

Правила предоставления услуги «Интернет-Банк для физических лиц» в ОАО «ГУТА-БАНК» посредством системы «ГУТА Он-лайн».

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Аутентификация – установление принадлежности Клиенту указываемого им Логина и проверка подлинности посредством сопоставления Логина с указываемым Паролем, осуществляемая при попытке входа Клиента в Систему средствами самой Системы. Положительный результат Аутентификации подтверждает, что Операция производится самим Клиентом.

Банк – ОАО «ГУТА-БАНК».

Дистанционное банковское обслуживание – предоставление Банком Клиенту с использованием Каналов доступа возможности передачи Банку Поручений, предоставляющих право Банку составлять от имени Клиента расчетные документы в целях проведения Операций.

Договор дистанционного банковского обслуживания (Договор) – договор, заключенный путем присоединения Клиента к «Правилам предоставления услуги «Интернет-Банк для физических лиц» в ОАО «ГУТА-БАНК» посредством системы «ГУТА Он-лайн» в соответствии со статьей 428 Гражданского кодекса Российской Федерации.

Договор банковского счета – договор об открытии и обслуживании текущего счета / счета до востребования / депозитного счета Клиента.

Идентификация – определение Банком личности Клиента на основании данных документа, удостоверяющего личность или на основании Логина, сообщенного Клиентом при входе в Систему.

Канал доступа – канал передачи Поручений, обслуживание по которому производится с использованием специализированных технических средств (Интернет) без участия работников Банка, обеспечивающий Клиентам возможность самостоятельно формировать и передавать в Банк Поручения.

Карта – банковская карта, эмитированная Банком по соответствующему заявлению Клиента на его имя или на имя указанного им держателя.

Клиент – физическое лицо, имеющее в Банке открытые Счета/Карты, по Заявлению которого Банк предоставляет Услугу.

Ключи аутентификации – ключи, используемые для идентификации владельца документа или информации, используемой в Системе ДБО, объединяющие в себе понятия «Логин», «Пароль» и «Сеансовый ключ».

Компрометация ключей аутентификации (Компрометация) – утрата доверия к тому факту, что используемые Ключи аутентификации не обеспечивают должную безопасность информации; возникновение подозрений в том, что ключ стал известен третьим лицам в результате утраты, хищения, несанкционированного копирования и т.д.

Логин – уникальное имя Клиента в Системе, однозначно идентифицирующее Клиента среди других Клиентов Банка.

Операция – не противоречащая действующему законодательству Российской Федерации операция по распоряжению денежными средствами Клиента, исполняемая Банком на основании Поручений Клиента, передаваемых в соответствии с Правилами.

Офис Банка – обособленные и внутренние структурные подразделения Банка, осуществляющие обслуживание Клиентов.

Пароль – комбинация символов, служащая для Аутентификации Клиента при авторизации в Системе. Пароль Клиента в сочетании с Логинем обеспечивают однозначную Аутентификацию.

Правила – настоящие Правила предоставления услуги «Интернет-Банк для физических лиц» в ОАО «ГУТА-БАНК» посредством системы «ГУТА Он-лайн».

Правила по картам - формы документов, утвержденные Банком, устанавливающие порядок открытия и ведения специального карточного счета, порядок выпуска и обслуживания Карт, эмитируемых Банком для физических лиц, а также регулирующие отношения, возникающие в связи с этим между Клиентом (в том числе держателем) и Банком.

Поручение – указание Клиента Банку о совершении одной или нескольких Операций, переданное Клиентом Банку с использованием Каналов доступа, составленное в электронно-цифровом виде и подписанное Ключом аутентификации.

Сеансовый ключ – комбинация из цифр, изначально формируемая специальными средствами Системы, обеспечивающими его уникальность, и используемая единожды для подтверждения передаваемых от Клиента Банку данных.

Система «ГУТА Он-лайн» (Система) - организационно-техническая система BS-Client «Частный клиент»™, реализующая функции дистанционного банковского обслуживания физических лиц, позволяющая Банку и его Клиентам осуществлять обмен определенными электронными документами и информацией.

Служба клиентской поддержки – внутреннее структурное подразделение Банка, ответственное за информационное обслуживание Клиентов по телефону (495) 771-74-44 при работе с Системой.

Стороны – Банк и Клиент.

Счет – текущий счет, депозитный счет, открытый Банком по заявлению Клиента на его имя, по которому Клиент выдает Поручения и получает информацию.

Тарифы - Тарифы по предоставлению и сопровождению Услуги «Интернет-банк для физических лиц» в ОАО «ГУТА-БАНК».

Услуга – Услуга «Интернет-банк для физических лиц» в ОАО «ГУТА-БАНК», предоставляющая возможности Клиентам осуществлять Операции по своим счетам и получать информацию о движениях по счетам удаленно по Интернет-каналам посредством Системы.

Шаблон операции (Шаблон) – хранящаяся в Системе информация в виде последовательно задаваемых команд с целью сообщения Клиентом необходимых реквизитов Поручения для формирования соответствующего расчетного документа. Шаблоны операций используются Клиентами для формирования и передачи в Банк Поручений на проведение Операций.

Электронный документ – расчетный или иной документ одной из Сторон, составленный с учетом требований законодательства Российской Федерации, нормативных документов Банка России, договоров, заключенных между Сторонами, в электронно-цифровом виде и подписанный Ключом аутентификации.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила устанавливают порядок обслуживания физических лиц с использованием Системы «ГУТА Он-лайн» в целях предоставления услуг по Дистанционному банковскому обслуживанию и определяют возникающие в этой связи права, обязанности и ответственность Сторон.

1.2. Правила являются типовым формуляром Банка и могут быть приняты Клиентом не иначе как путем присоединения к Правилам в целом в порядке, установленном Правилами.

1.3. Заключение Договора осуществляется Клиентом в соответствии со статьей 428 Гражданского кодекса Российской Федерации путем представления в Банк *Заявления о присоединении к Правилам* на бумажном носителе, составленного по форме *Приложения №1* к Правилам.

Не допускается заключение Договора в пользу третьего лица. Не допускается уступка прав, принадлежащих Клиенту по Договору.

1.4. Банк с целью ознакомления Клиента с Правилами размещает Правила путем опубликования в порядке, предусмотренном **разделом 11** Правил.

1.5. Дистанционное банковское обслуживание Клиента с использованием Системы производится в соответствии с законодательством Российской Федерации и Правилами. В случае изменения законодательства Российской Федерации Правила, до момента их изменения Банком, применяются в части, не противоречащей требованиям законодательства Российской Федерации.

1.6. Правилами устанавливается следующий порядок взаимодействия Банка и Клиента:

1.6.1. Для обеспечения возможности передавать в Банк Поручения по Счету Клиента Банк выполняет подключение Счета Клиента к Системе на основании **Заявления на подключение/отключение Счетов при предоставлении Услуги** по форме **Приложения №4** к Правилам.

1.6.2. Банк осуществляет Операции по Счету/ Карте Клиента на основании полученных и принятых к исполнению Поручений Клиента. Указанные Поручения передаются Клиентом Банку с использованием определенных Правилами Каналов доступа. Наличие в Банке Электронного документа Клиента, содержащего Поручение Клиента и надлежащим образом в соответствии с настоящими Правилами подтвержденного Сеансовым ключом, является для Банка достаточным основанием (если иное не предусмотрено настоящими Правилами) для осуществления Операции.

1.6.3. Операции осуществляются Банком в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, нормативными актами Банка России, настоящими Правилами и условиями Договоров банковского счета, Правилами по картам, заключаемых между Банком и Клиентом.

1.7. Перечень видов Операций, которые Клиент может совершать с использованием Системы, Банк доводит до сведения Клиентов путем размещения соответствующей информации в Системе. Изменение перечня Операций, осуществляется Банком в одностороннем порядке.

1.8. Если в тексте Правил явно не оговорено иное:

1.8.1. Все документы на бумажных носителях, представляемые Клиентом в Банк, должны быть составлены в форме, установленной законодательством Российской Федерации или внутренними документами Банка, и заверены собственноручной подписью Клиента.

1.8.2. Для подтверждения факта передачи Клиентом в Банк документов на бумажных носителях Банк по просьбе Клиента подготавливает и передает Клиенту копии документов, заверенные подписью уполномоченного работника Банка и штампом.

1.8.3. Моментом регистрации Поручения в Системе считается момент внесения времени и даты записи Поручения в реестр Поручений Системы.

1.8.4. Датой приема Банком документа Клиента, переданного на бумажном носителе, считается дата регистрации, проставленная уполномоченным работником Банка в установленном порядке на документе или копии документа, возвращенной Клиенту.

1.8.5. Документы, направляемые Банком Клиенту по почте, направляются на почтовый адрес, указанный Клиентом в **Заявлении о присоединении к Правилам**.

1.9. Стороны признают в качестве единой шкалы времени при работе с Системой Московское поясное время. Контрольным является время системных часов аппаратных средств Банка.

1.10. Стороны признают, что:

1.10.1. Связь Клиента с Банком по вопросам технической поддержки Системы устанавливается по рабочим дням Банка с 09.00 часов до 17.00 часов.

1.10.2. Связь Клиента со Службой клиентской поддержки Банка устанавливается круглосуточно.

1.10.3. Поручения Клиентов исполняются в сроки, установленные законодательством Российской Федерации и договором между Банком и Клиентом, определяющим порядок проведения Операций по соответствующему Счету /Карте, не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления в Банк Электронного документа Клиента, и при условии предоставления Клиентом надлежаще оформленных документов для целей валютного

контроля и противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма.

2. СИСТЕМА БЕЗОПАСНОСТИ

2.1. Идентификация и Аутентификация

2.1.1. Идентификация Клиента производится:

- при использовании Каналов доступа - на основании Логина, переданного Клиентом в Банк;

- при использовании Службы клиентской поддержки Банка – путем установления фамилии, имени, отчества (при наличии) Клиента и данных документа, удостоверяющего его личность, а также путем получения ответов Клиента на контрольные вопросы по последним Операциям Клиента в Системе либо по кодовому слову в случае наличия у Клиента Карты.

- в случае личного визита Клиента в Офис Банка – посредством проверки документа, удостоверяющего личность.

2.1.2. Аутентификация Клиента производится при использовании Каналов доступа – с помощью Логина и Пароля Клиента.

2.1.3. Банк предоставляет Клиенту доступ в Систему для совершения предусмотренных Системой Операций только при условии прохождения Идентификации и Аутентификации.

2.2. Операции с Паролем

2.2.1. Пароль используется Банком для Аутентификации Клиента при использовании Каналов доступа. Три неудачные попытки ввода Логина (и/или Пароля) ведут к блокированию работы в Системе. Восстановление доступа возможно только на основании подписанного Клиентом *Заявления* составленного по форме, по форме *Приложения №2* к Правилам, предоставляемого в Офисе Банка.

2.2.2. При подаче Клиентом *Заявления о присоединении к Правилам* Пароль генерируется Банком.

2.2.3. Пароль предоставляется Банком Клиенту при его личном обращении в Банк в порядке и способом, исключающим доступ третьих лиц к информации о Пароле.

2.2.4. Клиент вправе самостоятельно изменить действующий Пароль, в соответствии с установленными требованиями Системы, обратившись в Банк по Каналам доступа.

2.2.5. В случае утраты Пароля Клиент вправе обратиться лично в Офис Банка для получения нового Пароля с соответствующим письменным заявлением.

2.2.6. В случае Компрометации Пароля Клиент обязан сообщить Банку о факте Компрометации с учетом положений *пункта 1.10* настоящих Правил для последующего блокирования Пароля Банком либо самостоятельно изменить действующий Пароль, обратившись в Банк по Каналам доступа.

2.2.7. Изменение, блокирование Пароля производится при условии обязательной Аутентификации Клиента.

2.2.8. Клиент обязуется обеспечить хранение информации о полученном Пароле способом, делающим Пароль недоступным третьим лицам, в том числе, не сообщать Пароль работникам Банка. В случае утраты и/или Компрометации Пароля Клиент обязан сообщить Банку об утрате (Компрометации), обратившись по телефону Службы клиентской поддержки, посредством Системы или путем личного обращения в Офис Банка. Затем Клиент вправе обратиться в Банк по Каналам доступа для получения нового Пароля. В случае сообщения Клиента Банку об утрате (Компрометации) Пароля посредством Системы Банк исполняет блокировку Пароля по сообщению Клиента в течение операционного дня, в рабочие дни Банка с 9.00 часов до 17.00 часов.

2.2.9. Банк обязуется принять все необходимые и зависящие от Банка меры организационного и технического характера для обеспечения невозможности доступа посторонних лиц к информации о Пароле, находящейся в распоряжении Банка, в том числе при передаче Пароля Клиенту Банком.

2.2.10. Банк вправе прекратить использование Клиентом Пароля (блокировать) на основании требования Клиента, переданного им способами, указанными **в пункте 2.2.8** Правил при условии, что на основании представленной Клиентом в Банк информации у Банка не возникает сомнений, что такое требование исходит от Клиента, которому принадлежит Пароль. Банк вправе прекратить использование Клиентом Пароля (блокировать) по собственной инициативе в случае наличия у Банка оснований считать, что возможна Компрометация Пароля Клиента. В последнем случае Банк незамедлительно оповещает о случившемся Клиента в порядке, предусмотренном **в пункте 11.2** Правил.

2.2.11. Использование Пароля, действие которого было прекращено Банком (по требованию Клиента, в случае Компрометации Пароля и т.д.), не допускается. Для продолжения работы в Системе Клиент вправе обратиться в Банк для получения нового Пароля.

2.3. Использование Сеансовых ключей

2.3.1. Сеансовый ключ используется Клиентом для подтверждения авторства Поручений.

2.3.2. Сеансовый ключ выдается Клиенту на основании **Заявления о присоединении к Правилам** (при заключении Договора), а также на основании **Заявления**, составленного по форме, содержащейся в **Приложении №2** к Правилам (при повторных обращениях в Банк), в Офисах Банка способом и в виде, делающими невозможным доступ третьих лиц и работников Банка к информации о значениях Сеансовых ключей.

2.5.3. В распоряжении Клиента может находиться одновременно несколько комплектов Сеансовых ключей, из которых в данный момент действующим является только один. Количество комплектов Сеансовых ключей, получаемых единовременно, определяется Клиентом самостоятельно, но не может превышать 5 (пять) комплектов. Стоимость предоставления комплекта Сеансовых ключей определяется Тарифами за пользование Услугой. Активация набора Сеансовых ключей производится Клиентом самостоятельно в Системе либо работником Банка в Офисе Банка. Один Сеансовый ключ может быть использован для подтверждения одной Операции по Счету/ Карте Клиента. Получение информации об Операциях по Счету/ Карте Клиента, а также об остатке по Счету/ Карте Клиента осуществляется без использования Сеансовых ключей.

2.5.4. В действующем комплекте Сеансовых ключей только один Сеансовый ключ является текущим в данный момент времени.

2.5.5. Положительный результат проверки правильности Сеансового ключа, сообщенного Клиентом по запросу Банка, означает, что Поручение Клиента подтверждено. В этом случае Банк делает текущим один из ранее не использовавшихся ключей комплекта Сеансовых ключей.

2.5.6. Комплект Сеансовых ключей считается действующим с момента первого использования Клиентом любого Сеансового ключа из комплекта Сеансовых ключей и до использования всех Сеансовых ключей данного комплекта либо подачи Клиентом в Банк требования (заявления) о приостановлении (блокировании) комплекта Сеансовых ключей в порядке, предусмотренном Правилами.

2.5.7. В случае если Сеансовые ключи стали известны третьим лицам, Клиент обязан немедленно заблокировать доступ к Системе самостоятельно или посредством обращения в Банк по телефонной связи по номеру, указанному на сайте Банка в сети Интернет по адресу: www.gutabank.ru, лично в Офисе Банка. В случае сообщения Клиента Банку об утрате/Компрометации Сеансовых ключей посредством Системы Банк исполняет блокировку доступа Клиента в Систему по сообщению Клиента в течение операционного дня, в рабочие дни Банка с 9.00 часов до 17.00 часов.

3. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ СИСТЕМЫ

3.1. Доступ к Системе

3.1.1. Доступ к Системе предоставляется Клиентам, заключившим Договор дистанционного банковского обслуживания путем присоединения к Правилам и

зарегистрированным Банком в Системе. Для доступа к Системе Банк предоставляет Клиенту конверты с Логинем, Паролем и комплектом Сеансовых ключей. При выдаче Клиенту Сеансовых ключей, Логина и Пароля Банк оформляет **Расписку в получении средств доступа к Системе**, составленную по форме **Приложения №3** к Правилам.

3.1.2. Доступ Клиента к Системе осуществляется только при условии обязательной Идентификации и Аутентификации Клиента.

3.1.3. Для осуществления доступа к Счету посредством Системы Клиент оформляет **Заявление на подключение/отключение счетов**, составленного по форме **Приложения №4** к настоящим Правилам. При открытии Клиентом нового Счета совершение Операций по такому Счету, передача в Банк Поручений, связанных с таким Счетом осуществляется Клиентом в рамках настоящих Правил после оформления **Заявления на подключение/отключение счетов**. Для отключения Счета от Системы Клиент оформляет **Заявление на подключение/отключение счетов**.

3.2. Приостановка и ограничение обслуживания

3.2.1. Банк вправе без предварительного уведомления Клиента временно приостановить или ограничить доступ Клиента к Системе. В этом случае Банк обязан в срок не позднее следующего рабочего дня после приостановки/ограничения доступа уведомить Клиента путем опубликования информации в порядке, предусмотренном **разделом 11** Правил.

3.2.2. Банк вправе вводить ограничения перечня видов Операций и Поручений, передача которых возможна Клиентом. Информация об ограничениях публикуется Банком в порядке, предусмотренном **разделом 11** Правил.

3.2.3. Клиент вправе приостановить пользование Системой и/или ограничить передачу своих Поручений, путем подачи в Банк **Заявления** по форме **Приложения №2** к настоящим Правилам, в виде документа на бумажном носителе. Пользование Системой считается приостановленным/ограниченным с момента приема Банком вышеуказанного уведомления.

При подаче Клиентом сообщения Банку об утрате/Компрометации Ключей аутентификации по телефону Службы клиентской поддержки, Клиент обязан лично подать в Офисе Банка заявление, указанное в настоящем пункте, в срок не позднее 3 (трех) рабочих дней с даты совершения звонка в Службу клиентской поддержки.

3.2.4. В случае приостановления/ограничения обслуживания по инициативе Клиента Банк не возвращает полученное от Клиента комиссионное вознаграждение за услуги, предоставление которых приостановлено/ограничено.

3.2.5. Для возобновления обслуживания, приостановленного/ограниченного по инициативе Клиента, Клиент передает в Банк соответствующее требование по форме, установленной Банком в виде документа на бумажном носителе. Обслуживание возобновляется Банком не позднее следующего рабочего дня от даты получения соответствующего требования Клиента.

4. ШАБЛОНЫ ОПЕРАЦИЙ

4.1. Для передачи в Банк Поручения на проведение Операции используется соответствующий данной Операции Шаблон, который формируется Банком в Системе.

4.2. Шаблоны формируются Банком 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 отмены/изменения действующего.

5. ПЕРЕДАЧА И ИСПОЛНЕНИЕ ПОРУЧЕНИЙ

5.1. Формирование и передача Поручений на проведение Операций

5.1.1. Формирование и передача Поручений на проведение Операций производится Клиентами по Каналам доступа только с использованием Шаблонов операций.

5.1.2. Клиент предоставляет Банку право при проведении Операций на основании Поручений Клиента составлять от его имени расчетные документы, необходимые для проведения соответствующих Операций.

Стороны признают, что переданное в Банк Поручение, содержащее все постоянные и индивидуальные параметры, предусмотренные Шаблоном, а также все переменные параметры, предоставленные Клиентом, соответствует в части соблюдения формы документам, использование которых предусмотрено нормативными актами Банка России при регулировании осуществления расчетов физических лиц в безналичном порядке.

5.1.3. Поручение должно быть подтверждено с помощью действительного Сеансового ключа, находящегося в распоряжении Клиента. При отсутствии подтверждения Поручение не регистрируется и считается, что Клиент отказался от передачи Поручения, даже если им были произведены все остальные действия, необходимые для его передачи.

5.1.4. Банк вправе отказать в регистрации Поручения, если анализ возможности выполнения Поручения, проведенный Банком при получении Поручения в соответствии с критериями, установленными Банком, дает отрицательный результат, а также при отсутствии / недостаточности денежных средств на Счете/ Карте Клиента.

5.1.5. Банк вправе вводить ограничения на использование Клиентом Ключей аутентификации, в том числе ограничить перечень видов Операций и Поручений, передача которых возможна к осуществлению Клиентом в Системе. Информация об ограничениях отражается в Правилах, Тарифах Банка и публикуется Банком в порядке, предусмотренном *разделе 11*.

5.2. Отмена Поручений на проведение Операций

5.2.1. Клиент может отменить свое Поручение, передав в Банк заявление на отмену Поручения в письменном виде в свободной форме, или соответствующее Поручение Банку по Каналу доступа, подтвержденное Сеансовым ключом.

5.2.2. Банк вправе отказать в отмене ранее переданного Клиентом Поручения, если в ходе исполнения этого Поручения Банком уже были произведены действия, в результате которых отмена Поручения невозможна.

5.2.3. В случае отмены Поручения Банк вправе не возвращать комиссионное вознаграждение, полученное от Клиента, если отмененное Поручение было зарегистрировано в Системе.

5.2.4. В случае, если отмена Банком Поручения по инициативе Клиента повлекла затраты со стороны Банка, Банк вправе без распоряжения Клиента списать сумму затрат со Счетов/ Карт Клиента.

5.3. Хранение Поручений на проведение Операций

5.3.1. Банк обязан хранить полученные от Клиента Поручения в течение предусмотренных законодательством Российской Федерации сроков для хранения аналогичных документов, составленных на бумажном носителе.

5.4. Информация о Поручениях

5.4.1. Банк обязуется предоставить Клиенту возможность получения актуальной и достоверной информации о переданных Клиентом Поручениях, Операциях по его Счетам/Картам, состоянии его Счетов Карт и иную информацию в порядке, предусмотренном Правилами.

5.4.2. Клиент обязуется не реже одного раза в 10 (десять) календарных дней осуществлять доступ к Системе по Каналам доступа для получения информации о зарегистрированных Поручениях, и о состоянии Счета/ Карты в целях проверки проведенных Банком Операций.

5.4.3. Непоступление в течение 10 (десяти) календарных дней с даты регистрации Поручения, письменной претензии Клиента, составленной в свободной форме, о несогласии с Операцией, проведенной на основании данного Поручения, считается признанием Клиентом такого Поручения и подтверждением проведенной Операции.

5.5. Исполнение Поручений на проведение Операций

5.5.1. Поручения Клиентов исполняются в сроки, установленные законодательством Российской Федерации, настоящими Правилами и договором между Банком и Клиентом, определяющим порядок проведения Операций по соответствующему Счету/Карте.

5.5.2. Банк не исполняет зарегистрированное Поручение Клиента на проведение Операции в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

5.5.3. Банк вправе отказать Клиенту в исполнении зарегистрированного Поручения, если при последующей проверке будет установлено, что исполнение предусмотренной им Операции противоречит законодательству Российской Федерации, нормативным актам Банка России, Правилам или договору между Банком и Клиентом, определяющему порядок проведения Операций по соответствующему Счету/ Карте.

5.5.4. Банк вправе отказать Клиенту в исполнении зарегистрированного Поручения, в случае отсутствия в Банке надлежаще оформленных документов для целей валютного контроля, в случае необходимости их предоставления.

5.5.5. В случае отказа Банка от исполнения зарегистрированного Поручения, Клиент вправе обратиться в Банк за получением соответствующей информации, в том числе о причинах неисполнения.

5.6. Подтверждение Операций документами на бумажном носителе

5.6.1. В случае если иное не предусмотрено соглашением между Клиентом и Банком, Банк обязуется по запросу Клиента, переданному, в том числе по Каналам доступа, предоставить Клиенту документы на бумажном носителе, подтверждающие совершение Операций по Поручению Клиента.

Документ на бумажном носителе, подтверждающий совершение Операций по Поручению Клиента, считается переданным Клиенту при его передаче в Офисе Банка лично Клиенту либо его уполномоченному представителю, действующему на основании доверенности, удостоверенной в установленном действующим законодательством Российской Федерации порядке.

В соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации Банк осуществляет Идентификацию уполномоченного представителя Клиента на основании документа, удостоверяющего личность представителя.

Документ на бумажном носителе, подтверждающий совершение Операций по Поручению Клиента, должен быть подтвержден соответствующими отметками и штампом Банка.

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

5.6.2. Банк вправе в любой момент потребовать от Клиента подписания подтверждающих документов на бумажном носителе, эквивалентных по смыслу и содержанию переданным Клиентом и зарегистрированным Банком Поручениям, независимо от того, были ли исполнены эти Поручения Банком.

5.6.3. Клиент обязан по требованию Банка подписывать подтверждающие документы, указанные в **пункте 5.6.2** Правил.

5.6.4. Банк вправе не регистрировать новые Поручения до подписания Клиентом и получения Банком подтверждающих документов, указанных в **пункте 5.6.2** Правил.

5.7 Информационный сервис

5.7.1. Служба клиентской поддержки Банка предоставляет Клиенту следующие услуги:

- предоставление общей информации о возможностях Системы;
- предоставление общей информации о порядке заключения Договора дистанционного банковского обслуживания и подключения к Системе;
- предоставление информации о состоянии и использовании Счета/ Карты Клиента;
- предоставление информации об остатках денежных средств на Счете/ Карте;
- предоставление информации о проведенных Операциях по Счету/ Карте;
- прием Поручения Клиента о приостановлении (блокировании) Пароля, комплекта Сеансовых ключей, если иное не установлено соглашениями между Клиентом и Банком.

5.7.2. Служба клиентской поддержки Банка предоставляет Клиенту информационные услуги при условии положительного результата Идентификации Клиента.

5.7.3. Банк извещает Клиента о номерах телефонов, факсов, адресах электронной почты, по которым Клиент может осуществлять связь со Службой клиентской поддержки, путем опубликования информации в порядке, предусмотренном в *разделе 11* Правил.

6. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

6.1. Банк обязуется 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 Российской Федерации.

6.2. В случаях, когда использование Ключей аутентификации предполагает передачу Клиенту либо хранение Банком какой-либо конфиденциальной информации, Банк обязуется принять все необходимые и зависящие от Банка меры организационного и технического характера для предотвращения доступа третьих лиц к такой информации до передачи ее Клиенту, а также во время хранения указанной информации.

6.3. Клиент поставлен в известность и в полной мере осознает, что передача конфиденциальной информации по Каналам доступа влечет риск несанкционированного доступа к такой информации третьих лиц.

6.4. В случаях, когда передача информации по Каналам доступа осуществляется по требованию Клиента или в соответствии с Поручением Клиента, Банк не несет ответственности за несанкционированный доступ третьих лиц к такой информации при ее передаче.

7. ВОЗНАГРАЖДЕНИЕ БАНКА

7.1. Размер и порядок удержания комиссионного вознаграждения за предоставление Банком услуг в соответствии с Правилами устанавливаются согласно Тарифам Банка.

7.2. Клиент поручает Банку списывать без распоряжения с любых Счетов/ Карт Клиента в Банке комиссионное вознаграждение за услуги в соответствии с Тарифами Банка.

7.3. Банк имеет право в одностороннем порядке изменять Тарифы Банка с извещением Клиента не позднее, чем за 10 (десять) дней до вступления Тарифов в силу, путем опубликования информации в порядке, предусмотренном в *разделе 11* Правил.

8. УРЕГУЛИРОВАНИЕ РАЗНОГЛАСИЙ

8.1. Споры, возникающие в связи с исполнением Договора, Стороны обязуются разрешать путем переговоров с учетом принципов добросовестности и взаимного уважения. В случае невозможности урегулирования возникших разногласий путем переговоров, Стороны будут рассматривать споры в органах судебной системы Российской Федерации, с учетом требований подсудности и подведомственности, определенных нормами действующего законодательства Российской Федерации.

8.2. В случае несогласия Клиента с действиями Банка, связанными с исполнением Банком Поручений, Клиент направляет в Банк письменное заявление с изложением сути претензии.

8.3. Банк в течение 21 (двадцати одного) рабочего дня с даты получения претензии Клиента рассматривает заявление Клиента и, в зависимости от принятого решения, либо удовлетворяет претензию Клиента, либо передает Клиенту письменное заключение о необоснованности его претензии, подписанное уполномоченным работником Банка.

9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

9.1. Ответственность Банка

9.1.1. Банк несет ответственность перед Клиентом в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации, в том числе в части возмещения убытков Клиента, возникших при использовании Системы, в результате несоблюдения Банком требований Правил и иных заключенных между Банком и Клиентом соглашений, регулирующих работу в Системе.

9.1.2. Банк не несет ответственности за неисполнение Поручения Клиента, если исполнение привело бы к нарушению требований действующего законодательства Российской Федерации, нормативных актов Банка России, Правил, а также условий иных заключенных между Клиентом и Банком соглашений (договоров), в том числе, если Поручение не было подтверждено Клиентом либо проверка подтверждения дала отрицательный результат либо денежных средств на Счетах/ Картах Клиента не достаточно для исполнения Поручения, а также в иных случаях, предусмотренных Правилами и действующим законодательством Российской Федерации.

9.1.3. Банк не несет ответственность за повторную ошибочную передачу Клиентом Поручений.

9.1.4. Банк не несет ответственности за невыполнение, несвоевременное или неправильное выполнение Поручений Клиентов, если это было вызвано предоставлением Клиентом недостоверной информации, потерей актуальности информации, ранее предоставленной Клиентом, используемой при регистрации и исполнении Банком Поручения, или вводом Клиентом неверных данных.

9.1.5. Банк не несет ответственности за ущерб, возникший вследствие несанкционированного использования третьими лицами Ключей аутентификации Клиента, если такое использование произошло после передачи Ключей аутентификации Клиенту.

9.1.6. Банк не несет ответственности 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.

9.1.7. Банк несет ответственность за приостановление предоставления Клиенту Услуги на основе устного заявления Клиента о приостановлении, переданного Клиентом по телефонной связи по номеру, указанному на сайте Банка в сети Интернет по адресу: <http://www.gutabank.ru>. При обращении Клиента по телефону им должны быть названы данные, удостоверяющие личность Клиента, для сверки их с заявленными Клиентом при подключении к Услуге. Банк может дополнительно запросить данные Клиента по Операциям, совершенным в Системе, по кодовому слову, заявленному Клиентом при выпуске Карты, – при наличии у Клиента Карты.

9.1.8. Банк не несет ответственности за ущерб, возникший:

- вследствие несоблюдения Клиентом установленных настоящими Правилами порядка и условий использования Системы;
- вследствие Компрометации ключей аутентификации, их утраты или несанкционированного использования, произошедших по вине Клиента; а также, в случае если Компрометация произошла на персональном компьютере, не отвечающем необходимым требованиям информационной безопасности;
- в случае нарушения Клиентом настоящих Правил;
- вследствие принятия высшими органами законодательной и исполнительной власти Российской Федерации решений, которые делают невозможным для Банка выполнение своих обязательств по предоставлению Услуги;
- вследствие сбоев в работе линий связи, обрыва линий связи, выхода из строя оборудования у телефонного оператора.

9.2. Ответственность Клиента

9.2.1. Клиент несет ответственность перед Банком в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации, в том числе за убытки, возникшие у

Банка, в результате исполнения Поручений, переданных в Банк от имени Клиента неуполномоченным лицом с использованием принадлежащих Клиенту Сеансовых ключей.

9.2.2. Клиент несет риск убытков, возникших у него, в результате исполнения Банком Поручений, переданных в Банк с использованием принадлежащих Клиенту Ключей аутентификации.

9.2.3. Клиент несет ответственность за правильность и актуальность всех сведений, сообщаемых им Банку, при заключении и исполнении Договора.

9.2.4. Клиент несет ответственность за сохранность и конфиденциальность Ключей аутентификации, переданных ему Банком. Клиент обязан лично совершать в Системе действия, предусмотренные Правилами. Клиент не вправе передавать третьим лицам права, предусмотренные Правилами.

9.2.5. Клиент несет ответственность за обеспечение необходимого уровня информационной безопасности персонального компьютера, с которого осуществляется доступ в Систему (наличие обновлений операционной системы, наличие антивируса и актуальных вирусных баз и т.п.)

9.2.6. Клиент несет ответственность за соответствие суммы платежа и текущего остатка на Счете/ Карте в Банке и осуществление платежей только в пределах этого остатка, за исключением случаев предоставления Банком овердрафта по Счету/ Карте, что регулируется отдельным договором. Клиент обязан при отправке Поручений контролировать достаточность средств на Счете для одновременного списания комиссии за данный платеж в соответствии с Тарифами.

9.2.7. В случае утери или подозрения на компрометацию Ключей аутентификации Клиент обязан:

- незамедлительно блокировать работу в Системе в соответствии с настоящими Правилами;
- немедленно сообщать Банку любыми доступными способами обо всех случаях, свидетельствующих о попытках посторонних лиц получить доступ к Системе.

9.2.8. Клиент несет ответственность за все действия, произведенные через Систему с использованием Ключей аутентификации Клиента.

9.3. Взаимная ответственность Сторон

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

10. ИЗМЕНЕНИЕ ПРАВИЛ И ТАРИФОВ

10.1. Правила/Тарифы могут быть изменены по инициативе Банка путем внесения изменений и/или дополнений в Правила/ Тарифы, в том числе путем утверждения новой редакции Правил, в порядке, установленном настоящим разделом Правил.

10.2. Для вступления в силу изменений и/или дополнений, внесенных Банком в Правила/Тарифы, Банк обязан опубликовать информацию об изменениях в соответствии с *разделом 11* Правил.

10.3. Изменения и/или дополнения в Правила/Тарифы, внесенные Банком, вступают в силу по истечении 10 (десяти) календарных дней с даты опубликования Банком информации об этих изменениях и/или дополнениях либо с даты вступления изменений и/или дополнений в силу, если такая дата указана в опубликованной информации, но не ранее 10 (десяти) календарных дней с даты опубликования информации.

В случае изменения законодательства Российской Федерации Правила, до момента их изменения Банком, применяются в части, не противоречащей требованиям законодательства Российской Федерации.

10.4. Клиент обязан не реже одного раза в 10 (десять) календарных дней знакомиться с информацией, публикуемой Банком в соответствии с *разделом 11* Правил.

10.5. В случае несогласия Клиента с изменениями и/или дополнениями, внесенными в Правила/Тарифы, или условиями новой редакции Правил, Клиент вправе расторгнуть Договор в порядке, установленном в *разделе 12* Правил.

10.6. В случае, если до вступления в силу опубликованных Банком изменений и/или дополнений, внесенных в Правила/Тарифы, Банк не получил уведомления Клиента о расторжении Договора, Стороны признают, что указанные изменения и/или дополнения в Правила/Тарифы приняты Клиентом.

10.7. Банк не несет ответственности, если информация об изменении и/или дополнении Правил/Тарифы, опубликованная в порядке и в сроки, установленные Правила, не была получена и/или изучена и/или правильно истолкована Клиентом.

10.8. Любые изменения и/или дополнения в Правила/Тарифы с момента их вступления в силу равно распространяются на всех лиц, присоединившихся к Правилам, в том числе присоединившихся к Правилам ранее даты вступления изменений и/или дополнений в силу.

11. ОПУБЛИКОВАНИЕ ИНФОРМАЦИИ

11.1. Под опубликованием информации в Правилах понимается размещение Банком информации, предусмотренной Договором, в местах и способами, установленными Правилами, обеспечивающими возможность ознакомления с этой информацией Клиентов, в том числе:

- размещения информации на корпоративном Интернет-сайте Банка *www.gutabank.ru*;
- размещения объявлений на стендах в Офисах Банка;
- иными способами, позволяющими Клиенту получить информацию.

11.2. Оповещение Клиента по вопросам, касающимся исполнения настоящего Договора, производится Банком путем опубликования информации в соответствии с настоящим разделом Правил, а также путем предоставления информации при личном посещении Клиентом Офисов Банка и/или при обращении Клиента в Банк с использованием Каналов доступа.

12. СРОК ДЕЙСТВИЯ И ПОРЯДОК РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА

12.1. Договор вступает в силу с момента приема Банком от Клиента надлежаще оформленного в соответствии с Правилами *Заявления о присоединении к Правилам*, по форме *Приложения №1* к настоящим Правилам.

12.2. Договор действует до момента получения одной из Сторон уведомления о своем намерении расторгнуть Договор в одностороннем порядке.

12.3. Договор может быть расторгнут по требованию одной из Сторон в следующем порядке:

12.3.1. В случае расторжения Договора по инициативе Банка, Банк уведомляет об этом Клиента не позднее, чем за 15 (пятнадцать) календарных дней до момента предполагаемого расторжения Договора посредством направления сообщения по почтовому адресу Клиента, сообщенному им при заключении Договора, либо иным способом, установленным Правилами. Обязательства Банка по приему и исполнению Поручений с использованием Системы считаются прекращенными с даты и времени, указанных в уведомлении.

12.3.2. В случае расторжения Договора по инициативе Клиента, Клиент представляет в Банк письменное заявление о расторжении Договора, составленное по форме *Приложения №2* к настоящим Правилам. Договор считается расторгнутым с даты регистрации Банком указанного уведомления, при условии отсутствия у Клиента обязательств по погашению перед Банком задолженности по Договору. При наличии указанных обязательств по

погашению задолженности перед Банком Договор считается расторгнутым с момента исполнения обязанности по оплате указанной задолженности.

Все Поручения 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 Поручений Клиента.

12.4. Прекращение обязательств по Договору не влечет прекращения обязательств по иным договорам (соглашениям), заключенным между Клиентом и Банком.

От _____

Паспорт серия _____ № _____

Кем и когда выдан: _____

Адрес регистрации: _____

Адрес фактического проживания:

(адрес для почтовых уведомлений)

Контактный тел.: _____

e-mail: _____

Заявление¹

о присоединении к Правилам предоставления Услуги «Интернет – банк для физических лиц» в ОАО «ГУТА-БАНК» посредством Системы «ГУТА Он-лайн»

1. Я, _____ (далее – Клиент), настоящим Заявлением, в соответствии со ст. 428 ГК РФ полностью и безусловно присоединяюсь к Правилам предоставления Услуги «Интернет-банк для физических лиц» в ОАО «ГУТА-БАНК» посредством Системы «ГУТА Он-лайн» и обязуюсь соблюдать указанные Правила со дня принятия настоящего Заявления ОАО «ГУТА-БАНК» (далее – Банк).

Прошу предоставить возможность осуществлять дистанционное управление моими счетами посредством Системы «ГУТА Он-лайн».

2. Настоящим я подтверждаю, что:

Правила предоставления Услуги «Интернет-банк для физических лиц» в ОАО «ГУТА-БАНК» посредством Системы «ГУТА Он-лайн» мне разъяснены.

3. Настоящим я признаю, что все действия, которые будут совершены от моего имени в Системе «ГУТА Он-лайн» с использованием предоставленных мне средств доступа, порождают с моей стороны обязательства, равные обязательствам по документам аналогичного содержания на бумажном носителе, заверенным моей собственноручной подписью.

4. Я уведомлен(а) и согласен(а) с тем, что в случае отказа Банком в предоставлении мне доступа в Систему «ГУТА Он-лайн» без объяснения причин настоящий Договор считается незаключенным и не буду иметь к Банку претензий.

Клиент:

_____/_____/

«__» _____ 200__ г.

Заполняется Банком

Работник Банка:

подпись

Фамилия И.О.

«__» _____ г.

¹ Настоящее Заявление составлено в двух экземплярах, один из которых для Банка, другой передается Клиенту после подтверждения Банком.

От _____

Паспорт серия _____ № _____

Кем и когда выдан: _____

Адрес регистрации: _____

Адрес фактического проживания:

(адрес для почтовых уведомлений)

Контактный тел.: _____

e-mail: _____

Заявление¹

Я, _____, (далее – Клиент),
настоящим Заявлением,

- ☐ Прошу возобновить возможность осуществлять дистанционное управление моими счетами посредством Системы «ГУТА Он-лайн», далее – Система.
- ☐ Прошу назначить мне новый Пароль и Логин для входа в Систему.
- ☐ Прошу выдать мне Сеансовые ключи для совершения Операций в Системе в количестве _____ (_____) комплект (-а, -ов).
- ☐ В связи с Компрометацией ключей аутентификации в Системе прошу блокировать действие выданных мне Сеансовых ключей для совершения Операций в Системе.
- ☐ В связи с Компрометацией ключей аутентификации в Системе прошу блокировать действие моего Пароля для входа в Систему.
- ☐ Прошу прекратить предоставление Услуги и расторгнуть Договор.
Претензий по объему, качеству и срокам оказания Услуги не имею.

Клиент:

_____/_____/_____

«__» _____ 200__ г.

Заполняется Банком

1. Клиент отключен: «__» _____ 200__ г.²

Работник Банка: _____ «__» _____ г.
подпись *Фамилия И.О.*

Администратор _____ «__» _____ г.
подпись *Фамилия И.О.*

¹ Настоящее Заявление составлено в двух экземплярах, один из которых для Банка, другой передается Клиенту после подтверждения Банком

² Проставляется дата удаления Клиента из Системы Администратором.

Я,

[illegible]

ЛОГИН

Дата привязки	Статус

ID пароля	Статус

ID сеансовых ключей	Дата привязки	Статус

/ « » 200 г.

Заполняется Банком

Работник Банка: _____ «__» _____ Г.
подпись Фамилия И.О.



Приложение № 4
к Правилам предоставления услуги
«Интернет – банк для физических
лиц» в ОАО «ГУТА-БАНК»
посредством Системы «ГУТА Он-
лайн»

От _____

Паспорт серия _____ № _____

Кем и когда выдан: _____

Адрес регистрации: _____

Адрес фактического проживания:

(адрес для почтовых уведомлений)

Контактный тел.: _____

e-mail: _____

Заявление¹
на подключение/отключение Счетов при предоставлении Услуги
к Правилам дистанционного банковского обслуживания физических лиц» в ОАО
«ГУТА-БАНК» посредством Системы «ГУТА Он-лайн»

Я, _____, (далее – Клиент),
настоящим Заявлением,

- ☐ Прошу разрешить возможность осуществлять дистанционное управление моими Счетами
посредством Системы «ГУТА Он-лайн», далее – Система.

Перечень Счетов, подключаемых к Системе:

- ☐ Прошу запретить возможность осуществлять дистанционное управление моими Счетами
посредством Системы «ГУТА Он-лайн», далее – Система.

Перечень Счетов, отключаемых от Системы:

Клиент:

_____/_____/_____

«__» _____ 200__ г.

Заполняется Банком

2. Счета подключены/отключены: «__» _____ 200__ г.

Работник Банка:

подпись

Фамилия И.О.

«__» _____ г.

¹ Настоящее Заявление составлено в двух экземплярах, один из которых для Банка, другой передается Клиенту после подтверждения Банком