки кодов, указанное Клиентом в Заявлении или в заявлении об изменении Средства доставки кодов, представленном в Офис Банка.

4.4. При поступлении в Банк переданного Клиентом посредством соответствующего Канала доступа Распоряжения, подписанного Кодом подтверждения, Банк до принятия такого документа осуществляет проверку правильности и подлинности такого Кода подтверждения. Указанная проверка осуществляется средствами Системы в соответствии с внутренними документами Банка и применяемыми техническими регламентами, результаты которой фиксируются в Журнале событий.

4.5. Моментом поступления в Банк Распоряжения считается момент его регистрации путем внесения времени и даты записи в Журнал событий и присвоения номера Распоряжению в Системе.

4.6. При отсутствии подтверждения Распоряжения Кодом подтверждения данное Распоряжение не регистрируется и считается, что Клиент отказался от его передачи, даже если им были произведены все остальные действия, необходимые для передачи Распоряжения.

4.7. Банк отказывает в исполнении Распоряжения, если анализ возможности его исполнения, проведенный Банком при его получении, дает отрицательный результат.

4.8. Банк уведомляет Клиента о результатах проверки Кода подтверждения посредством размещения соответствующей информации в Системе.

Если по каким-либо причинам (разрыв связи и т.п.) Клиент не получил сообщение о регистрации или об отказе в регистрации Распоряжения, ответственность за установление окончательного результата передачи Распоряжения лежит на Клиенте.

4.9. При поступлении в Банк Распоряжения о проведении Финансовой операции в случае положительного результата проверки Кода подтверждения, а также достаточности денежных средств для осуществления Финансовой операции, Банк принимает Распоряжение к исполнению.

4.10. Банк может разрешить Клиенту:

- сформировать и передать Распоряжение, не подтвержденное Кодом подтверждения, при условии успешной Идентификации и Аутентификации Клиента посредством Кода подтверждения. При этом Банк устанавливает перечень таких Распоряжений и лимиты по

сумме операций, осуществляемых на их основе, путем информирования Клиента средствами Системы;

- при формировании Распоряжения создать на его основе Шаблон и/или поручение на проведение Финансовой операции на регулярной основе, подтвердив данные действия одним Кодом подтверждения, при этом Банк устанавливает перечень таких Распоряжений.

4.11. Стороны признают, что Распоряжения, подтвержденные Клиентом действующим Кодом подтверждения, находящимся в распоряжении Клиента, переданы в Банк Клиентом и:

- удовлетворяют требованию совершения сделки в простой письменной форме в случаях, предусмотренных законодательством РФ, и влекут юридические последствия, аналогичные последствиям совершения договоров (сделок), совершаемым с физическим присутствием лица (взаимном присутствии лиц), совершающего (совершающих) сделку;

- равнозначны по своей юридической и доказательственной силе аналогичным по содержанию и смыслу документам на бумажном носителе, составленным в соответствии с требованиями, предъявляемыми к документам такого рода, и подписанным собственноручной подписью Клиента, и являются основанием для проведения Банком Финансовых операций, заключения договоров (сделок) и совершения иных действий от имени Клиента;

- не могут быть оспорены или отрицаться Сторонами и третьими лицами или признаны недействительными только на том основании, что переданы в Банк с использованием Системы ДБО;

- могут быть представлены в качестве доказательств, равносильных письменным доказательствам, в порядке, предусмотренном законодательством РФ, при этом допустимость таких доказательств не может отрицаться только на том основании, что они представлены в виде Электронных документов или распечаток их копий.

5. Использование Шаблонов. Исполнение Распоряжений

5.1. Банк в рамках Договора ДБО предоставляет Клиенту дистанционное обслуживание круглосуточно, за исключением времени, используемого на техническое обслуживание Системы.

5.2. Банк предоставляет доступ к Счетам/Картам, как уже открытым/выпущенным Клиенту на момент заключения Договора ДБО в одном филиале Банка, так и к счетам/картам, которые будут открыты Клиенту впоследствии, а также к банковским продуктам и услугам, актуальный перечень которых доводится до сведения Клиентов путем размещения соответствующей информации в Системе.

5.3. Формирование и передача Распоряжений производится Клиентом только с использованием Шаблона, соответствующего определенной операции.

5.3.1. При создании Шаблона Банк назначает Шаблону наименование, однозначно выделяющее его среди других Шаблонов Системы. Каждый Шаблон представляет собой совокупность данных, определяющих содержание, параметры, порядок формирования, передачи и исполнения Распоряжения. Шаблоны подразделяются на:

- Шаблоны общего пользования, доступные для использования всеми Клиентами, не содержащие параметров, специфичных для конкретного Клиента,

- персональные Шаблоны, создаваемые на базе Шаблонов общего пользования, принадлежащие конкретному Клиенту и доступные только ему, содержащие параметры, специфичные для Клиента.

5.3.2. Каждый Шаблон характеризуют следующие параметры:

- постоянные параметры (реквизиты), задаваемые Банком,

- индивидуальные параметры (реквизиты), задаваемые Клиентом при оформлении Шаблона,

- переменные параметры (сумма операции и временной период), задаваемые Клиентом при оформлении Шаблона.

5.3.3. Шаблоны общего пользования формируются Банком в Системе в одностороннем порядке и могут быть изменены или отменены без согласования с Клиентом. Об изменении или отмене Шаблонов общего пользования Банк извещает Клиента путем формирования нового Шаблона в Системе или изменения/отмены действующего. Банк несет ответственность за правильность постоянных параметров Шаблонов, установленных Банком.

5.3.4. Создавая и изменяя персональный Шаблон, Клиент поручает Банку при исполнении Распоряжения, переданного с его использованием, применять указанные Клиентом индивидуальные и переменные параметры и несет ответственность за их правильность.

5.4. Для проведения определенной операции Клиент может воспользоваться одним из следующих способов:

- выбрать из предлагаемого Банком списка операций необходимую операцию, затем ввести индивидуальные и переменные параметры операции, на основании чего Системой сформируется соответствующее Распоряжение;

- выбрать соответствующий операции Шаблон из перечня создаваемых Клиентом Шаблонов, затем ввести или подтвердить заданные при создании Шаблона индивидуальные и переменные параметры операции, на основании чего Системой сформируется соответствующее Распоряжение.

Порядок формирования и передачи Распоряжений, форма ввода индивидуальных и переменных параметров операции зависят от Канала доступа и могут различаться. Данные параметры устанавливаются Банком с размещением в Системе соответствующей информации.

5.5. Передавая в Банк Распоряжение, Клиент поручает Банку провести операцию, соглашается с постоянными параметрами операции, установленными Банком, а также подтверждает индивидуальные и переменные параметры операции, заданные Клиентом в Распоряжении самим Клиентом, и несет ответственность за их правильность.

5.6. Передавая в Банк Распоряжение о проведении операции на регулярной основе (при наступлении условий, оговоренных Клиентом, без дополнительного его обращения в Банк), Клиент поручает Банку в дальнейшем самостоятельно от имени Клиента регистрировать и исполнять Распоряжения в соответствии с графиком исполнения операции, параметрами Распоряжения и несет ответственность за их правильность.

5.7. Банк исполняет Распоряжения Клиентов в рабочие дни Банка в соответствии со сроками, установленными для распоряжений такого рода законодательством РФ, соответствующими заключенными Сторонами договорами, в рамках которого Распоряжение подлежит исполнению, если более короткий или длительный срок не согласован Сторонами в Системе для соответствующего Канала доступа, при этом Банк вправе сократить сроки исполнения Распоряжений.

5.8. Если иное не установлено договором, в рамках которого передано Распоряжение, исполнение Распоряжения производится средствами Системы.

Банк уведомляет Клиента о результатах приема к исполнению, об исполнении, отказе от регистрации/исполнении, отзыве, возврате (аннулировании) Распоряжения путем присвоения Распоряжению соответствующего статуса и/или о результате исполнения Распоряжения посредством проставления на сформированном на его основе Электронном документе/печатной форме Распоряжения электронного штампа, содержащего реквизиты Филиала/Банка, отметку «Простая электронная подпись Клиента проверена» и дату.

Присвоение Банком в Системе соответствующего статуса Распоряжению и/или проставление электронного штампа об исполнении Распоряжения является надлежащим уведомлением Клиента, в том числе о результатах приема к исполнению, отзыва, возврата (аннулирования) Распоряжения в соответствии с нормативными актами Банка России, и не требует дополнительного уведомления Банком Клиента.

5.9. Клиент предоставляет Банку право при проведении Финансовых операций на основании Распоряжений в рамках применяемой формы безналичных расчетов составлять от его имени расчетные документы, необходимый для проведения Финансовых операций.

5.10. При обслуживании в Системе Клиент может осуществить контроль состояния Распоряжений на основании присвоенных Распоряжениям статусов, просмотр состояний и историй Распоряжений.

6. Тарифы по ДБО

6.1. За предоставление доступа, обслуживание Клиента, совершение Финансовых операций в Системе Банк взимает комиссионное вознаграждение в соответствии с Тарифами.

6.2. Клиент дает согласие Банку на списание без его дополнительного распоряжения (заранее данный акцепт) со Счетов, открытых Клиенту в Банке, денежных средств в сумме комиссионного вознаграждения за обслуживание и использование Системы в соответствии с Тарифами, расходов, понесенных Банком, в том числе комиссионного вознаграждения, выплачиваемого Банком третьим лицам за проведение переводов (платежей) или совершение иных действий, стоимости телефонных переговоров, факсимильных сообщений и почтовых отправок, связанных с обслуживанием Клиента в Системе. В случае недостаточности средств на Счетах Клиента для списания указанных сумм, Банк имеет право списывать необходимые суммы в пределах имеющихся средств.

6.3. Клиент, подтверждая Распоряжение Кодом подтверждения, предоставляет Банку право списать со Счета Клиента комиссионное вознаграждение в размере, указанном в Распоряжении, за проведение Финансовой операции. В случае недостаточности средств на Счете, указанном в Распоряжении, для списания вознаграждения, Распоряжение не исполняется.

7. Права и обязанности Сторон

7.1. Банк обязуется:

7.1.1. Предоставить Клиенту возможность получения актуальной и достоверной информации о переданных Клиентом Распоряжениях, о Финансовых операциях, о состоянии Счетов/Карт и иную информацию в порядке, предусмотренном Правилами.

7.1.2. Хранить полученные от Клиента Распоряжения в течение предусмотренных законодательством РФ сроков хранения аналогичных по смыслу и содержанию документов, составленных на бумажном носителе. Способ и формат хранения определяются Банком.

7.1.3. Принять меры для предотвращения несанкционированного доступа третьих лиц к информации, составляющей банковскую тайну Клиента. Любая информация такого рода может быть предоставлена третьим лицам не иначе как в порядке, установленном законодательством РФ.

7.1.4. Соблюдать конфиденциальность ключа простой электронной подписи, принять все необходимые и зависящие от Банка меры организационного и технического характера для обеспечения невозможности доступа третьих лиц к конфиденциальной информации Клиента, находящейся в распоряжении Банка, в том числе при передаче Клиенту Средств доступа к Системе, а также во время хранения указанной информации в Банке.

7.1.5. Незамедлительно проинформировать Клиента, в случае приостановления (блокировки) доступа Клиента к Системе по инициативе Банка, способами, указанными при заключении Договора ДБО.

7.1.6. Предоставить Клиенту документы на бумажном носителе, подтверждающие совершение Финансовых операций на основании Распоряжений Клиента. Документы на бумажном носителе с подписью сотрудника, печатью/штампом Офиса Банка считаются переданными Клиенту при его обращении в Офис Банка. За повторное предоставление документов на бумажном носителе Банк вправе взимать с Клиента комиссионное вознаграждение в размере, установленном Тарифами.

7.1.7. В случае отказа от выполнения зарегистрированного Распоряжения, принять меры к оповещению Клиента о сложившейся ситуации при наличии необходимой информации для связи с Клиентом не позднее следующего рабочего дня.

7.2. Банк вправе:

7.2.1. Вводить постоянные или временные ограничения на обслуживание в Системе. Информацию о вводимых ограничениях Банк доводит до сведения Клиентов путем размещения ее в Системе.

7.2.2. Устанавливать лимиты Финансовых операций в Системе. Информацию об установленных лимитах Банк доводит до сведения Клиентов путем размещения ее в Тарифах.

7.2.3. Вводить ограничения на использование Счетов при исполнении Распоряжений в рамках ДБО, а также дополнять виды и перечень Счетов, доступных для совершения Финансовых операций в Системе, уведомив об этом Клиента путем размещения информации в Системе в срок, не менее чем за 10 (Десять) календарных дней до ввода ограничений/дополнений.

7.2.4. Блокировать, временно приостановить или ограничить доступ Клиента к Системе, в случае наличия у Банка оснований считать, что возможна Компрометация Средств доступа к Системе.

7.2.5. В одностороннем порядке блокировать работу Клиента в Системе в случае несвоевременной уплаты Клиентом Банку комиссионного вознаграждения за предоставление доступа и обслуживание в Системе.

7.2.6. Вносить изменения/дополнения в Систему, включая создание новых версий, в Руководство пользователя, устанавливать технические и иные ограничения, связанные с получением информации о Счетах/Картах. Информация об этом размещается в Системе.

7.2.7. В одностороннем порядке без согласования с Клиентом изменять перечень и/или значения параметров Шаблонов, когда такое изменение необходимо для исполнения Банком Распоряжений, в том числе распоряжений о проведении Финансовых операций на регулярной основе с использованием данного Шаблона, при условии, что такое изменение не влечет за собой изменения результата Финансовой операции, проводимой Банком по Распоряжению Клиента с использованием данного Шаблона.

7.2.8. Отказать в регистрации и/или исполнении зарегистрированного Распоряжения без объяснения причин отказа в следующих случаях:

- выявления признаков нарушения безопасности при использовании Системы, в том числе, если Банк имеет основания считать, что выполнение Распоряжения может повлечь убытки для Банка либо Клиента;

- Распоряжение противоречит действующему законодательству, настоящим Правилам или условиям иных договоров, заключенных Сторонами;

- Распоряжение связано с осуществлением предпринимательской деятельности;

- недостаточности денежных средств на Счете/Карте для исполнения Распоряжения с учетом комиссионного вознаграждения (при наличии).

7.2.9. В любой момент потребовать от Клиента подписания документов на бумажном носителе, эквивалентных по смыслу и содержанию переданным Клиентом и зарегистрированным Банком Распоряжениям, независимо от того, были ли исполнены эти Распоряжения Банком, а также не регистрировать новые и не исполнять зарегистрированные Распоряжения до подписания Клиентом бумажных копий переданных им Распоряжений.

7.3. Клиент обязуется:

7.3.1. Незамедлительно блокировать пользование Системой в случае смены Зарегистрированного номера или оператора сотовой связи, утери/кражи/изъятия телефона/SIM-карты с Зарегистрированным номером, возникновения риска несанкционированного использования данного номера или Компрометации. Возобновление приостановленного (блокированного) по любым основаниям доступа в Систему осуществляется на основании письменного заявления Клиента, представленного в Офис Банка.

7.3.2. Своевременно уплачивать Банку комиссионное вознаграждение за предоставление доступа и обслуживание в Системе в соответствии с действующими Тарифами.

7.3.3. Не реже одного раза в 10 (десять) календарных дней осуществлять доступ к Системе для получения информации о зарегистрированных Распоряжениях, о состоянии Счетов/Карт в целях проверки проведенных Банком Финансовых операций.

7.3.4. Соблюдать конфиденциальность ключа простой электронной подписи, обеспечить хранение информации о полученных Средствах доступа к Системе способами, делающими данную информацию недоступной третьим лицам.

7.3.5. Незамедлительно уведомлять Банк о Компрометации Средств доступа по телефонам ЦКП либо путем обращения в Офис Банка, или иным доступным способом при условии, что представление данной информации не вызывает у Банка сомнений, что данная информация исходит от Клиента.

7.3.6. Соблюдать ограничения на обслуживание в Системе, ограничения по лимитам Финансовых операций.

7.3.7. Соблюдать Рекомендации клиентам по обеспечению необходимого уровня информационной безопасности при работе в Системе ДБО (Приложение 1 к настоящим Правилам).

7.3.8. По требованию Банка подписывать бумажные копии переданных Клиентом Распоряжений.

7.4. Клиент вправе:

7.4.1. Блокировать пользование Системой:

- путем подачи в Офис Банка соответствующего заявления по форме Банка. Пользование Системой считается заблокированным с момента приема Банком указанного заявления;

- путем обращения по телефонам ЦКП в случае Компрометации Средств доступа к Системе. Пользование Системой блокируется с момента приема обращения Клиента сотрудником ЦКП.

7.4.2. Самостоятельно изменить Пароль, используя соответствующую функциональность Системы.

7.4.3. Осуществить Сброс Пароля путем обращения лично в Офис Банка или по телефонам ЦКП. Для продолжения работы в Системе Клиент самостоятельно создает новый Пароль в соответствии с настоящими Правилами и Руководством пользователя.

7.4.4. Повторно получить информацию о Логине путем обращения в Офис Банка с соответствующим заявлением.

7.4.5. Опротестовать свое Распоряжение, а также действия Банка, связанные с исполнением Банком Распоряжений, в случае несогласия с ними, путем оформления в Офисе Банка письменного заявления с изложением сути претензии.

8. Порядок внесения изменений и дополнений в Правила

8.1. Банк вправе вносить изменения/дополнения в Правила путем утверждения их в новой редакции, если иное не предусмотрено действующим законодательством.

8.2. Банк информирует Клиентов об утверждении Банком новой редакции Правил не менее чем за 10 (Десять) календарных дней до даты вступления их в силу любым из способов, указанных в п.2.2 настоящих Правил.

8.3. Вход Клиента в Систему после изменения Правил считается безусловным согласием Клиента с новой редакцией.

8.4. Новая редакция Правил с момента вступления их в силу распространяется на всех лиц, присоединившихся к Правилам, в том числе присоединившихся к Правилам ранее даты вступления новой редакции в силу.

8.5. Банк не несет ответственности, если новая редакция Правил, опубликованная в порядке и в сроки, установленные Правилами, не была своевременно изучена и/или не была правильно понята Клиентом.

8.6. Договор считается измененным по соглашению Сторон по истечении 10 (Десять) календарных дней со дня направления Банком оферты в соответствии с п.8.2 Правил при условии, что в течение этого срока Банк не получит от Клиента заявление о расторжении Договора.

9. Ответственность Сторон

9.1. Банк несет ответственность в соответствии с требованиями действующего законодательства, в том числе в части возмещения убытков Клиента, возникших при использовании Системы, в результате несоблюдения Банком требований Правил и иных заключенных Сторонами договоров и соглашений, регулирующих работу в Системе.

9.2. Банк не несет ответственности:

- за неисполнение Распоряжений Клиента, если исполнение привело бы к нарушению требований действующего законодательства, настоящих Правил, а также условий иных заключенных Сторонами договоров, в том числе, если Распоряжение не было подтверждено Клиентом либо проверка подтверждения дала отрицательный результат, а также в иных случаях, предусмотренных Правилами и действующим законодательством;

- за невыполнение, несвоевременное или неправильное выполнение Распоряжений Клиента, если это было вызвано предоставлением Клиентом недостоверной информации, потерей актуальности информации, ранее предоставленной Клиентом, используемой при регистрации и исполнении Банком Распоряжений, или вводом Клиентом неверных данных;

- за ущерб, возникший вследствие несанкционированного использования третьими лицами Средств доступа к Системе, если такое использование произошло после их передачи Клиенту и до блокировки Клиентом пользования Системой;

- в случае если информация, связанная с использованием Клиентом Системы, станет известной третьим лицам во время использования Клиентом Системы в результате доступа третьих лиц к информации при передаче по каналам связи, находящихся вне пределов Банка;

- за ущерб, возникший:

- вследствие несоблюдения Клиентом установленных настоящими Правилами порядка и условий использования Системы;

- вследствие Компрометации Средств доступа, их утраты или несанкционированного использования, произошедших не по вине Банка, а также в случае если Компрометация произошла на персональном компьютере, используемом Клиентом;

- вследствие принятия высшими органами законодательной и исполнительной власти РФ решений, которые делают невозможным для Банка выполнение своих обязательств по предоставлению дистанционного обслуживания;

- вследствие сбоев в работе линий связи, обрыва линий связи, выхода из строя оборудования у оператора сотовой связи или у Клиента.

9.3. Клиент несет ответственность:

- за убытки, возникшие у Банка, в результате исполнения Распоряжений, переданных в Банк от имени Клиента неуполномоченным лицом с использованием принадлежащих Клиенту Средств доступа;

- за правильность и актуальность всех сведений, сообщаемых Клиентом Банку, при заключении и исполнении Договора ДБО;

- за обеспечение необходимого уровня информационной безопасности при работе в Системе в соответствии с Приложением 1 к настоящим Правилам;

- за все действия, произведенные через Систему с использованием Средств доступа Клиента.

9.4. Стороны взаимно освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, если надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств.

10. Порядок разрешения споров

10.1. Споры и разногласия, которые могут возникнуть при исполнении Договора, разрешаются путем проведения переговоров.

10.2. В случае недостижения желаемого результата в ходе переговоров, споры и разногласия подлежат рассмотрению по подсудности, установленной действующим законодательством, в соответствующей судебной инстанции.

11. Срок действия Договора (отказ от Правил)

11.1. Договор ДБО вступает в силу с момента его заключения и действует до момента расторжения Договора по инициативе одной из Сторон в следующем порядке:

11.1.1. В случае расторжения Договора по инициативе Банка, Банк уведомляет об этом Клиента не позднее, чем за 15 (пятнадцать) календарных дней до планируемой даты расторжения Договора посредством направления уведомления по почтовому адресу Клиента, имеющемуся в Банке, или посредством направления СМС-сообщения, или любым иным способом, указанным в п.2.2 настоящих Правил.

Договор считается расторгнутым и обязательства Банка по приему и исполнению Распоряжений считаются прекращенными с даты и времени, указанных в уведомлении.

11.1.2. В случае расторжения Договора по инициативе Клиента, Клиент представляет в Банк письменное заявление о расторжении Договора по форме, установленной Банком. Договор считается расторгнутым с даты получения Банком указанного заявления, при условии отсутствия у Клиента задолженности перед Банком по Договору.

При наличии указанных обязательств Договор считается расторгнутым с момента погашения Клиентом указанной задолженности.

Все Распоряжения Клиента, зарегистрированные Банком до момента получения заявления о расторжении Договора, подлежат исполнению Банком в соответствии с Правилами. С момента регистрации полученного Банком заявления Клиента о расторжении Договора Банк прекращает прием и завершает исполнение ранее принятых Распоряжений Клиента.

11.2. С момента регистрации полученного Банком заявления Клиента о расторжении Договора/с даты, указанной в уведомлении/сообщении Банка о прекращении Договора, доступ Клиента в Систему прекращается, Средства доступа к Системе блокируются.

11.3. Прекращение обязательств по Договору ДБО не влечет прекращения обязательств по иным договорам (соглашениям), заключенным Сторонами.

Приложения:

1. Приложение 1 «Рекомендации клиентам по обеспечению необходимого уровня информационной безопасности при работе в Системе ДБО»

**Рекомендации клиентам
по обеспечению необходимого уровня информационной безопасности при работе
в Системе ДБО**

На компьютере, с которого осуществляется работа в Системе ДБО (далее – Система):

- Должно запускаться и устанавливаться только легальное программное обеспечение, лицензионные программы (система, офисные программы и т.д.).
- Должны быть установлены все официальные актуальные обновления к используемой операционной системе.
- Должно быть установлено антивирусное программное обеспечение с регулярно обновляемыми актуальными базами.
- Нельзя запускать и устанавливать программы, полученные из ненадежных источников (программы, полученные по электронной почте или скачанные из Интернета).

При работе в Системе необходимо придерживаться следующих правил:

1. Не использовать сомнительные места и компьютеры для работы в Системе.
2. Для предотвращения несанкционированного доступа по сети к компьютеру, с которого осуществляется работа в Системе, по возможности, необходимо установить и настроить персональный брандмауэр (firewall).
3. При входе в Систему следует убедиться, что соединение установлено с сайтом Системы в безопасном режиме, т.е. адресная строка в браузере начинается с <https://>.
4. Никогда не следует переходить на страницу Системы по ссылкам с интернет-ресурсов, за исключением официального сайта gutabank.ru, по ссылкам из поступивших по электронной почте писем или по ссылкам из средств мгновенного обмена сообщениями (ICQ, Mail.ru, Agent, Jabber и др.).
5. Ни при каких обстоятельствах не следует никому, включая сотрудников Банка, раскрывать личную конфиденциальную информацию - Средства доступа к Системе, за исключением случая обращения в ЦКП.
6. Не сообщать в ответ на телефонные звонки, СМС-сообщения или сообщения по электронной почте, поступившие якобы от работников Банка, Средства доступа к Системе.
7. Не выполнять никаких рекомендаций, особенно связанных с вводом каких-либо данных на любых страницах, открытых браузером в интернете. Следует иметь в виду, что работники Банка никогда не обращаются к клиентам по телефону с предложениями попытаться войти в Систему еще раз или ввести еще один Код подтверждения, не пытаются узнать у клиентов Средства доступа к Системе или реквизиты банковских карт, за исключением случая обращения в ЦКП.
8. Если при входе в Систему замечены какие-либо несоответствия стандартным запросам или поступают от имени Банка звонки с предложением попытаться войти в Систему еще раз, ввести или сообщить Средства доступа, необходимо незамедлительно обратиться в ЦКП, не совершая никаких действий.
9. Не использовать функцию автозаполнения в установках браузера, это поможет не сохранять данные (пароль пользователя, имя пользователя и др.) в памяти браузера, что, в свою очередь, предотвратит использование данных сторонними лицами.
10. Включить систему фильтрации ложных web-узлов (антифишинг) в браузере; если браузер ее не имеет, обновить браузер.
11. При техническом обслуживании компьютера другими лицами, контролировать их действия.
12. При временном неиспользовании (например, при перерыве, при кратковременном покидании рабочего места), после завершения работы с Системой, рекомендуется выполнить выход из Системы путем выбора соответствующего пункта меню Системы.