	<p style="text-align: center;"><b>УТВЕРЖДЕН</b></p> <p style="text-align: center;">Советом по принципам исламского финансирования АО «Исламский банк «Заман-Банк» Сертификат №АХ-ZNB-10 от 12.05.2025 года</p>	<p style="text-align: center;"><b>УТВЕРЖДЕН</b></p> <p style="text-align: center;">Советом Директоров АО «Исламский банк «Заман-Банк» (протокол № 8 от 20.05.2025 года) Правлением АО «Исламский банк «Заман-Банк» (протокол № 22 от 16.05.2025 года)</p>
		с изменениями и дополнениями
	<p style="text-align: center;">согласованными Советом по принципам исламского финансирования АО «Исламский банк «Заман-Банк» (протокол № 5/02-2026 от 25.02.2026 года)</p>	<p style="text-align: center;">утвержденными Советом Директоров АО «Исламский банк «Заман-Банк» (протокол № 4 от 30.03.2026 года) Правлением АО «Исламский банк «Заман-Банк» (протокол № 10 от 05.03.2026 года)</p>

**ДОГОВОР КОМПЛЕКСНОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ  
ДЛЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ  
В АО «ИСЛАМСКИЙ БАНК «ЗАМАН-БАНК»**

**РАЗДЕЛ 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

Настоящим Договором комплексного банковского обслуживания для физических лиц (далее – Договор) в АО «Исламский банк «Заман-Банк», именуемом в дальнейшем «Банк», определяются стандартные условия открытия и обслуживания банковского счета, выпуска и обслуживания платежных карточек физического лица, именуемого в дальнейшем «Клиент», а также оказания ему электронных банковских услуг. Настоящий Договор устанавливает права, обязанности, ответственность и иные особенности правоотношений между Банком и Клиентом.

В Договоре Клиент и Банк совместно именуются «Стороны», а по отдельности – «Сторона». В рамках Договора предоставляются следующие виды банковских услуг:

- 1) открытие, ведение и закрытие банковских счетов (текущих счетов);
- 2) выпуск и обслуживание платежных карточек (далее – Платежная карточка);
- 3) подключение и оказание электронных банковских услуг.

Договор является договором присоединения, заключаемым в соответствии с положениями статьи 389 Гражданского кодекса Республики Казахстан и на условиях Правил об общих условиях проведения операций АО «Исламский банк «Заман-Банк» (далее – Правила об общих условиях), размещенных на официальном Сайте Банка, условия которого едины для всех Клиентов и могут быть приняты Клиентом не иначе как путем присоединения к настоящему Договору в целом на основании Заявления-анкеты клиента на комплексное банковское обслуживание (для физических лиц) (Приложение 1 к настоящему Договору) (далее – Заявление-анкета) и/или иных соответствующих документов по установленным Банком формам, содержащих условия и намерения присоединения к настоящему Договору, надлежащим образом оформленных и подписанных Клиентом любым способом, не противоречащим требованиям Договора и (или) действующего законодательства, включая, но не ограничиваясь:

- на бумажном носителе, подписанного собственноручно Клиентом;

- в форме электронного документа, подписанного Клиентом посредством электронной цифровой подписи, динамической идентификации;
- любым иным способом с применением элементов защитных действий, не противоречащих Договору и (или) действующему законодательству, которые определяются Банком.

При этом принятое Заявление-анкета/иные приложения к Договору являются неотъемлемой частью настоящего Договора. При дистанционном обслуживании Клиент считается присоединившимся к настоящему Договору после прохождения соответствующей идентификации Клиента.

---

### **ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ:**

В настоящем Договоре используются следующие термины и определения, которые имеют указанное ниже значение:

- 1) **CVV/CVC-код** – (аббревиатура от Card Verification Value / Card Verification Code) – трехзначный идентификационный код, предназначенный для подтверждения подлинности Держателя карточки при оплате товаров и услуг (работ) в сети Интернет.
- 2) **FATCA** – Закон США «О налоговом контроле счетов в иностранных финансовых учреждениях» (англ. Foreign Account Tax Compliance Act), реализуемый в Республике Казахстан посредством соглашения между Правительствами Республики Казахстан и США о совершенствовании международной налоговой дисциплины.
- 3) **ОТР-код** – одноразовый код верификации, представляющий собой уникальную последовательность электронных цифровых символов, создаваемую программно-техническими средствами. Код отправляется Клиенту через SMS-сообщение или Push-уведомление и предназначен для одноразового использования при предоставлении Клиенту электронных банковских услуг и иных услуг.
- 4) **POS-терминал** (англ. Point of Sale) – электронное устройство, используемое для проведения безналичных платежей с помощью Платежных карточек в ПТС, а также для выдачи наличных в ПВН.
- 5) **Push-уведомление** – электронное уведомление, предназначенное для предоставления Клиенту электронных банковских услуг и иных услуг через Мобильное приложение. Также используется для отправки ОТР-кодов, информационных и рекламных сообщений. Направляется Банком на доверенное устройство Клиента через Интернет.
- 6) **QR-код** – технология, обеспечивающая доступ к услугам Банка и проведение операций, включая электронные информационные и транзакционные банковские услуги. Позволяет идентифицировать Клиента, данные о товаре (работе, услуге)/ПТС, реквизиты Платежной карточки, а также формировать указания на проведение операций с использованием визуальных машиночитаемых штрих-кодов, принимаемых Банком.
- 7) **SMS-информирование** – услуга, предоставляемая Банком Клиенту, включающая отправку SMS-сообщений о карточных операциях, проведенных платежах и переводах, а также иной информации. Сообщения направляются на зарегистрированный номер мобильного телефона Клиента без отдельного запроса на основании подписанного Клиентом заявления на подключение услуги SMS-информирования или устного согласия, подтвержденного по телефону.
- 8) **SMS-сообщение** – короткое текстовое сообщение установленного формата, передаваемое Банком Клиенту через провайдера SMS-услуг на зарегистрированный номер мобильного телефона.

- 9) **Аутентификация** – подтверждение подлинности и правильности составления электронного документа с использованием процедуры безопасности, установленной Банком.
- 10) **Банк** – АО «Исламский банк «Заман-Банк» или любой из его филиалов.
- 11) **Банк бенефициара** – банк или организация, осуществляющая отдельные виды банковских операций и обслуживающая бенефициара.
- 12) **Банк отправителя** – банк или организация, осуществляющая отдельные виды банковских операций и обслуживающая отправителя денег.
- 13) **Банк-эквайер** – банк, филиал банка-нерезидента Республики Казахстан или организация, осуществляющая отдельные виды банковских операций, которые, согласно условиям договора с предпринимателем и (или) условиям платежного документа, составленного у предпринимателя при осуществлении платежа и (или) перевода денег с использованием платежной карточки, обязаны принять деньги, поступившие в пользу предпринимателя, и (или) выполнять иные действия, предусмотренные договором с предпринимателем. Банком-эквайером также является банк, осуществляющий выдачу наличных денег и (или) оказание держателям карточек, не являющимся клиентами данного банка, иных услуг по осуществлению платежей и (или) переводов денег с использованием платежных карточек.
- 14) **Банковский Счет(-а)/Счет (а)** – текущий счет (счета), соответствующий (соответствующие) нормам Шариата, открытый (открытые) и обслуживаемый (обслуживаемые) Клиентом в Банке на основании Заявления-анкеты и (или) иных заявлений о присоединении к настоящему Договору.
- 15) **Банкомат** – электронно-механическое устройство, позволяющее Клиенту получать наличные деньги и пользоваться другими услугами Банка с использованием Платежной карточки.
- 16) **Бенефициар** – лицо, в пользу которого осуществляется платеж и (или) перевод денег.
- 17) **Биометрическая идентификация** – процедура установления личности Клиента с целью однозначного подтверждения его прав на получение электронных банковских услуг на основе его физиологических и биометрических характеристик.
- 18) **Блокирование Платежной карточки** – полный или частичный запрет на осуществление платежей и (или) переводов денег с использованием Платежной карточки, включая снятие наличных денег в ПВН/банкоматах.
- 19) **Виртуальная карточка** – платежная карточка, выпущенная в электронной форме, без материального носителя (пластика).
- 20) **внутренние документы Банка** – внутренние нормативные документы Банка, утвержденные уполномоченными органами/лицами Банка, которые устанавливают, изменяют или прекращают нормы (правила) поведения, рассчитанные на многократное применение и обязательные для соблюдения/применения участниками внутрибанковских отношений при выполнении ими своих функций/должностных обязанностей.
- 21) **верификация** — комплекс действий Клиента с целью обеспечения безопасности и подтверждения их легитимности. В рамках Мобильного приложения Банка верификация может включать в себя проверку личности клиента, аутентификацию пользовательских данных, подтверждение транзакций и многие другие меры, направленные на защиту от мошенничества и неправомерных действий.
- 22) **Выписка** — надлежащим образом оформленная информация о состоянии Счета, представляемая Банком в электронном виде по требованию Клиента, либо законных представителей Клиента (Поверенный) в соответствии с законодательством Республики Казахстан, и отражающая проведенные операции по Счету за определенный период времени. Выписка является одним из видов уведомления и

- служит достаточным доказательством совершения операций по Счету и (или) по Договору. Выписка не требует какого-либо дополнительного удостоверения.
- 23) **ГБД** – государственная база данных уполномоченных органов Республики Казахстан.
- 24) **Дата валютирования** – дата, указанная инициатором платежа и (или) перевода денег в платежном документе, на которую деньги должны быть зачислены на банковский счет бенефициара.
- 25) **Держатель карточки** – Клиент, использующий Платежную карточку, или уполномоченный представитель Клиента.
- 26) **Динамическая идентификация** – процедура установления личности Клиента для однозначного подтверждения его прав на получение электронных банковских услуг путем использования одноразового ОТР-кода.
- 27) **Доверенность** – письменное уполномочие, выданное одним лицом (доверителем) другому лицу (поверенному) для представления его интересов.
- 28) **Документ, удостоверяющий личность (ДУЛ)** – документ установленного образца, содержащий информацию о персональных данных физического лица, позволяющую установить его личность и правовой статус в целях идентификации. Может быть выдан на материальном носителе либо в электронной форме в случаях, предусмотренных Законом Республики Казахстан «О документах, удостоверяющих личность». Гражданско-правовые сделки совершаются по следующим документам:
- паспорт гражданина Республики Казахстан;
  - удостоверение личности гражданина Республики Казахстан;
  - вид на жительство иностранца в Республике Казахстан;
  - удостоверение лица без гражданства;
  - заграничный паспорт;
  - свидетельство о рождении.
- 29) **Дополнительная карточка** – Платежная карточка, выпускаемая Банком на основании заявления владельца основной Платежной карточки, предоставляющая Держателю карточки право доступа к средствам владельца основной Платежной карточки в пределах установленного лимита (список лиц, которым выдаются Дополнительные карточки, указывается в заявлении владельца основной Платежной карточки).
- 30) **Е-ПИН** – технология самостоятельной установки ПИН-кода через систему дистанционного банковского обслуживания (банкоматы, мобильное приложение, онлайн-банкинг и другие каналы).
- 31) **Закон о ПОД/ФТ** – Закон Республики Казахстан «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения».
- 32) **Идентификация** – совокупность мероприятий по установлению предусмотренных законодательством сведений о Клиентах, их представителях (Поверенный), бенефициарных собственниках и подтверждению их достоверности с использованием оригиналов документов, надлежащим образом заверенных копий и (или) государственных и иных информационных систем.
- 33) **ИИК (Счет)** – индивидуальный идентификационный код Клиента, являющийся номером его банковского счета.
- 34) **ИИН** – индивидуальный идентификационный номер.
- 35) **Инициатор** – лицо, предъявившее указание для исполнения.
- 36) **Иностранное законодательство** – законодательство иностранных государств, регулирующее деятельность Банка на финансовом рынке, включая требования международных экономических санкций.

- 36-1) **Информационные банковские услуги** – услуги Банка по предоставлению Клиенту информации об остатках и (или) движении денег по его банковскому счету, о платежах и (или) переводах денег, осуществленных по этому счету, и иной информации Клиенту в соответствии с настоящим Договором.
- 37) **Канал связи** – средство передачи информации между Клиентом и Банком, включая электронную почту (email), почтовую связь, телефонную связь, мессенджеры, Мобильное приложение, телефон, банкомат, POS-терминал, электронные терминалы (ЭТ), отделение Банка и т.п.
- 38) **Карточная операция** – операция, осуществляемая с использованием Платежной карточки или ее реквизитов, связанная с совершением платежей, переводов денег, получением наличных, обменом валют и (или) другими действиями на условиях, определенных Банком.
- 39) **Код подтверждения** – уникальная последовательность электронных цифровых символов, создаваемая программно-техническими средствами по запросу Клиента и предназначенная для подтверждения вида и параметров услуги (операции), осуществляемой Клиентом. Код подтверждения направляется Банком Push-уведомлением через мобильное приложение или SMS-сообщением на номер телефона, указанный Клиентом в Заявлении-анкете или ином документе, содержащем условия присоединения к Договору.
- 40) **Контакт-центр** – Управление клиентской поддержки Банка, обеспечивающее приём и обработку обращений клиентов, а также предоставление информации по продуктам и услугам через голосовые каналы связи, онлайн-чаты и мессенджеры. Основная задача центра – информационно-консультативное сопровождение действующих и потенциальных клиентов.
- 41) **Платежная карточка** – платежная карточка, выдаваемая Держателю карточки на основании настоящего Договора, заключенного между Банком и Клиентом (владельцем банковского счета).
- 42) **Клиент** – физическое лицо, присоединившееся к настоящему Договору, имеющий или намеревающийся открыть банковский счет в Банке. Если в положениях настоящего Договора используется термин «Клиент», в зависимости от контекста он может подразумевать как самого Клиента, так и его Поверенного.
- 42-1) **Международные экономические санкции** – принудительные меры политического, дипломатического или экономического характера, введенные какой-либо международной организацией, правительством иностранного государства или уполномоченным государственным органом иностранного государства и предусматривающие частичный или полный запрет на осуществление торговых, финансовых и иных операций/платежей/переводов с физическими или юридическими лицами, государством/территорией и/или его резидентами, в отношении которых установлены санкции.
- 43) **Многофакторная аутентификация** – способ проверки подлинности Пользователя с использованием комбинации различных параметров, включая генерацию и ввод паролей или аутентификационных признаков (цифровых сертификатов, токенов, смарт-карт, генераторов одноразовых паролей и средств биометрической идентификации).
- 44) **Мобильное приложение** — канал дистанционного доступа к Системе ДБО, версия программного обеспечения, созданная для установки на мобильных устройствах под управлением операционных систем Android, IOS, позволяющая осуществлять доступ Клиенту к электронным банковским услугам Банка через сеть интернет с мобильных устройств (смартфон, планшет и др.);
- 45) **МПС (международная платежная система)** – совокупность программно-технических средств, документации и организационно-технических мероприятий,

обеспечивающих проведение платежей с использованием Платежных карточек в соответствии с внутренними правилами платежной системы.

- 46) **Несанкционированный доступ** – доступ к информации или функциям Мобильного приложения лицами, не имеющими на это полномочий.
- 47) **Операционный день** – период времени, в течение которого Банк принимает и обрабатывает указания, распоряжения о приостановлении исполнения указаний или их отзыве.
- 48) **Отправитель** – лицо, дающее указание на перевод денег (отправитель денег или бенефициар).
- 49) **Пакет документов** – документы, представляемые Клиентом в Банк для открытия текущего счета в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан и (или) внутренних документов Банка.
- 50) **ПВН (пункт выдачи наличных денег)** – филиал, отделение Банка или банка-эквайера (касса), предназначенные для приема и (или) выдачи наличных денег.
- 51) **ПИН-код** – персональный идентификационный номер, уникальный цифровой код, служащий для идентификации Держателя карточки при проведении карточных операций.
- 52) **Перевод денег** – последовательное исполнение Банком указания Клиента о передаче денежных средств в рамках платежа или для иных целей.
- 53) **Персональные данные** – сведения, относящиеся к определенному или определяемому на их основании субъекту персональных данных, зафиксированные в электронной, бумажной и (или) иной форме.
- 54) **Платеж** – исполнение денежного обязательства с использованием наличных средств и (или) платежных инструментов.
- 55) **Платежная карточка** – платежная карточка, выдаваемая Держателю карточки на основании настоящего Договора, заключенного между Банком и Клиентом (владельцем банковского счета).
- 56) **Платежная система** – совокупность программно-технических средств, документации и организационно-технических мероприятий, обеспечивающих проведение платежей и (или) переводов денег с использованием Платежных карточек;
- 57) **Платежный документ** – документ, составленный на бумажном носителе или в электронной форме, на основании которого осуществляется платеж и (или) перевод денег.
- 58) **Платежный инструмент** – платежный документ или средство электронного платежа, на основании которого или с использованием которого осуществляются платеж и (или) перевод денег.
- 59) **Поверенный (Представитель Клиента)** – физическое лицо, представляющее интересы Клиента и уполномоченное совершать от его имени различные действия в Банке на основании доверенности, оформленной в порядке, предусмотренном Гражданским кодексом Республики Казахстан.
- 60) **ПОД/ФТ** – противодействие легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения.
- 61) **Пользователь** – Клиент Банка, присоединившийся к настоящему Договору и использующий Мобильное приложение.
- 62) **Правила пользования Платежной карточкой** – документ, являющийся приложением №2к Договору, содержащий порядок использования Платежной карточки, а также рекомендации Банка по её безопасному и корректному применению.

- 63) **Правила №208** –Правила осуществления безналичных платежей и (или) переводов денег на территории Республики Казахстан, утвержденные постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан 31 августа 2016 года № 208;
- 64) **процедура Liveness** – технология, которая позволяет отличить живого человека от искусственного идентификатора, применяющаяся при регистрации/авторизации в Мобильном приложении; Liveness проверка – измерение и анализ анатомических характеристик, произвольных или произвольных реакций индивида с целью определения того, что биометрический образец получен от живого индивида.
- 65) **Процедуры безопасности** – комплекс организационных мер и программно-технических средств защиты информации, предназначенных для идентификации Клиента при составлении, передаче и получении электронных документов, а также для установления его права на получение электронных банковских услуг и обнаружения ошибок и (или) изменений в содержании передаваемых и получаемых электронных документов.
- 66) **ПТС (Предприятие торговли и сервиса)** – индивидуальный предприниматель или юридическое лицо, принимающее Платежные карточки Банка для осуществления безналичного платежа за поставляемые товары и (или) услуги (работы), в том числе через сеть Интернет.
- 66-1) **Реферальная программа** – реферальная программа Банка, в рамках условий которой, Клиент по своему желанию и своей воле делится своим уникальным Реферальным кодом с третьими лицами, намеренными стать клиентами Банка, в целях получения Клиентом и третьими лицами вознаграждения.
- 67) **Сайт Банка** – официальный интернет-ресурс Банка, содержащий информацию об услугах и продуктах Банка, доступный по адресу: [www.zamanbank.kz](http://www.zamanbank.kz).
- 68) **Сбор персональных данных** – действия, направленные на получение персональных данных Клиента.
- 69) **Система дистанционного банковского обслуживания (Система ДБО)** – совокупность телекоммуникационных, цифровых и информационных технологий, программного обеспечения и оборудования, обеспечивающих дистанционную связь между Клиентом и Банком для получения электронных банковских услуг через Мобильное приложение.
- 
- 70) **Сеть Интернет** – коммуникационная сеть и всемирная система объединенных компьютерных сетей для хранения и передачи информации.
- 71) **Стоп-лист** – список Платежных карточек, запрещенных к использованию и подлежащих изъятию при предъявлении к обслуживанию. Формируется МПС на основании письменных обращений эмитентов.
- 72) **Счет** — текущий счет, соответствующие нормам Шариата и законодательству Республики Казахстан, включая текущий счет, доступ к которому осуществляется с использованием Платежной карточки, открытые и обслуживаемые Клиентом в Банке на основании настоящего Договора, а также иных документов, на основании которых Клиент присоединился к настоящему Договору.
- 73) **Тариф** – утвержденные Банком размеры комиссий за предоставляемые банковские услуги, действующие на дату их совершения и размещенные на официальном Сайте Банка: [www.zamanbank.kz](http://www.zamanbank.kz).
- 74) **Технический овердрафт** — это отрицательный остаток на Счёте, возникший в результате действий Клиента, повлекших превышение расходных операций над остатком денежных средств на Счёте, без предоставления Банком права на кредитование (овердрафт).
- 75) **Указание** – распоряжение инициатора платежа и (или) перевода денег Банку об осуществлении платежа и (или) перевода денег, выраженное в форме поручения,

требования или в виде согласия Клиента при использовании средства электронного платежа или Мобильного приложения.

- 76) **Уполномоченное лицо Банка** – работник Банка, уполномоченный подписывать документы в соответствии с доверенностью или действующим законодательством, и (или) наделенный полномочиями удостоверить документы с образцами подписей на основании приказа директора филиала или доверенности.
- 77) **Уполномоченный орган** – государственное учреждение, на которое возложены функции государственного контроля и/или надзора в Республике Казахстан, создаваемое в установленном действующим законодательством порядке.
- 78) **Участник платежной системы** – физическое или юридическое лицо, которое в соответствии с заключенным договором осуществляет передачу, обработку и (или) исполнение платежного документа, составленного при осуществлении платежей и (или) переводов денег с использованием Платежной карточки в определенной Платежной системе.
- 79) **Филиал** – обособленное подразделение Банка, не являющееся юридическим лицом, расположенное вне места нахождения Банка, осуществляющее банковскую деятельность от имени Банка и действующее в пределах полномочий, предоставленных ему Банком.
- 80) **Шариат** – совокупность норм и положений исламского права, включая, но не ограничиваясь, шариатскими стандартами, разработанными Органом по бухгалтерскому учету и аудиту для исламских финансовых учреждений (AAOIFI), а также решениями и одобрениями Совета по принципам исламского финансирования, действующего при Банке.
- 81) **Электронные банковские услуги** – услуги, предоставляющие Клиенту доступ к его Счету и возможность осуществлять операции через Мобильное приложение для получения электронных платежных и информационных банковских услуг. К Электронным банковским услугам также относится предоставление информационных банковских услуг через Контакт-центр.
- 82) **Электронный документ** – документ, содержащий информацию в электронно-цифровой форме и удостоверяемый идентификационным средством.
- 83) **Электронный терминал (ЭТ)** – электронно-механическое устройство, предназначенное для кассовых операций по приему и (или) выдаче наличных денег, а также для осуществления иных видов операций и формирования соответствующих подтверждающих документов.
- 84) **Электронная цифровая подпись (ЭЦП)** – набор электронных цифровых символов, созданный средствами электронной цифровой подписи и подтверждающий достоверность электронного документа, его принадлежность и неизменность содержания.
- 85) **Электронные платежные услуги** – электронные банковские услуги, связанные с проведением платежей и (или) переводов денег, обменных операций с иностранной валютой с использованием банковского счета и осуществлением иных видов банковских операций, не относящихся к Информационным банковским услугам в соответствии с настоящим Договором.

**Примечание:** иные специфические термины и обозначения, используемые в настоящем Договоре, имеют значения, закрепленные во внутренних документах Банка. При отсутствии соответствующих определений во внутренних документах Банка термины толкуются в соответствии с действующим законодательством или международной банковской практикой.

1. Подписанием Заявления-анкеты и/или иных форм документов, содержащих условия присоединения к настоящему Договору, Клиент подтверждает, что:

- 1) Клиент прочитал, понял и принял условия настоящего Договора в полном объеме без каких-либо замечаний и возражений, обязуется своевременно и в полном объеме выполнять условия настоящего Договора, понимает и принимает возможные неблагоприятные последствия их неисполнения и/или ненадлежащего исполнения;
- 2) Договор не содержит каких-либо обременительных для Клиента условий, которые он, исходя из своих разумно понимаемых интересов, не принял бы;
- 2-1) Клиент прочитал, понял и принял условия Соглашения о реферальной программе, предусмотренной Приложением 3 (далее – Соглашение), являющееся неотъемлемой частью Договора, в полном объеме без каких-либо замечаний и возражений, и обязуется своевременно и в полном объеме выполнять условия Соглашения, понимает и принимает возможные неблагоприятные последствия их неисполнения и/или ненадлежащего исполнения;
- 3) Клиент не вправе ссылаться на отсутствие его подписи в Договоре как доказательство того, что Договор и Соглашение не были им прочитаны/поняты/приняты, если у Банка имеется Заявление-анкета/ иной документ, подписанное(-ый) любым способом, предусмотренным Договором;
- 4) Клиентом соблюдены все процедуры и получены все согласия, необходимые для заключения Договора и получения банковских услуг, указанных в Договоре;
- 5) заключение Договора и исполнение его условий, в том числе открытие банковского счета по Договору, выпуск и обслуживание Платежной карточки, не нарушит и не приведет к нарушению любой нормы действующего законодательства и/или применимого к Клиенту действующего законодательства.
- 6) выпуск/блокирование/перевыпуск/обслуживание Платежных карточек, открытие/ведение банковских счетов осуществляется также посредством каналов связи с применением средств идентификации и считается равнозначным письменному обращению, заверенному подписью Клиента;
- 7) Платежные карточки, персональные идентификационные номера к ним, выпущенные Банком в рамках Договора, а также реквизиты Счетов получены, проверены, замечания и дополнения отсутствуют;
- 8) ознакомился с Правилами об общих условиях, Тарифами (размерами комиссий) и Правилами пользования платежной карточки, согласен с ними, в том числе с порядком их изменения, описанном в них и/или Договоре, и будет соблюдать их;
- 9) Клиент дает свое безусловное и безотзывное согласие:
  - на использование Банком средств факсимильного копирования подписи, применение электронной цифровой подписи, идентификационных средств при подписании/проставлении отметки в заявках, выписках, заявлениях, уведомлениях, справках, иных договорах и документах, которые признаются равнозначными собственноручной подписи уполномоченного лица Банка;
  - на использование Банком печати в электронной форме (в том числе графического изображения печати) при подписании/проставлении отметки в заявлениях, выписках, квитанциях, справках и других документах;
  - на осуществление фотографирования и дальнейшее использование фотографии Клиента в соответствии с действующим законодательством и внутренними документами Банка;
  - на передачу информации о наличии счетов в иностранной валюте, остатках и движениях на них налоговым и иным государственным органам, в рамках действующего законодательства Республики Казахстан и международных соглашений, ратифицированных Республикой Казахстан.

10) уведомлен, что в соответствии с Законом РК «О платежах и платежных системах» введен запрет на:

- предоставление доступа к Счету, либо платежному инструменту, либо идентификационному средству, а также передача платежного инструмента либо идентификационного средства третьим лицам, приведшие к получению третьими лицами доступа к осуществлению платежей и (или) переводов денег, за исключением предоставления такого доступа супругу (супруге) и близким родственникам, а также иным лицам в случаях, установленных законодательством РК;

- осуществление платежей и (или) переводов денег в интересах третьего лица или в пользу третьего лица за материальное вознаграждение или выгоды имущественного характера;

- осуществление платежей и (или) переводов денег с использованием банковского счета, платежного инструмента либо идентификационного средства третьих лиц, за исключением использования банковского счета, платежного инструмента либо идентификационного средства супруга (супруги) и близких родственников, а также иных лиц в случаях, установленных законодательством.

Ответственность за нарушение вышеизложенных норм установлена статьей 232-1 Уголовного кодекса РК, и предусматривает ответственность от материального штрафа до ограничения или лишения свободы на срок до 5 (пять) лет с конфискацией.

Кроме того, незаконное приобретение доступа к управлению банковским счетом, либо платежным инструментом, либо идентификационными средствами с целью осуществления несанкционированных платежей или переводов денег наказывается ограничением свободы на срок от 3 (три) лет до 7 (семь) лет, либо лишением свободы на тот же срок с конфискацией имущества.

2. Присоединением к настоящему Договору Клиент дает безусловное и безотзывное согласие на использование идентификационных средств Клиентом для изменения в Банке персональных данных Клиента (включая анкетные данные, номер телефона и иные сведения о Клиенте), подписания, заключения и/или подтверждения в рамках Договора Заявления-анкеты и иных документов (заявлений, согласий, анкет, заявок и т. п.), а также для заключения любых сделок в отношениях с Банком (включая договоры, соглашения и т. п.). Идентификационные средства включают, по выбору Банка, электронную цифровую подпись (ЭЦП), уникальный идентификатор пользователя, пароль, одноразовые коды (ОТР-код, ПИН-код), биометрию, QR-коды, Push-уведомления и SMS-сообщения. Указанные средства используются Клиентом через предусмотренные Договором каналы связи в порядке, установленном Банком, и могут применяться только в случаях и на условиях, прямо предусмотренных настоящим Договором и/или определяемых Банком.

Клиент также согласен, что к изменению в Банке персональных данных Клиента (включая анкетные данные, номер телефона и иные сведения о Клиенте), подписанию, заключению и/или подтверждению в рамках Договора Заявления-анкеты и иных документов (заявлений, согласий, анкет, заявок и т. п.), а также к заключению любых сделок в отношениях с Банком (включая договоры и соглашения) приравнивается переход Клиента в Мобильном приложении с окна (экрана) подписания (ввода информации) к следующему окну (экрану), в том числе если такое действие сопровождается подтверждением согласия Клиента с использованием средств идентификации персонального мобильного устройства (например, распознавания лица, отпечатка пальца).

Изменение в Банке персональных данных Клиента, подписание, заключение и/или подтверждение Заявления-анкеты, иных документов, а также заключение любых сделок в отношениях с Банком с использованием идентификационных средств или путем перехода к следующему окну (экрану) Мобильного приложения признается Сторонами сделкой, совершенной в письменной форме, если иное не предусмотрено в законодательстве Республики Казахстан. Такая сделка определяет Стороны и содержание их волеизъявления, является равнозначной документам на бумажном носителе, подписанным собственноручной подписью, и имеет силу доказательства в суде в рамках действующего законодательства. Указанные действия Клиента признаются юридически значимыми, если порядок их совершения предусмотрен и описан в настоящем Договоре или во внутренних нормативных документах Банка.

При этом Клиент осознает и согласен с тем, что при подписании (подтверждении) документов, изменении персональных данных, а также при заключении сделок указанными в настоящем пункте способами Банк не несет ответственности за ущерб, возникший у Клиента вследствие утери, хищения, разглашения или передачи третьим лицам Клиентом средств идентификации, включая ЭЦП, уникальный идентификатор пользователя, пароли (ОТР-код, QR-код, ПИН-код), Push-уведомления, SMS-сообщения, номер или SIM-карту сотового телефона, используемого для входа в Мобильное приложение, персональное мобильное устройство Клиента и/или другие устройства, используемые для получения электронных банковских услуг. Клиент обязуется принимать все необходимые меры для предотвращения таких ситуаций и, в случае их наступления, незамедлительно уведомить об этом Банк.

3. Все приложения к Договору (при их наличии), заявления, заявки, принятые Банком от Клиента в рамках оказываемых Банком услуг, являются неотъемлемой частью настоящего Договора, если иное не оговорено в тексте самого приложения, заявления, заявки.
4. Настоящий Договор разработан в соответствии с действующим законодательством и внутренними документами Банка.
5. Банк производит комплексное расчетно-кассовое обслуживание и обслуживание через Мобильное приложение на условиях, предусмотренных настоящим Договором, внутренними нормативными документами Банка, в соответствии с требованиями действующего законодательства.
6. Банк осуществляет платежи и переводы денег по обращению Клиентов в соответствии с требованиями действующего законодательства на основании предоставленных в форме и порядке, предусмотренных действующим законодательством и Договором, указаний Клиента.
7. Все операции в рамках настоящего Договора осуществляются Банком в операционные дни. Платежные документы и иные указания, предоставленные в Банк после операционного дня, принимаются к исполнению на следующий операционный день, за исключением операции по пополнению банковского счета через ЭТ. Вместе с тем Банк вправе по своему усмотрению приступить к исполнению таких операций в день их предоставления или в неоперационное время, если это возможно и не противоречит требованиям действующего законодательства и внутренними документами Банка.
8. Банк не несет ответственности за несанкционированный доступ к Счетам Клиента и/или получение информации по ним в случаях, когда доступ стал возможен вследствие утери, хищения или передачи третьим лицам Клиентом своих идентификационных средств (включая ЭЦП, уникальный идентификатор пользователя, пароли, ОТР-коды, QR-коды, ПИН-коды, Push-уведомления, SMS-

- сообщения, SIM-карту или персональное мобильное устройство) либо раскрытия или утери Клиентом сведений, составляющих банковскую тайну.
9. Клиент несет ответственность за убытки/ущерб, нанесенные Банку/третьим лицам как самим Клиентом, так и третьими лицами, получившими/имеющими доступ к Счету Клиента либо к информации по Счету Клиента по вине либо неосторожности/халатности Клиента, в том числе из-за утери или передачи третьим лицам информации, содержащей банковскую тайну, а также идентификационных средств (включая ЭЦП, уникальный идентификатор пользователя, пароли, OTP-коды, QR-коды, ПИН-коды, Push-уведомления, SMS-сообщения, SIM-карту или персональное мобильное устройство).
  10. Банк оказывает услуги консультации Клиенту по вопросам оформления платежных документов и по вопросам комплексного расчетно-кассового обслуживания.
  11. Клиент подписанием Заявления-анкеты/иных документов, содержащих условия присоединения к настоящему Договору, и согласия на сбор и обработку персональных данных дает свое полное и безоговорочное согласие на сбор и обработку своих персональных данных Банком в соответствии с Законом Республики Казахстан «О персональных данных и их защите» и на предоставление в Банк согласий своих должностных, руководящих и иных работников на сбор и обработку персональных данных Банком, в том числе на трансграничную передачу персональных данных Банком.
  12. В случае необходимости, определяемой Банком, Клиент предоставляет Банку документальное подтверждение наличия собранных Клиентом у субъектов персональных данных согласий на сбор и обработку персональных данных Банком, а при невозможности документального подтверждения наличия согласий соберет такие согласия, а затем подтвердит Банку их получение.
  13. Ответственность за отсутствие согласий на сбор и обработку персональных данных Банком возлагается на Клиента. В случае применения к Банку каких-либо мер за нарушение законодательства Республики Казахстан о персональных данных и их защите Клиент обязуется возместить Банку по требованию Банка любые понесенные Банком расходы и убытки.
  14. Действие настоящего Договора распространяется на все действующие банковские счета Клиента в Банке, а также на открываемые в дальнейшем.
  15. Дополнительно информация о размере взимаемой Банком комиссии за услуги, оказываемые по настоящему Договору, озвучивается Клиенту по его запросу при обращении в Банк за получением услуги.
  16. Все суммы, оплаченные Клиентом в качестве пени/неустоек/возмещения убытков, после компенсации всех убытков Банка, включая фактически понесенные расходы, связанные с неисполнением Клиентом обязательств, направляются Банком на благотворительные цели в соответствии с нормами и принципами Шариата.
  17. Клиент уведомлен и согласен, что если на момент проведения Банком проверок и/или исполнения требований действующего законодательства, включая законодательства о ПОД/ФТ, законодательства иностранных государств, применимого к деятельности Банка, а также международных экономических санкций, Клиент не предоставил по запросу Банка подтверждающие документы, информацию или соответствующие пояснения в устной и/или письменной форме, Банк вправе ограничить операции по банковским счетам Клиента. Такие действия осуществляются в соответствии с законодательством о ПОД/ФТ, применимым иностранным законодательством, требованиями международных экономических санкций и/или внутренними нормативными документами Банка.

18. Настоящим Клиент подтверждает, что осуществляемые им операции/сделки, используемые им продукты/услуги Банка не связаны и/или не будут в дальнейшем связаны с:
- 1) использованием для целей совершения или оказания содействия в легализации (отмывании) доходов, полученных преступным путем, финансировании терроризма и финансировании распространения оружия массового уничтожения и иным пособничеством терроризму либо экстремизму, уклонением от процедур/мероприятий, предусмотренных требованиями действующего законодательства;
  - 2) осуществлением Клиентом незаконной, мошеннической, противоправной, преступной деятельности, в том числе связанной с предоставлением и/или передачей права использования Счета Клиента другими третьими лицами, не имеющими на это законные основания (Поверенный);
  - 3) куплей-продажей, транспортировкой, изготовлением, хранением, реализацией предметов, относящихся к химическому, биологическому и ядерному оружию и их составляющим, предметам военного назначения и медикаментов, веществ, включающих в себя не только лекарственные препараты, но и другие синтетические и природные вещества, являющиеся ядовитыми и сильнодействующими;
  - 4) совершением операций/сделок, направленных на обход и/или неисполнение требований, предусмотренных действующим законодательством, в том числе в области ПОД/ФТ, международных экономических санкций, Правил об общих условиях, а также противоречащих нормам и принципам Шариата, в полной мере принимает на себя обязательство по их соблюдению.
19. Настоящим Клиент обязан предоставлять в Банк актуальную, полную и достоверную информацию/пакет документов/соответствующие письменные и/или устные пояснения, в том числе необходимые для исполнения Банком требований законодательства Республики Казахстан, международного законодательства, международных экономических санкций или законодательства иностранного государства.
20. Настоящим Клиент выражает согласие на предоставление информации о проведенных им платежах и/или переводах денег, а также об оказываемых ему Банком банковских услугах в правоохранительные органы РК, Центр обмена данными по платежным транзакциям с признаками мошенничества (Антифрод-центр), уполномоченный орган, Агентство РК по финансовому мониторингу и/или органам валютного контроля.
21. Клиент соблюдает все требования действующего законодательства, иностранного законодательства, международных экономических санкций, влияющих на деятельность Банка на финансовом рынке, и в настоящее время не имеет каких-либо известных ему правовых претензий, требований, исков со стороны как государства и его органов, так и иных третьих лиц, влияющих на исполнение Клиентом обязательств, предусмотренных в Договоре. Клиент использует Счет в полном соответствии с действующим законодательством и не представляет его в управление/пользование/владение/совершение операций третьим лицам.
22. Клиент подтверждает, что до заключения настоящего Договора Клиент должным образом осведомлен об ответственности за нарушение действующего законодательства, в том числе регулирующего вопросы валютного контроля, ПОД/ФТ, законодательства иностранного государства, влияющего на деятельность Банка, требований международных экономических санкций. Клиент уведомлен об обязанности Банка предпринимать в случае нарушения Клиентом положений действующего законодательства все необходимые, предусмотренные действующим

законодательством, действия и меры и уведомлять правоохранительные и иные государственные уполномоченные органы о таком нарушении.

23. Настоящим Клиент принимает и соглашается, что Банк вправе приостановить/отказать в открытии Счета/в выпуске Платежной карточки и установлении деловых отношений, проведении платежа/перевода Клиента, в принятии и обслуживании валютного договора и/или дополнительного соглашения к валютному договору, в представлении любого банковского продукта/услуги по любому из оснований, предусмотренных Законом о ПОД/ФТ, иных законодательных актов РК, в том числе, регулирующих риски мошенничества и противоправных инцидентов, а также противоречащих нормам Шариата либо если при исполнении указаний Клиента возникает риск нарушения/уклонения от требований международных экономических санкций. Также Клиент принимает и соглашается, что Банк вправе приостановить/отказать в открытии Счета/в выпуске Платежной карточки и установлении деловых отношений, проведении платежа/перевода Клиента, в принятии и обслуживании валютного договора и/или дополнительного соглашения к валютному договору, в представлении любого банковского продукта/услуги в случае выявления в действиях и/или операциях Клиента признаков мошенничества и противоправных инцидентов.
24. Настоящим Клиент осведомлен и согласен с тем, что отказ от проведения/приостановление операций/сделок (в том числе входящих и исходящих транзакций), а также отказ от установления деловых отношений или прекращение деловых отношений в соответствии с требованиями действующего законодательства РК, а также в целях предотвращения возможных нарушений/уклонений от требований международных экономических санкций, не являются основаниями для гражданско-правовой ответственности Банка за нарушение условий соответствующих договоров (обязательств).
25. Настоящим Клиент принимает и соглашается, что Банк не несет/не будет нести ответственность за убытки, причиненные Клиенту в случае приостановки/отказа в проведении операции Клиента по основаниям, предусмотренным в Договоре, а также по причине приостановки/отказа в проведении операции Клиента банком-корреспондентом, включая за убытки Клиента в результате блокирования OFAC<sup>1</sup> сумм операций на стороне банка-корреспондента Банка по причине наличия в переводе/платеже признаков нарушения международных экономических санкций.
26. Настоящим Клиент подтверждает, что положения настоящего Договора и Правил об общих условиях в полной мере соответствуют интересам Клиента, а также не содержат любых обременительных для Клиента положений.
27. Клиент не вправе ссылаться на отсутствие его подписи на настоящем Договоре или на Правилах об общих условиях как на доказательство того, что настоящий Договор и Правила об общих условиях не были им получены.

## **РАЗДЕЛ 2. ОТКРЫТИЕ, ВЕДЕНИЕ И ЗАКРЫТИЕ БАНКОВСКИХ СЧЕТОВ**

### **§1. Порядок открытия, ведения и закрытия текущих счетов**

28. Счет может быть открыт Клиентом при посещении филиала (отделения) Банка или дистанционно посредством Мобильного приложения.
29. Банк открывает Счет после принятия от Клиента Заявления-анкеты и всех документов, которые должны быть предоставлены Банку в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан, включая законодательство о ПОД/ФТ, иностранным законодательством, влияющим на деятельность Банка на

---

<sup>1</sup> Управление по контролю за иностранными активами Министерства финансов Соединенных Штатов Америки

- финансовом рынке, и внутренними документами Банка, а также информацию о бенефициарных собственниках, налоговом резидентстве и источнике происхождения денег. Счет открывается не позднее следующего операционного дня после предоставления Клиентом Заявления-анкеты при условии идентификации и предоставления полного пакета документов и/или получения из государственной базы данных полной информации по Клиенту при дистанционном открытии Счета.
30. Клиент обязан предоставить Банку необходимые документы для открытия Счета в соответствии с требованиями Банка и действующего законодательства, а также предоставить дополнительные документы, уточняющие детали операции, либо иные документы, позволяющие определить, что деятельность Клиента не связана с легализацией (отмыванием) денег, полученных преступным путем, или финансированием терроризма, финансированием распространения оружия массового уничтожения, а также с нарушением требований международных экономических санкций при проведении операций по Счету и/или предоставлении иных банковских услуг.
31. После открытия Счета Банк предоставляет Клиенту уведомление об открытии Счета, в том числе путем направления уведомления посредством SMS-сообщения, Мобильного приложения. Для оформления письменного уведомления об открытии Счета Банк использует форму уведомления, утвержденную Банком.
32. Открытие, ведение и закрытие Счетов, открытых по Договору, оказание платежных услуг по ним, совершение операций и предоставление иного банковского обслуживания производятся в соответствии с настоящим Договором, без заключения дополнительных соглашений или новых договоров.
33. Банк вправе на основании настоящего Договора без какого-либо дополнительного согласия Клиента вносить изменения в перечень документов, необходимых для открытия и банковского обслуживания Счета, а также оказания платежных услуг и совершения операций, если этого требуют действующее законодательство и/или внутренними документами Банка. Если в связи с такими изменениями для банковского обслуживания Счета требуется предоставление дополнительных документов, Клиент настоящим выражает свое согласие и обязуется предоставить их в соответствии с перечнем, указанным Банком.
34. В случае изменений в любых документах, предоставленных Клиентом Банку, в том числе в Заявлении-анкете, или появления новых данных, относящихся к Счету (включая, но не ограничиваясь сведениями о Клиенте, его Поверенном и другой подобной информацией), Клиент обязан в течение 3 (трех) операционных дней уведомить об этом Банк в письменной форме. Если иное не предусмотрено внутренними документами Банка, данные изменения становятся действительными для Банка только после получения документов, содержащих такие изменения, и/или новых документов от Клиента.
35. Банк осуществляет следующие операции по Счету и оказывает банковские услуги, включая платежные услуги, связанные с его ведением:
- 1) открытие банковских счетов на основании Заявления-анкеты Клиента и/или документов, содержащих условия открытия Счета и условия присоединения к настоящему Договору;
  - 2) зачисление денег, поступивших на Счет в пользу Клиента;
  - 3) выполнение указаний Клиента о переводе денег между его Счетами и со Счета в пользу третьих лиц в порядке, предусмотренном настоящим Договором;
  - 4) исполнение указаний третьих лиц об изъятии денег Клиента со Счета на основаниях, предусмотренных действующим законодательством и/или настоящим Договором;

- 5) прием на Счет наличных денег Клиента, в том числе через ЭТ, и выдача ему наличных денег со Счета в порядке и на условиях, предусмотренных настоящим Договором и законодательством Республики Казахстан;
  - 6) исполнение указаний Клиента о проведении конверсионных (обменных) операций;
  - 7) предоставление по требованию Клиента информации о сумме денег на Счете и произведенных операциях в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Договором;
  - 8) осуществление иного банковского обслуживания Клиента, предусмотренного настоящим Договором, действующим законодательством и применяемыми в банковской практике обычаями делового оборота.
36. Услуги оказываются и операции совершаются как в национальной валюте Республики Казахстан, так и в иностранных валютах.
37. Банк оказывает услуги и осуществляет операции в рамках настоящего Договора при условии оплаты Клиентом этих услуг и операций в соответствии с действующими Тарифами, а также предоставления необходимых документов.
38. Банк вправе отказать или приостановить проведение операции Клиента в случаях, предусмотренных Законом о ПОД/ФТ и внутренними документами и процедурами Банка о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения, иными законодательными актами РК, в том числе регулируемыми рисками мошенничества и противоправных инцидентов, а также в случаях, когда операции не соответствуют нормам Шариата или подпадают под действие международных экономических санкций, либо направлены на уклонение от международных экономических санкций.
- 38-1. Банк вправе отказать в проведении операций Клиента в случае наличия у Банка подозрений, что Банк используется для целей легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, финансирования терроризма и финансирования распространения оружия массового уничтожения, а также для целей нарушения/уклонения от требований международных экономических санкций. Банк также вправе отказать в проведении операций Клиента в случае выявления в действиях и/или операциях Клиента признаков мошенничества и противоправных инцидентов.
39. Клиент вправе распоряжаться деньгами на Счете в соответствии с нормами действующего законодательства и настоящим Договором.

## **§2. Порядок проведения операций по Счету**

40. Платежи и (или) переводы денег осуществляются на основании и/или с использованием платежных инструментов. Формы платежных документов определяются нормативными правовыми актами Республики Казахстан, действующим законодательством и внутренними документами Банка.
41. Безналичные платежи и (или) переводы денег осуществляются на основании платежных инструментов с использованием Счетов в тенге и иностранной валюте в порядке, установленном действующим законодательством.
42. Платежный документ отправителя, исполненный на бумажном носителе (за исключением платежного требования и инкассового распоряжения), должен содержать подписи Клиента/Поверенного.
43. Платежный документ в электронной форме подписывается ОТР-кодом Клиента или его Поверенного либо удостоверяется иными элементами защитных действий, предусмотренных Законом Республики Казахстан «О платежах и платежных

- системах», подтверждающими, что платежный документ составлен Клиентом или его Поверенным.
44. Клиент распоряжается деньгами на Счете в порядке, установленном настоящим Договором и действующим законодательством, с использованием платежных документов, представленных в Банк в электронной форме или на бумажном носителе.
  45. Банк осуществляет платежи и переводы денег в соответствии с указаниями Клиента в пределах остатка денег на Счете. Если на Счете недостаточно средств для проведения платежа и/или перевода с учетом суммы комиссионного вознаграждения Банка, Банк вправе отказать в исполнении платежного документа Клиента. Банк не осуществляет частичное исполнение платежных документов Клиента.
  46. Списание денег со Счета Клиента осуществляется только на основании электронного платежного документа Клиента или платежного документа на бумажном носителе, за исключением случаев, когда Банк имеет право списывать деньги со Счета Клиента путем прямого дебетования банковского счета согласно условиям заключенного Договора и/или в случаях, предусмотренных действующим законодательством.
  47. Клиент обязан предоставить Банку по его требованию в установленные сроки документы, подтверждающие обоснованность проведения платежа, перевода денег и осуществления валютных операций (копии договоров, контрактов, соглашений и т. п.), а также соответствующие письменные пояснения и/или подтверждающие документы об источнике происхождения денег и их целевом использовании.
  48. Клиент обязуется не использовать Счет для каких-либо незаконных целей, включая оплату товаров, работ и услуг, запрещенных действующим законодательством, международными экономическими санкциями и/или нормами Шариата, и не передавать управление Счетом третьим лицам без доверенности.
  49. При замене Поверенного, уполномоченного распоряжаться Счетом на основании доверенности, Клиент обязан незамедлительно уведомить об этом Банк в письменной форме и предоставить оригиналы или нотариально засвидетельствованные копии документов, подтверждающих такие изменения.
  50. Клиент обязан предоставлять Банку сведения, разъяснения и документы, подтверждающие обоснованность платежа или перевода в любой валюте, а также сведения, разъяснения и документы по запросу иностранного банка-корреспондента, участвующего в проведении операции Клиента в иностранной валюте.
  51. Банк имеет право заблокировать Счет (не проводить операции по Счету) до выяснения обстоятельств при выявлении необычных/подозрительных или мошеннических операций и противоправных инцидентов.
  52. В платежных документах Клиент может указывать дату валютирования в случаях, предусмотренных действующим законодательством. Указания Клиента с датой валютирования исполняются Банком в дату валютирования, указанную Клиентом, в течение операционного дня, определенного этой датой. Если дата валютирования, указанная в платежном документе Клиента, выпадает на неоперационные дни, то платеж принимается к исполнению в первый операционный день, следующий за указанной датой. Дата валютирования, указанная в платежном документе, не может превышать 10 (десять) календарных дней с даты выписки платежного документа.
  53. Банк принимает указание Клиента в сроки и в порядке, установленные действующим законодательством и Договором.
  54. Отзыв принятого к исполнению Банком указания и приостановление его исполнения осуществляются Клиентом до момента исполнения в порядке и сроки,

- установленные действующим законодательством и внутренними документами Банка.
55. Время приема платежных документов и предоставление Банком операционно-кассовых услуг определяется графиком операционного дня, установленным во внутренних документах Банка.
56. При приеме от Клиента указаний или распоряжений об отзыве или приостановлении исполнения платежного документа Банк вправе использовать следующие элементы защитных действий от несанкционированных платежей, включая, но не ограничиваясь, нижеперечисленными:
- 1) осуществление идентификации личности Клиента или его Поверенного по оригиналу документа, удостоверяющего личность, и собственноручное подписание платежного документа при их личном присутствии в Банке;
  - 2) подписание платежного документа Клиентом или его Поверенным с использованием ОТП-кода;
  - 3) использование динамической или биометрической идентификации при оказании Банком платежной услуги по настоящему Договору;
  - 4) иные способы защиты от несанкционированных платежей, установленные Банком (последующий контроль, верификация и прочее).
57. Банк обеспечивает сохранность и конфиденциальность идентификационных средств Клиента или его Поверенного от третьих лиц, за исключением случаев, прямо предусмотренных действующим законодательством. При этом Банк не несет ответственности за случаи несанкционированного доступа к идентификационным средствам Клиента или его Поверенного, если доступ стал возможен вследствие их действий, включая передачу третьим лицам информации, необходимой для входа в Мобильное приложение (например, паролей, идентификаторов, ОТП-кодов), а также в случае утери, хищения или передачи третьим лицам мобильного устройства Клиента, SIM-карты или номера телефона, используемого для получения услуг Банка.
58. Банк не принимает к исполнению следующие платежные документы (указания):
- 1) содержащие неясные указания или признаки подделки;
  - 2) незаполненные или неподписанные Клиентом (или от его имени);
  - 3) не содержащие сведения, предусмотренные действующим законодательством;
  - 4) заполненные карандашом;
  - 5) содержащие исправления, дополнения и поправки (за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством);
  - 6) переданные повторно;
  - 7) предоставленные с нарушением порядка, предусмотренного действующим законодательством, нормами и принципами Шариата и внутренними документами Банка;
  - 8) противоречащие Закону о ПОД/ФТ;
  - 9) в иных случаях, предусмотренных действующим законодательством, внутренними документами Банка и настоящим Договором.
  - 10) Банк возвращает Клиенту указанные платежные документы без исполнения и не несет ответственности за убытки Клиента в связи с отказом Банка от исполнения этих указаний.
59. Возврат денег при платеже и переводе осуществляется в случаях:
- 1) установления факта несанкционированного перевода или платежа;
  - 2) исполнения ошибочного указания.
60. Возврат денег по ошибочному указанию или несанкционированному платежу и (или) переводу осуществляется Банком путем изъятия денег со Счета Клиента, на который были зачислены указанные средства, без его согласия. Возврат денег по

ошибочному указанию или несанкционированному платежу и (или) переводу осуществляется Банком не позднее следующего операционного дня со дня обнаружения данного факта за счет имеющихся денег на Счетах Клиента, в том числе в случаях, если по Счету Клиента имеются акты о наложении ареста на деньги, находящиеся на Счете, и (или) временного ограничения на распоряжение имуществом, и (или) решения или распоряжения уполномоченных государственных органов или должностных лиц о приостановлении расходных операций по Счету, и (или) неисполненные указания, подлежащие исполнению в неопределенные сроки, а также иные ограничения на проведение расходных операций, предусмотренные действующим законодательством.

Возврат денег не осуществляется по истечении 3 (трех) лет со дня исполнения ошибочного указания или несанкционированного платежа и (или) перевода денег.

61. Перевод денег между Счетами, открытыми в Банке, или на банковский счет, открытый в других банках второго уровня, осуществляется после предоставления необходимых для его совершения сведений и документов в течение одного операционного дня. Международные платежи и (или) переводы денег исполняются не позднее 3 (трех) операционных дней, следующих за днем получения указания, после предоставления необходимых для его совершения сведений и документов, с соблюдением требований, установленных валютным законодательством Республики Казахстан.
62. Отказ в исполнении указания Клиента осуществляется Банком в соответствии с действующим законодательством, включая законодательство о ПОД/ФТ, иностранное законодательство, влияющее на деятельность Банка на финансовом рынке, а также требованиями международных экономических санкций и по основаниям, предусмотренным внутренними документами и процедурами Банка о ПОД/ФТ. Уведомление об отказе в исполнении платежного документа, за исключением инкассового распоряжения и платежного требования, предоставляется Банком Клиенту по электронной почте, путем отправки SMS-сообщения/Push-уведомления или письменным уведомлением в течение операционного дня в день получения указания с обоснованием причины отказа. Днем отказа в исполнении платежного документа считается дата направления такого уведомления/сообщения. В случае обоснованного отказа Банк не несет ответственности за потери и убытки, которые Клиент понес или может понести в связи с отказом Банка от исполнения указания.
63. Если иное не предусмотрено внутренними документами Банка, указания, данные Клиентом после окончания операционного дня, принимаются Банком как указания, полученные в начале следующего операционного дня. Клиент берет на себя все риски и ответственность, связанные с представлением Банку указаний, после окончания операционного дня (если иное не предусмотрено в законодательстве РК).
64. Настоящим Клиент утверждает и гарантирует принятие на себя всего риска и ответственности, связанных с указанием неправильных реквизитов в платежных документах. Если Клиент обнаружит ошибки, сделанные им в проводке по Счету, в подтверждении, в выписке по Счету и (или) в любой другой информации, представленной Банком, он обязан немедленно уведомить Банк об этом любым доступным способом не позднее одного операционного дня, следующего за днем обнаружения ошибки (если иное не предусмотрено в законодательстве Республики Казахстан).
65. Настоящим Клиент принимает к сведению и соглашается с тем, что Банк может применять электронные и другие методы обнаружения платежей и переводов, которые не удовлетворяют требованиям, указанным в настоящем Договоре. При

выявлении такого платежа или перевода Банк имеет право отказать в принятии платежных документов Клиента/в пользу Клиента и (или) потребовать представления дополнительной информации, необходимой для анализа вышеуказанного платежа или перевода. Если такая информация не будет представлена в сроки, установленные действующим законодательством и внутренними документами Банка, Банк имеет право вернуть деньги, перечисленные от имени Клиента, или отказать в принятии платежного документа или зачислении поступивших извне денег в пользу Клиента.

66. Присоединившись к настоящему Договору, Клиент предоставляет Банку безусловное и безотзывное согласие на:
- 1) предоставление информации о платежах, переводах и платежных документах правоохранительным органам, уполномоченным органам, а также другим государственным органам и учреждениям в случаях, предусмотренных действующим законодательством;
  - 2) изъятие Банком денег с любых банковских счетов, открытых в Банке, путем прямого дебетования банковского счета на сумму любой задолженности, возникшей у Клиента перед Банком в рамках договорных обязательств. При этом все суммы денег, изъятые Банком со Счета в счет погашения задолженности, направляются на погашение этой задолженности в очередности, предусмотренной действующим законодательством или соответствующим договором.
  - 3) размещение Банком на его внебалансовых счетах комиссий Клиента, неоплаченных в срок, и оплата этих комиссий при поступлении денег на Счет Клиента;
  - 4) конвертация изъятых путем прямого дебетования сумм денег со Счетов Клиента в валюту задолженности, если валюта Счета отличается от валюты задолженности, по текущему обменному курсу, установленному Банком на дату осуществления конвертации;
  - 5) подключение к Мобильному приложению — системе, предоставляющей Клиенту возможность управления своими Счетами путем обмена электронными документами между Клиентом и Банком.
67. Банк предоставляет Клиенту информацию об исполненных указаниях, об остатке денег на банковском счете и о движении денег по банковскому счету в виде Выписки, которая представляется по запросу Клиента, а также иные сведения, предусмотренные действующим законодательством.
68. Клиент обязан проверять всю полученную от Банка корреспонденцию (выписки и (или) любую иную информацию) сразу после получения. Кроме того, Клиент должен проверять правильность исполнения Банком его указаний и поручений. Если Клиент обнаружит какие-либо неточности и (или) неполное исполнение, он обязан немедленно уведомить об этом Банк.
69. При осуществлении безналичных платежей и (или) переводов в Банк предъявляются платежные документы в электронной форме по Мобильному приложению или на бумажном носителе. При предъявлении платежного документа в электронной форме дополнительного представления данного платежного документа на бумажном носителе не требуется.
70. Платежный документ на бумажном носителе предъявляется в Банк лично Клиентом или его Поверенным.
71. Банк в течение 5 (пяти) лет со дня совершения операции, а также со дня закрытия Счета Клиента хранит информацию об отправителе денег и (или) бенефициаре (наименование либо фамилия, имя, отчество (при наличии), ИИК (при наличии), ИИН (БИН); в случае отсутствия у отправителя денег — физического лица ИИК — данные документа, удостоверяющего личность, и почтовый адрес (страна, город, индекс, улица, номер дома и квартиры)), а также сведения о проведенном

отправителем денег платеже и (или) переводе денег, за исключением случаев, когда проведение мер по надлежащей проверке Клиента/бенефициара в соответствии с Законом о ПОД/ФТ не требуется, а также случае, когда банк-бенефициара не предоставил информацию о бенефициаре Банку.

72. Банк отказывает в исполнении платежного документа по следующим основаниям:
- 1) при необеспечении Клиентом суммы денег, необходимой для осуществления платежа и (или) перевода;
  - 2) если платежный документ содержит признаки подделки, в том числе, если платежный документ передан с нарушением порядка защитных действий от несанкционированных платежей, установленного законодательством Республики Казахстан, внутренними документами Банка, Договором, а также иным договором, заключенным между Банком и Клиентом;
  - 3) если платежный документ содержит исправления, дополнения и поправки, за исключением:
    - а) случаев, предусмотренных статьями 60-1, 61-2, 61-11 и 61-12 Закона Республики Казахстан «О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан» (далее – Закон о банках);
    - б) исполнения ранее предъявленных инкассовых распоряжений к банковским счетам отправителя денег, в случаях, когда бенефициар обслуживается в банке-правопреемнике в рамках операций, предусмотренных статьями 60-1, 61-2, 61-11 и 61-12 Закона о банках. Исполнение таких инкассовых распоряжений осуществляется с исправлением банковских реквизитов бенефициара (ИИК, наименование и банковский идентификационный код банка бенефициара), на основании документа банка-правопреемника, подтверждающего реквизиты бенефициара и банка бенефициара;
    - в) исполнения ранее предъявленных инкассовых распоряжений и платежных требований к банковским счетам отправителя денег, в случаях, когда бенефициар обслуживается в банке, находящемся в процессе принудительной ликвидации, или бенефициаром является банк, находящийся в процессе принудительной ликвидации. Исполнение таких инкассовых распоряжений и платежных требований осуществляется с исправлением банковских реквизитов бенефициара (ИИК, наименование и банковский идентификационный код банка бенефициара) на основании документа банка, в котором открыт новый банковский счет бенефициара, с подтверждением реквизитов бенефициара и банка бенефициара;
  - 4) несоответствия ИИК, ИИН (БИН) отправителя денег реквизитам, указанным в платежном документе, за исключением исправления банком отправителя денег в платежных документах ИИК Клиента в случаях, предусмотренных статьями 60-1, 61-2, 61-11 и 61-12 Закона о банках, при исполнении платежного документа с других банковских счетов Клиента, в случаях, предусмотренных Правилами № 208;
  - 5) несоответствия ИИН (БИН) отправителя денег, указанного в платежном документе в уплату налогов и других обязательных платежей в бюджет, социальных отчислений в Государственный фонд социального страхования, отчислений и (или) взносов в фонд социального медицинского страхования, обязательных пенсионных взносов, обязательных пенсионных взносов работодателя, обязательных профессиональных пенсионных взносов, единого платежа, данным, предоставляемым органом государственных доходов;
  - 6) несоответствия ИИН (БИН) бенефициара его наименованию, указанных в платежном документе в уплату налогов и других обязательных платежей в бюджет, социальных отчислений в Государственный фонд социального страхования, отчислений и (или) взносов в фонд социального медицинского страхования,

- обязательных пенсионных взносов, обязательных пенсионных взносов работодателя, обязательных профессиональных пенсионных взносов, единого платежа;
- 7) несоблюдения отправителем денег требований к порядку составления и предъявления платежного документа, установленных статьями 31, 32, 35, 36, 37, 45 и 46 Закона Республики Казахстан «О платежах и платежных системах» (далее – Закон о платежах), Правилами № 208, а также условиями Договора и/или иного договора, заключенного между Банком и Клиентом;
  - 8) несоответствия формам, установленным приложениями 1, 2, 4, 5, 12, 13, 14 и 15 к Правилам № 208;
  - 9) несоответствия наименования Клиента наименованию отправителя денег, указанному в платежном документе, за исключением:
    - а) инкассового распоряжения, предъявленного органом государственных доходов, когда другие реквизиты (ИИК, ИИН (БИН) идентифицируют Клиента;
    - б) инкассового распоряжения судебного исполнителя, органа юстиции при идентификации Клиента в соответствии с требованиями пункта 150 Правил № 208;
    - в) платежного требования, предъявленного банком второго уровня, при идентификации Клиента в соответствии с требованиями пункта 124 Правил №208;
  - 10) несоответствия кодового обозначения назначения платежа его текстовой части;
  - 11) отсутствия цифрового обозначения кода бюджетной классификации при уплате платежей в бюджет;
  - 12) несоответствия сумм, указанных в платежном документе, цифрами и прописью;
  - 13) несоответствия идентификационного номера транспортного средства, указанного в платежном документе, с данными, представленными центральным исполнительным органом по безопасности дорожного движения при уплате налогов на транспортное средство;
  - 14) несоблюдения требований, установленных условиями Договора, а также иного договора между Клиентом и Банком;
  - 15) предусмотренных Правилами осуществления валютных операций в Республике Казахстан, утвержденными постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 30 марта 2019 года № 40 (по тексту – Правила осуществления валютных операций), Правилами осуществления экспортно-импортного валютного контроля в Республике Казахстан, утвержденными совместными постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 29 сентября 2023 года № 78 и приказом Заместителя Премьер-Министра – Министра финансов Республики Казахстан от 4 октября 2023 года № 1054 (по тексту – Правила экспортно-импортного валютного контроля);
  - 16) предъявления требования о взыскании денег с банковских счетов, при наличии ограничений на такое взыскание в соответствии со статьей 741 Гражданского кодекса Республики Казахстан, статьей 36 Закона о банках, статьей 27 Закона о платежах, статьями 58 и 98 Закона Республики Казахстан «Об исполнительном производстве и статусе судебных исполнителей»;
  - 17) в случае, когда требование предъявлено к банковскому счету, предназначенному для зачисления компенсации инвестиционных затрат, в соответствии с законодательством Республики Казахстан в области государственно-частного партнерства и о концессиях, за исключением изъятия денег по требованиям, относящимся к первой, второй и третьей очередям в соответствии с очередностью, предусмотренной пунктом 2 статьи 742 Гражданского кодекса Республики Казахстан, а также по требованиям, предъявляемым в рамках исполнения

- обязательств частного партнера перед кредитором, обеспеченных правом требования по договору государственно-частного партнерства, договору финансирования под уступку денежного требования и (или) договору концессии;
- 18) в случаях, когда платежное требование о взыскании просроченной задолженности по договору займа предъявлено к текущему счету, предназначенному для зачисления алиментов (денег, предназначенных на содержание несовершеннолетних и нетрудоспособных совершеннолетних детей);
- 19) в случае, когда требование предъявлено к банковскому счету, на котором находятся накопления на капитальный ремонт общего имущества объекта кондоминиума, за исключением изъятия денег на основании судебных решений по делам о неисполнении обязательств по договорам, заключаемым в целях проведения капитального ремонта общего имущества объекта кондоминиума;
- 20) несоответствия платежного документа, предъявленного банком-участником Международного финансового центра «Астана», пункту 9-1 Правил установления корреспондентских отношений между банками, банками, филиалами банков-нерезидентов Республики Казахстан и организациями, осуществляющими отдельные виды банковских операций, а также установления банками корреспондентских отношений с банками-участниками Международного финансового центра «Астана», утвержденных постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 31 августа 2016 года № 210;
- 21) при выявлении несанкционированного платежа/перевода, а также в случаях выявления и подтверждения обоснованных фактов неправомерности получения денег, переводимых в пользу бенефициара;
- 22) по иным основаниям, установленным настоящим Договором, действующим законодательством или вытекающим из них, либо если платеж противоречит нормам и принципам Шариата.
73. Если Клиент является бенефициаром, Банк вправе отказать в исполнении платежного документа в следующих случаях:
- 1) несоблюдения отправителем требований к порядку составления и предъявления платежного документа, установленных законодательством Республики Казахстан, Договором, а также условиями иного договора между Клиентом и Банком;
  - 2) выявления несанкционированного платежа, а также выявления и подтверждения обоснованных фактов неправомерности получения переводимых в пользу бенефициара денег;
  - 3) несоответствия ИИК, ИИН (БИН) бенефициара, указанных в платежном документе, с ИИК, ИИН (БИН) бенефициара, имеющимися у банка бенефициара, отсутствия ИИК бенефициара в банке бенефициара;
  - 4) зачисления денег на текущий счет, открытый для целей, предусмотренных подпунктами 1), 2), 2-1), 2-3), 3), 4), 5-1), 5-2), 5-3), 7), 7-1), 8), 9) части второй статьи 741 Гражданского кодекса Республики Казахстан, в случае, если зачисляемая сумма денег не связана с целью и условиями открытия текущего счета;
  - 5) зачисления денег на текущий счет, открытый по требованию клиента-физического лица для зачисления алиментов (денег, предназначенных на содержание несовершеннолетних и нетрудоспособных совершеннолетних детей), в случае, если зачисляемая сумма денег не связана с алиментами (деньгами, предназначенными на содержание несовершеннолетних и нетрудоспособных совершеннолетних детей), и (или) кодовое обозначение назначения платежа не соответствует кодовому обозначению назначения платежа, выделенному для зачисления алиментов (денег, предназначенных на содержание несовершеннолетних и нетрудоспособных совершеннолетних детей);

- 6) зачисления денег на текущий счет, предназначенный для зачисления компенсаций инвестиционных затрат в случае, если зачисляемая сумма денег не связана с выплатой компенсаций инвестиционных затрат, выплачиваемых в рамках договора финансирования под уступку денежного требования, договора концессии и (или) договора государственно-частного партнерства, заключенных в соответствии с законодательством Республики Казахстан в области государственно-частного партнерства и о концессиях;
- 7) предусмотренных Правилами осуществления валютных операций, Правилами экспортно-импортного валютного контроля;
- 8) отсутствия уникального номера, идентифицирующего международный платеж и (или) перевод денег без открытия банковского счета.  
Банк исполняет платежный документ в случае несоответствия наименования бенефициара наименованию, указанному в платежном документе, когда его другие реквизиты (ИИК, ИИН (БИН), указанные в платежном документе, идентифицируют бенефициара.
74. Не допускается изменение Банком реквизитов платежного документа, за исключением:
  - 1) случая изменения организационно-правовой формы отправителя денег и (или) бенефициара, реорганизации и переименования государственного органа и (или) его структурного подразделения, при сохранении реквизитов ИИК и БИН;
  - 2) изменения кодов бюджетной классификации органом государственных доходов.
  - 3) не допускается изменение банком бенефициара реквизитов платежного документа, за исключением случая, предусмотренного подпунктом 4) пункта 95 Правил № 208.
75. Отзыв указания и приостановление исполнения указания по инициативе Клиента осуществляется до его исполнения Банком и (или) до направления банком бенефициару информации о принятии платежа в его пользу на основании соответствующего распоряжения, представленного отправителем денег.
76. Распоряжения об отзыве платежного документа либо распоряжения о приостановлении его исполнения предъявляются Клиентом в Банк в электронной форме по Мобильному приложению (при наличии технической возможности) или на бумажном носителе. Распоряжение об отзыве платежного документа и распоряжение о приостановлении его исполнения на бумажном носителе должны содержать подписи Клиента или Поверенного Клиента, имеющих право подписи платежных документов.
77. Не допускаются исправления и дополнения в распоряжении об отзыве платежного документа и распоряжении о приостановлении исполнения платежного документа, предъявленном на бумажном носителе. В случае обнаружения Банком исправлений, дополнений и помарок такие распоряжения возвращаются отправителю не позднее одного операционного дня со дня их получения с указанием причины возврата.
78. Банк в течение следующего операционного дня после принятия распоряжения об отзыве платежного документа или распоряжения о приостановлении исполнения платежного документа уведомляет Клиента об исполнении или отказе в исполнении с указанием причины отказа.
79. Распоряжение об отзыве платежного документа должно быть оформлено в соответствии с формой, предусмотренной законодательством Республики Казахстан.
80. Возврат денег не производится по истечении 3 (трех) лет со дня исполнения ошибочного указания или несанкционированного платежа и (или) перевода денег.
81. При выявлении Клиентом факта исполнения несанкционированного платежного документа и своевременном информировании Банка об этом факте, Банк не позднее следующего операционного дня после получения сообщения от Клиента

- направляет бенефициару или банку бенефициара уведомление о возврате денег по несанкционированному платежу.
82. Если Банк был своевременно извещен Клиентом о несанкционированном платежном документе и осуществил несанкционированный платеж, он возмещает Клиенту фактические убытки (за исключением упущенной выгоды), связанные с исполнением данного платежного документа, в порядке, определенном Договором.
83. Возврат денег по входящему несанкционированному платежу, в случае если Банк выступает в роли банка бенефициара, осуществляется, если это предусмотрено настоящим Договором и (или) действующим законодательством. Банк не позднее следующего операционного дня со дня поступления уведомления банка отправителя о несанкционированном платеже производит возврат зачисленных сумм путем их списания с банковского счета бенефициара без его согласия с последующим уведомлением бенефициара.
84. Возврат денег по несанкционированному платежу осуществляется Банком за счет имеющихся на банковском счете бенефициара средств, в том числе если на банковский счет наложен арест на основании решений уполномоченного государственного органа или должностного лица и (или) приостановлены расходные операции по счету, и (или) имеются неисполненные указания, подлежащие исполнению в неопределенные сроки, а также если имеются другие ограничения, предусмотренные действующим законодательством.
85. В случае недостаточности или отсутствия денег на банковском счете бенефициара возврат денег по несанкционированному платежу осуществляется банком, допустившим проведение несанкционированного платежного документа, за счет собственных средств в течение 3 (трех) операционных дней после получения от банка бенефициара уведомления об отсутствии или недостаточности денег на банковском счете бенефициара.
86. Отправленное инициатором указание является ошибочным, если:
- 1) оно содержит реквизиты, не соответствующие реквизитам указания, полученного от предыдущего отправителя;
  - 2) оно передано повторно.
87. При выявлении факта ошибочного исполнения платежного документа (Клиентом путем направления Банку извещения об ошибочном исполнении платежного документа или Банком самостоятельно) Банк не позднее операционного дня, следующего за днем выявления факта ошибочного платежа и (или) перевода, направляет бенефициару или банку бенефициара уведомление о необходимости возврата ошибочного платежа с приложением документов, подтверждающих факт ошибочности платежа.
88. Банк бенефициара не позднее операционного дня, следующего за днем получения уведомления Банка об ошибочном исполнении платежного документа, производит возврат ошибочно зачисленных сумм путем их списания с банковского счета бенефициара без его согласия с последующим уведомлением бенефициара. Возврат сумм денег банком бенефициара производится путем составления платежного поручения, в назначении платежа которого банк бенефициара указывает причины возврата денег.
89. Возврат денег по ошибочному платежу осуществляется банком бенефициара за счет имеющихся на банковском счете бенефициара денег, в том числе в случае, если по банковскому счету имеются решения уполномоченного государственного органа, должностного лица или судебного исполнителя о наложении ареста на деньги, находящиеся на банковском счете, и (или) приостановлении расходных операций по счету, и (или) неисполненные указания, подлежащие исполнению в

неопределенные сроки, а также иные ограничения, предусмотренные в действующем законодательстве.

90. В случае недостаточности либо отсутствия денег на банковском счете бенефициара возврат денег по ошибочному платежу/переводу осуществляется банком, допустившим ошибочный платеж/перевод, за счет собственных средств в течение 3 (трех) операционных дней после получения от банка бенефициара уведомления об отсутствии либо недостаточности денег на банковском счете бенефициара. При этом банк, допустивший ошибочный платеж:

- 1) по ошибочному платежу, содержащему реквизиты, не соответствующие реквизитам платежного документа отправителя, направляет платежный документ в пользу надлежащего бенефициара или возвращает отправителю всю сумму платежа;
- 2) по ошибочному платежу, переданному повторно, возвращает отправителю неверно изъятую сумму;
- 3) при осуществлении возврата банком бенефициара суммы денег Банк выполняет следующие действия:
  - а) зачисляет сумму денег на банковский счет отправителя денег;
  - б) засчитывает полученную сумму в свою пользу, если до ее получения Банк произвел возврат отправителю денег за счет собственных средств или направил перевод надлежащему бенефициару.

### **§3. Постоянное распоряжение отправителя денег**

91. Банк по поручению Клиента, в случае необходимости в осуществлении регулярных платежей и (или) переводов денег в пользу бенефициара, от имени Клиента осуществляет безналичные платежи и (или) переводы денег в соответствии с постоянным распоряжением отправителя денег, представленным Клиентом.
92. Исполнение постоянного распоряжения отправителя денег осуществляется Банком без дополнительного предоставления Клиентом платежных документов. Оно выполняется в соответствии с условиями постоянного распоряжения отправителя денег при представлении одним или несколькими бенефициарами подтверждающих документов/или при иных обстоятельствах, указанных в постоянном распоряжении отправителя денег. При этом платежи и (или) переводы денег осуществляются в автоматическом режиме.
93. Платежи и (или) переводы денег по постоянному распоряжению отправителя денег осуществляются по реквизитам одного или нескольких бенефициаров, указанным в распоряжении, при наличии на Счете достаточной суммы для его исполнения.

### **§4. Порядок проведения валютных операций**

94. Платежи и переводы по Счету, относящиеся к валютным операциям, осуществляются с учетом требований валютного законодательства Республики Казахстан, международных договоров, внутренних документов Банка, требований иностранных государств, влияющих на деятельность Банка на финансовом рынке, а также требований международных экономических санкций.
95. Клиент принимает на себя риск, связанный с открытием и ведением Счета в иностранной валюте, который может возникнуть в связи с ограничениями, установленными действующим законодательством и (или) иностранным законодательством в отношении иностранной валюты, включая, но не ограничиваясь, введением валютного контроля или валютных ограничений, а также налогов и иных обязательных платежей, которые могут быть распространены на деньги, находящиеся на Счетах, или на операции с их использованием. Открыв Счет, Клиент подтверждает, что надлежащим образом уведомлен о том, что при проведении операции по платежу/переводу денег со Счета в иностранной валюте в

- банк-корреспондент, руководствуясь требованиями законодательства соответствующего иностранного государства, международными соглашениями и иными требованиями, Банк может:
- 1) приостановить платеж/перевод денег Клиента на неопределенный срок в целях получения любых необходимых дополнительных сведений о совершаемой операции;
  - 2) отказать в завершении платежа/перевода денег в иностранной валюте без конкретизации причин такого отказа, вернув деньги Клиенту, в том числе за минусом комиссии, удержанной банком(-ами) корреспондентом(-ами).
96. Клиент дает согласие Банку на передачу информации о валютном платеже и (или) переводе денег органам валютного контроля и правоохранительным органам в случае, если валютный платеж и (или) перевод денег был направлен на вывод денег из Республики Казахстан или связан с уклонением от выполнения требований валютного законодательства Республики Казахстан.
97. Все операции с иностранной валютой производятся в порядке, установленном действующим законодательством и внутренними документами Банка, включая, но не ограничиваясь, запретом на осуществление расчетов в иностранной валюте между резидентами Республики Казахстан (за исключением случаев, предусмотренных валютным законодательством Республики Казахстан).
98. Клиент подтверждает, что ему известно об ответственности за нарушение законодательства Республики Казахстан, регулирующего валютные операции, а также об обязанности Банка в части выполнения функций агента валютного контроля, предоставления информации уполномоченным государственным органам Республики Казахстан, иностранным налоговым органам и иностранным налоговым агентам, установленной действующим законодательством и международными соглашениями, а также об обязанности уведомления Банком правоохранительных органов и уполномоченных государственных органов о нарушениях законодательства Республики Казахстан, допущенных Клиентом.
99. Клиент соглашается, что в случае получения Банком запроса иностранного банка-корреспондента, участвующего в проведении операции Клиента, Банк может предоставить все необходимые сведения и разъяснения, касающиеся операции и участвующих в ней лиц. Если Банк не располагает запрашиваемыми сведениями, Клиент обязан предоставить Банку такие сведения, разъяснения или документы в полном объеме и в срок, определенный Банком.
100. Клиент обязан предоставить в Банк по его требованию и в установленные сроки документы, подтверждающие обоснованность проведения платежа (перевода) и осуществления валютных операций (копии договоров и (или) контрактов, и (или) соглашений и т. п., а также соответствующие письменные пояснения), по источнику происхождения денег и их целевому использованию.
101. Клиент обязан предоставить Банку сведения, разъяснения и документы, подтверждающие обоснованность платежа или перевода в любой валюте, а также сведения, разъяснения и документы по запросу иностранного банка-корреспондента, участвующего в проведении операции Клиента в иностранной валюте.
102. Клиент соглашается, что Банк не несет ответственности в случае возврата банком-корреспондентом платежа (перевода), отправленного Клиентом с некорректными реквизитами, на Счет Клиента в иностранной валюте за минусом комиссий, удержанных банками-корреспондентами.
103. Клиент несет ответственность за предоставление сведений и документов по валютным операциям, совершенным с использованием платежной карточки,

выпущенной Банком, в сроки, установленные валютным законодательством Республики Казахстан.

104. Банк вправе запрашивать у Клиента документы, подтверждающие обоснованность и экономическую целесообразность проведения платежа (перевода) и валютных операций, в том числе принятие валютных договоров. В случае несвоевременного предоставления затребованных Банком документов и (или) представления некорректного пакета документов, необходимых для исполнения платежа (перевода), платеж (перевод) исполняется в день предоставления этих документов.

#### **§5. Порядок проведения конвертации**

105. Клиент обязан соблюдать действующее законодательство при проведении конвертации. Конвертация осуществляется в пределах остатка денег на Счете на основании надлежащим образом оформленного указания Клиента.
106. Клиент вправе по своему усмотрению уполномочить Банк на конвертацию денег как на Счете, так и с участием Счета и других банковских счетов, открытых в Банке, из одной валюты в другую. Подачей соответствующего указания Клиент предоставляет Банку прямое и безусловное согласие на изъятие суммы, подлежащей конвертации, на основании платежного ордера путем прямого дебетования Счета.
107. Банк, в соответствии с действующим законодательством, предоставляет услуги по конвертации по курсу, установленному Банком на момент оказания услуги или совершения операции. Курс конвертации соответствует курсу покупки/продажи безналичной валюты, действующему в Банке на день оказания услуги. Курс покупки/продажи безналичной валюты может изменяться Банком в течение операционного дня в зависимости от ситуации на рынке.
108. Список валют, которые могут быть использованы для конвертации, Банк устанавливает самостоятельно и может изменять его по своему усмотрению.

#### **§6. Порядок проведения кассовых операций**

109. Операции Банка с наличными деньгами включают прием, пересчет, размен, выдачу банкнот и монет, находящихся в обращении в национальной и иностранной валютах.
110. Действия Банка при приеме, пересчете, размене и выдаче наличных денег Клиенту определяются действующим законодательством и внутренними документами Банка, регламентирующими процессы кассового обслуживания Клиентов.
111. Банк взимает за оказанные услуги комиссионное вознаграждение в соответствии с Тарифами Банка путем прямого дебетования Счета либо путем взимания наличных денег Клиента.
112. Выдача наличных денег Клиенту осуществляется в пределах доступного остатка на Счете с учетом суммы комиссионного вознаграждения Банка, подлежащей уплате в связи с выдачей денег, при отсутствии ограничений в распоряжении Счетом, в том числе в силу требований действующего законодательства. Операция по выдаче наличных денег Клиенту осуществляется на основании надлежащим образом оформленного расходного кассового ордера.
113. Выдача наличных денег Клиенту осуществляется по предварительной заявке на получение наличных денег, представленной Клиентом не позднее одного рабочего дня до выдачи наличных денег в соответствии с требованиями действующего законодательства и внутренними документами Банка.
114. Прием наличных денег Банком осуществляется:

- 1) при пополнении Счета через операционную кассу филиала (отделения) Банка — на основании приходного кассового документа заполненного и подписанного Клиентом или Поверенным Клиента;
- 2) при пополнении Счета через электронные терминалы (ЭТ)/банкоматы — при формировании соответствующих подтверждающих документов.
115. Клиент вправе получать наличные деньги в национальной валюте со своего Счета в пределах остатка средств на Счете путем оформления расходного кассового ордера при обращении в филиал (отделение) Банка.
116. При снятии денег в национальной и иностранной валюте с использованием расходного кассового ордера Клиент обязан предоставить работнику Банка оригинал документа, удостоверяющего личность, либо представить цифровое изображение документа, удостоверяющего личность, посредством официального сервиса цифровых документов.
117. Снимать деньги в национальной и иностранной валюте с использованием расходного кассового ордера могут только Клиент или его Поверенный.

**§7. Прием наличных денег посредством электронного терминала (ЭТ)**

118. Банк осуществляет прием наличных денег у Клиента через ЭТ для зачисления их на банковский Счет Клиента.
119. Пополнение Счета Клиентом посредством ЭТ производится путем ввода ИИН и номера банковского счета (ИИК) Клиента на экране ЭТ. Клиент несет ответственность за корректное указание своего ИИН и ИИК.
120. После внесения Клиентом наличных денег в купюроприемник ЭТ осуществляется автоматический пересчет денег с последующим зачислением фактически пересчитанной суммы на Счет Клиента. Подтверждением принятия денег через ЭТ является контрольный чек, распечатанный после внесения наличных денег Клиентом.
121. Клиент несет ответственность за предоставление доступа к ЭТ определенным его Поверенным, действующим на основании доверенности Клиента и (или) иных соответствующих документов в соответствии с требованиями действующего законодательства.
122. Клиент заверяет, что операции, проводимые через ЭТ, не связаны и (или) не будут в дальнейшем связаны с:
  - 1) совершением операций или сделок, направленных на обход и (или) неисполнение требований, предусмотренных действующим законодательством, в том числе в области ПОД/ФТ, международных экономических санкций США, Европейского союза, ООН, Великобритании и (или) требований Правил об общих условиях;
  - 2) легализацией (отмыванием) доходов, полученных преступным путем, финансированием терроризма, финансированием распространения оружия массового уничтожения или экстремистской деятельности, а также иным пособничеством терроризму или экстремизму;
  - 3) осуществлением незаконной, противоправной или преступной деятельности, запрещенной действующим законодательством и нормами и принципами Шариата.
123. ЭТ позволяет Клиенту получать платежные услуги, предоставляемые Банком, по приему наличных денег и их зачислению на Счет Клиента.
124. За исключением случаев, прямо предусмотренных Договором, зачисление наличных денег Клиента, принятых через ЭТ, на Счет Клиента производится Банком в автоматическом режиме в тот же операционный день, в который наличные деньги были приняты ЭТ. С момента зачисления денег на Счет Клиента он может распоряжаться этими средствами.

125. В случаях, когда операция через ЭТ была завершена, но деньги не были зачислены на Счет Клиента, либо если операция не была завершена, но наличные деньги были внесены в ЭТ, или если контрольный чек не был выдан после внесения наличных денег, Клиент вправе направить в Банк письменное обращение для рассмотрения диспутной ситуации.
126. Электронные документы, хранящиеся у Банка и Клиента и связанные с обслуживанием Клиента посредством ЭТ, включая документы, сформированные с использованием ЭТ, приравниваются к документам на бумажном носителе и могут служить доказательством совершения операций.
127. Претензии Клиента, возникающие в процессе предоставления услуг посредством ЭТ, а также письма на рассмотрение диспутной ситуации Банк рассматривает в порядке и сроки, установленные внутренними документами Банка и действующим законодательством.
128. После инкассации ЭТ, в случае выявления расхождений между фактической суммой денег, находившихся в ЭТ, и данными инкассаторского чека уполномоченное лицо Банка или Агента составляет соответствующий акт с указанием данных Клиента, номера и места установки ЭТ, времени приема наличных денег через ЭТ, указанного в инкассаторском чеке, и фактической суммы денег.
129. При возникновении расхождений Банк проводит следующие действия:
  - 1) если сумма денег, зачисленная Банком на Счет Клиента посредством ЭТ, превышает фактическую сумму денег, находившуюся в инкассированном ЭТ, Банк списывает сумму разницы путем прямого дебетования Счета Клиента. В случае недостаточности средств на Счете Клиента для погашения указанной разницы Банк вправе списать недостающую сумму денег путем прямого дебетования любых других банковских счетов Клиента, открытых в Банке.
  - 2) в случае недостаточности или отсутствия денег на таких банковских счетах Клиента Банк вправе приостановить оказание услуги по Договору до момента полного погашения Клиентом задолженности, возникшей по Договору.
  - 3) в случае если сумма денег, зачисленная Банком на Счет Клиента посредством ЭТ, меньше фактической суммы денег, находившейся в инкассированном ЭТ, Банк пополняет Счет Клиента на сумму возникшей разницы.
130. Зачисление суммы денег на Счет Клиента посредством ЭТ подтверждается сведениями, изложенными в информационном чеке Клиента, инкассаторском чеке и выписке со Счета Клиента.
131. Клиент/Поверенный обязуется загружать в ЭТ только деньги в национальной валюте и не использовать поддельные банкноты. В случае внесения Клиентом/Поверенным поддельных банкнот ответственность наступает в соответствии с действующим законодательством.
132. Прием наличных денег через ЭТ, зачисление денег и списание комиссий со Счетов Клиента производятся в национальной валюте.
133. Банк проводит краткий инструктаж Клиенту/Поверенным по услуге приема наличных денег и их зачислению на Счет с применением ЭТ при желании Клиента.

#### **§8. Выписки/справки/информация по банковскому счету**

134. Банк может предоставлять Клиенту/Поверенному выписки по Счету по требованию одним из следующих способов:
  - 1) путем личного вручения при посещении Банка; при этом Стороны соглашаются, что факт выдачи выписки не требует документального подтверждения в каждом случае;
  - 2) в электронном виде через Мобильное приложение;

- 3) путем отправки на адрес электронной почты Клиента, который имеется у Банка.
135. Выписка предоставляется по форме, соответствующей требованиям действующего законодательства и внутренними документами Банка, и является достаточным доказательством того, что указанные в ней операции имели место.
136. Справки по банковским счетам Клиента предоставляются по его запросу, поступившему на бумажном носителе или с использованием Мобильного приложения. Справки на бумажном носителе выдаются работником Банка Клиенту/Поверенному.
137. Справки по банковским счетам Клиента также могут предоставляться по запросу уполномоченного органа/лица или другого банка на бумажном носителе с соблюдением требований действующего законодательства по форме, установленной действующим законодательством.
138. Клиент вправе получать информацию о текущем остатке средств на Счете, операциях по нему, направлять заявления на выдачу справок, самостоятельно формировать выписки за любой период времени посредством Мобильного приложения.
139. Клиент вправе получать по телефону информацию о состоянии Счета, проведенных операциях и остатках денег на Счете при условии сообщения информации, определенной в настоящем Договоре.
140. Клиент вправе получать информацию обо всех операциях, проводимых по Счету, в момент их совершения посредством SMS-информирования/Push-уведомления (при подключении услуги SMS-информирования/Push-уведомления).
141. Клиент должен проверять всю корреспонденцию (выписки, справки, платежные документы, подтверждения и любую иную информацию), полученную от Банка, сразу после ее получения. Клиент также обязан проверять правильность исполнения Банком его указаний в отношении Счета. При обнаружении неточностей и/или неполного исполнения Клиент должен немедленно уведомить об этом Банк.
142. Выписки, оформленные Банком надлежащим образом, имеют доказательственную силу, и Клиент считается осведомленным о возможных ошибках. В случае, если Клиент не заявил о таких ошибках, он не может утверждать о своей неосведомленности о них.
143. Клиент принимает на себя ответственность и все возможные риски, связанные с отказом от получения выписок и иной информации по Счету, а также с неточным указанием своих реквизитов или несвоевременным уведомлением Банка об их изменении.
144. Клиент соглашается, что получение информации о Счете и операциях по нему через Мобильное приложение/ SMS-информирование будет правомерно и юридически эквивалентно получению документов на бумажном носителе, заверенных подписями уполномоченных лиц Банка и оттиском печати.

#### **§9. Уведомления и использование средств оперативной связи**

145. Все сообщения, уведомления, документы, корреспонденция и иная информация (далее совместно — Уведомления), предусмотренные настоящим Договором, направляются Банком Клиенту одним из следующих способов:
- 1) вручение лично Клиенту работником Банка или через курьерскую/иную службу под расписку о получении;
  - 2) отправка по электронной почте или через курьерскую/иную службу с уведомлением о получении или без такового;
  - 3) отправка по электронной почте с автоматическим подтверждением о получении с помощью программно-технических средств;

- 4) доведение до сведения Клиента через средства массовой информации или размещение в офисах (операционных отделениях) Банка, а также путем опубликования на Сайте Банка;
  - 5) внесение дополнительной информации в выписку по Счету;
  - 6) устное сообщение по телефону с использованием городской или сотовой связи с оформлением телефонограммы или без такового, а также с записью разговора или без нее.
  - 7) посредством SMS-сообщений или Push-уведомлений через Мобильное приложение.
- 145-1. В случае передачи Клиентом персональных данных Банку по открытым каналам связи, включая трансграничную передачу, Клиент осознает риск несанкционированного получения информации третьими лицами и принимает на себя данный риск.
146. Клиент уведомляет Банк посредством передачи письменных заявлений, запросов и извещений по адресу, указанному на Сайте Банка, либо лично при посещении Банка.
147. В случае изменения контактных данных Стороны обязаны уведомить друг друга не позднее 2 (двух) календарных дней с момента изменения, если иной срок не указан в Договоре.
148. Если Клиент не уведомил Банк об изменении своих контактных данных, Уведомления считаются направленными надлежащим образом на последний известный адрес или номер телефона, указанные в базе данных Банка.
149. Банк не несет ответственности за убытки Клиента, возникшие из-за неполучения или несвоевременного получения Уведомлений, а также из-за несанкционированного доступа к отправленной информации, вызванного сбоями в работе средств связи, действиями третьих лиц или предоставлением Клиентом недостоверных контактных данных.

## **§10. Права и обязанности Клиента**

### **150. Клиент вправе:**

- 1) самостоятельно распоряжаться деньгами на Счете в соответствии с Договором и законодательством Республики Казахстан;
- 2) использовать все формы безналичных расчетов и операций с наличными деньгами на условиях, установленных Договором и действующим законодательством;
- 3) давать Банку указания о проведении операций в пределах остатка денег на Счете в течение операционного дня;
- 4) знакомиться с Тарифами Банка;
- 5) подавать заявление о закрытии Счета в любое время, если иное не предусмотрено Договором или действующим законодательством;
- 6) подавать заявки на открытие или изменение условий банковских продуктов в отделении Банка, через Мобильное приложение (при наличии технической возможности);
- 7) обратиться в Банк с заявлением или через Сайт/Мобильное приложение о выпуске ЭЦП (если такая возможность предусмотрена внутренними документами Банка);
- 8) если иное не предусмотрено во внутренних документах Банка, использовать ОТР-код и/или иные идентификационные средства для подписания документов при получении электронных банковских услуг, за исключением случаев, когда необходимо явиться (присутствовать) в отделение Банка;

- 9) получать в операционных отделениях Банка документы, подтверждающие оказание банковской услуги;
- 10) предоставить право открытия, закрытия Счетов, распоряжения Счетами, деньгами на Счетах, получения выписок (справок по Счету) по Счетам своему Поверенному на основании доверенности, а также других документов в соответствии с требованиями действующего законодательства и/или внутренними документами Банка.

**151. Клиент обязан:**

- 1) предоставлять надлежащим образом оформленные документы, истребуемые Банком в соответствии с действующим законодательством, в том числе необходимые для исполнения Банком требований Закона о ПОД/ФТ, исполнения внутренних документов Банка и Договора, для открытия Счета, а также, при необходимости, для проведения операций по Счету, а также для осуществления сбора, обработки и передачи персональных данных Клиента в налоговые органы США (Internal Revenue Service) в соответствии с требованиями FATCA, в том числе посредством уполномоченных государственных органов Республики Казахстан, а также в соответствии с требованиями Многостороннего соглашения компетентных органов об автоматическом обмене информацией о финансовых счетах по Единому стандарту предоставления информации (CRS);
- 2) оплачивать услуги Банка по Тарифам, действующим на момент совершения операции по Счету, одновременно с совершением соответствующей операции по Счету путем внесения наличных денег в кассу Банка или обеспечения на Счете суммы денег, необходимой для оплаты Тарифов;
- 3) оформлять указания по осуществлению Банком операций по Счету в соответствии с предъявляемыми действующим законодательством и Банком требованиями и предоставлять их в течение установленного Банком операционного дня;
- 4) нести полную ответственность за использование всех Платежных карточек, выданных по его Счету;
- 5) своевременно и в полном объеме выполнять свои обязательства, в том числе погашать задолженность по Счету;
- 6) возмещать все расходы, понесенные Банком по вине Клиента;
- 7) незамедлительно уведомлять Банк об утере и/или краже информации и/или средств доступа к Счету, а также о несанкционированном доступе третьих лиц к Счету — посредством письменного или устного (по телефону) уведомления о блокировании Счета в соответствии с настоящим Договором.;
- 8) предоставлять Банку кассовую заявку для определения потребностей Клиента в наличных деньгах за один операционный день до предполагаемой даты получения наличных денег со Счета, в случае превышения предполагаемой суммы снятия денег со Счета свыше 1 000 000 (одного миллиона) тенге или его эквивалента в иностранной валюте;
- 9) после исполнения платежного документа определять правильность такого исполнения и, в случае его ошибочного исполнения, сообщить Банку об обнаруженной ошибке в течение 3 (трех) операционных дней после обнаружения исполнения ошибочного платежа (перевода), но не позднее 3 (трех) лет со дня исполнения ошибочного указания или несанкционированного платежа и (или) перевода денег. В сообщении об ошибочном платеже (переводе) Клиентом указываются реквизиты платежного документа и выявленные им ошибочные реквизиты;

- 10) вернуть Банку ошибочно зачисленную сумму денег на Счет в течение 2 (двух) рабочих дней со дня получения соответствующего уведомления от Банка;
- 11) при изменении места жительства, перемене фамилии, имени, отчества (если оно указано в документе, удостоверяющем личность), замене документов, удостоверяющих личность, контактной информации, используемой для связи с Клиентом и/или его Поверенным, и способа связи, сообщить Банку о таких изменениях в срок не позднее 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня регистрации таких изменений. В случае не извещения и/или несвоевременного извещения ответственность за возможные последствия, связанные с исполнением Договора, несет Клиент;
- 12) давать указания Банку об осуществлении операций по Счету с предъявлением надлежащим образом оформленных документов/указаний в соответствии с действующим законодательством и настоящим Договором;
- 13) уведомить Банк при предоставлении третьим лицам права распоряжения Счетом, при замене лиц, уполномоченных распоряжаться Счетом на основании доверенности, и представить оригиналы документов, подтверждающих такие изменения, в течение 1 (одного) рабочего дня. В случае неисполнения/ненадлежащего исполнения Клиентом порядка уведомления, Банк освобождается от ответственности за ущерб, который может быть причинен Клиенту;
- 14) самостоятельно узнавать об изменении Тарифов, изменении и дополнении условий Договора на Сайте Банка и/или в операционных залах филиалов (отделений) Банка;
- 15) не допускать расходование денег сверх суммы собственных денег на Счете. В случае допущения задолженности Клиент обязан немедленно погашать сумму допущенной задолженности.

## **§11. Права и обязанности Банка**

### **152. Банк обязан:**

- 1) производить исполнение указания Клиента после предоставления всех документов и сведений необходимых для его совершения в сроки, предусмотренные законодательством Республики Казахстан. Если условия исполнения указания о платеже/переводе денег являются для Банка невыполнимыми и их соблюдение может повлечь задержку платежа/перевода денег или дополнительные затраты, то Банк в течение операционного дня обязан уведомить об этом Клиента (допускается как письменное (в том числе: SMS-информирование, Push-уведомления), так и устное уведомление), и в дальнейшем поручение Клиента исполняется Банком с учетом новой даты и времени его поступления.
- 2) в случае поступления платежного документа (указания) после окончания операционного дня, днем и временем предъявления платежного документа (указания) считается следующий операционный день и время начала этого операционного дня.
- 3) в срок, предусмотренный законодательством Республики Казахстан, зачислять на Счет деньги, поступающие в пользу Клиента, как в наличной, так и в безналичной форме (перечислением), при предоставлении Клиентом соответствующих документов в соответствии с требованиями действующего законодательства и внутренних документов Банка.
- 4) обеспечить сохранность и учет денег на Счете Клиента.
- 5) предоставлять по требованию Клиента информацию о сумме денег на Счете Клиента и произведенных операциях путем предоставления выписки по Счету.

- 6) гарантировать банковскую тайну по совершаемым операциям по Счету и предоставлять справки по Счету третьим лицам без согласия Клиента только в случаях, предусмотренных действующим законодательством.
- 7) исполнять указания, предъявленные к Счету, в порядке и очередности, предусмотренные действующим законодательством Республики Казахстан;
- 8) принимать необходимые меры по защите персональных данных Клиента и его Поверенного (-ых), установленные законодательством Республики Казахстан о персональных данных и их защите, обеспечивающие:
  - а) предотвращение несанкционированного доступа к персональным данным, принимая и соблюдая необходимые правовые, организационные и технические меры в соответствии с действующим законодательством;
  - б) своевременное обнаружение фактов несанкционированного доступа к персональным данным, если такой доступ не удалось предотвратить;
  - в) минимизацию неблагоприятных последствий несанкционированного доступа к персональным данным, включая уничтожение данных в случае достижения цели их сбора и обработки или в иных случаях, установленных Законом Республики Казахстан «О персональных данных и их защите»;
  - г) предоставление информации, относящейся к Клиенту (персональным данным Клиента), в течение 3 (трех) операционных дней со дня получения обращения Клиента или его Поверенного, если иные сроки не предусмотрены законодательством Республики Казахстан. В случае отказа — представление мотивированного ответа в тот же срок;
  - е) в течение 1 (одного) операционного дня:
    - изменять и (или) дополнять персональные данные на основании соответствующих документов, подтверждающих их достоверность, или уничтожать персональные данные при невозможности их изменения и (или) дополнения;
    - блокировать персональные данные Клиента при наличии информации о нарушении условий их сбора и обработки;
    - уничтожать персональные данные в случае подтверждения факта их сбора или обработки с нарушением законодательства или в других установленных случаях;
    - снимать блокирование персональных данных при неподтверждении факта нарушения условий их сбора и обработки.
- 9) закрыть Счет в течение 10 (десяти) операционных дней со дня получения заявления о закрытии банковского счета от Клиента (если иной срок не предусмотрен действующим законодательством), согласно форме, утвержденной Банком, при отсутствии депозита в Банке и (или) задолженности перед Банком по Договору и (или) договору финансирования/иному договору, для обслуживания которого(-ых) используется Счет. При этом не допускается закрытие Счета при наличии неисполненных требований к Счету или неснятых актов о временном ограничении на распоряжение имуществом, решений и (или) распоряжений уполномоченных государственных органов и (или) должностных лиц о приостановлении расходных операций по Счету, а также актов о наложении ареста на деньги, находящиеся на Счете.

**153. Банк вправе:**

- 1) Требовать от Клиента (его представителя) представления сведений и документов, необходимых для идентификации Клиента (его представителя), сведений о налоговом резидентстве, роде деятельности, источнике финансирования совершаемых операций и иных сведений/документов, предусмотренных внутренними нормативными документами и процедурами

Банка о ПОД/ФТ и (или) в рамках исполнения требований, установленных международными экономическими санкциями.

- 1-1) Отказать в проведении операции Клиента и/или заблокировать доступ Клиента в Мобильное приложение и/или приостановить все расходные операции по банковским счетам Клиента в случае выявления необычных/подозрительных операций, направленных на легализацию (отмывание) доходов, полученных преступным путем, финансирование терроризма и финансирование распространения оружия массового уничтожения, а также операции, подпадающей под действие международных экономических санкций либо направленной на уклонение от международных экономических санкций.
- 1-2) Отказать в проведении операции Клиента или приостановить исполнение расходных операций по Счету в случае возникновения у Банка подозрений о том, что такие операции совершаются и/или Банк используется для целей легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, финансирования терроризма и финансирования распространения оружия массового уничтожения, а также для целей нарушения/уклонения от требований международных экономических санкций.
- 1-3) Отказать в принятии на обслуживание валютного договора и/или дополнительного соглашения к валютному договору при наличии у Банка оснований полагать, что договорные отношения по валютному договору, используются в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, или финансирования терроризма и и финансирования распространения оружия массового уничтожения и/или подпадают под действие международных экономических санкций либо направлены на уклонение от международных экономических санкций.
- 1-4) Отказать Клиенту в исполнении указаний на проведение банковских операций в случае наличия арестов или ограничений по Счету, наложенных на основании определения, постановлений, решений или других документов, предусмотренных действующим законодательством, уполномоченных органов или лиц, а также на основании Закона о ПОД/ФТ и иностранного законодательства, влияющего на деятельность Банка на финансовом рынке. Отказ возможен также при наличии фактов нарушения Клиентом действующих правил оформления платежных документов и сроков их предоставления в Банк.
- 2) Исполнять указания Клиента в соответствии с нормами действующего законодательства РК, нормами Шариата.
- 3) Проводить списание/изъятие денег со Счета Клиента без его предварительного согласия в случаях:
  - ошибочного зачисления денег на Счет;
  - образования задолженностей по оплате предоставленных Банком услуг;
  - других случаев, предусмотренных действующим законодательством и Договором.
- 4) Устанавливать перечень и порядок защитных действий от несанкционированных платежей, проводимых Клиентом через Банк, в соответствии с действующим законодательством и внутренними документами Банка.
- 5) Требовать от Клиента любые документы/информацию, которые, по мнению Банка, необходимы для оказания банковских услуг, включая зачисление/списание денег и внесение/снятие наличных денег на/со Счета.
- 6) Отказать в предоставлении банковских услуг Клиенту, если затребованные Банком документы/информация:
  - а) не были предоставлены;

- b) не удовлетворяют Банк;
  - c) поручение/указание Клиента противоречит требованиям действующего законодательства.
- 7) Отказать Клиенту в открытии Счета, установлении деловых отношений, предоставлении любых банковских продуктов/услуг, проведении операций/сделок, принятии валютного договора в порядке, предусмотренном Законом о ПОД/ФТ.
- 8) Приостановить и/или отказать в проведении операции в случае, если одной стороной (сторонами) этой операции является:
- a) организация или лицо, включенное в перечень организаций и лиц, причастных к террористической деятельности, а также перечень организаций и лиц, связанных с финансированием распространения оружия массового уничтожения, и (или) в перечень организаций и лиц, связанных с финансированием терроризма и экстремизма;
  - b) юридическое лицо, прямо или косвенно находящееся в собственности или под контролем организаций или лица, включенного в перечень;
  - c) физическое или юридическое лицо, действующее от имени или по указанию организаций или лица, включенного в перечень;
  - d) лицо, подозреваемое в финансировании терроризма, распространения оружия массового уничтожения и экстремизма, или лицо, связанное с терроризмом, распространением оружия массового уничтожения и экстремизмом;
  - e) физическое или юридическое лицо, в отношении которого действуют международные экономические санкции, введенные в соответствии с законодательством и/или юрисдикцией любой страны (например, США, Европейским союзом, Великобританией и иными странами) либо международной организацией (включая, но не ограничиваясь, FATF<sup>2</sup> и ООН<sup>3</sup>).
- 9) Без объяснения причин прекратить деловые отношения с Клиентом и отказывать в выполнении распоряжений Клиента по следующим основаниям:
- a) невозможность осуществления надлежащей проверки в соответствии с требованиями Закона о ПОД/ФТ и внутренними нормативными документами и процедурами Банка о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения;
  - b) проведение Клиентом необычных/подозрительных/сомнительных операций;
  - c) иные основания, свидетельствующие о нарушении требований, предусмотренных действующим законодательством Республики Казахстан, в том числе в области ПОД/ФТ, международных экономических санкций, иных законодательных актов Республики Казахстан, норм и принципов Шариата и/или внутренних документов Банка.
- 10) Прекратить деловые отношения с Клиентом путем одностороннего отказа от исполнения Договора в случаях:
- a) возникновения в процессе изучения операций подозрений о том, что деловые отношения используются Клиентом в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, или финансирования терроризма и

---

<sup>2</sup> FATF – Группа разработки финансовых мер борьбы с отмыванием денег. Межправительственная организация, которая занимается выработкой стандартов в сфере противодействия отмыванию преступных доходов и финансированию терроризма (ПОД/ФТ), а также осуществляет оценку соответствия национальных систем ПОД/ФТ этим стандартам.

<sup>3</sup> ООН (Организация Объединенных Наций) – международная организация, созданная для поддержания и укрепления международного мира и безопасности, развития сотрудничества между государствами.

финансирования распространения оружия массового уничтожения и/или в нарушение/обход международных экономических санкций;

- a-1) неоднократных отказов в проведении расходных операций по Счету либо приостановления всех операций по банковским счетам Клиента;
- a-2) наличия санкций в отношении Клиента, наложенных в соответствии с юрисдикцией любой страны (например, США, Европейского союза, Великобритании и другие) или международной организации (включая, но не ограничиваясь, FATF, ООН и другие), в том числе и в случаях, когда условия и деловые отношения по Договору могут повлечь применение ограничений и (или) санкций к Банку;
- a-3) наличия у Банка оснований полагать, что операции Клиента/контрагента Клиента, в том числе контракты, используются в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, или финансирования терроризма и финансирования распространения оружия массового уничтожения и/или попадают под действие международных экономических санкций либо направлены на уклонение от международных экономических санкций;
- a-4) предусмотренных внутренними документами и процедурами Банка о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения;
- a-5) нарушения Клиентом требований, предусмотренных действующим законодательством Республики Казахстан, в том числе в области ПОД/ФТ, международных экономических санкций и/или требований внутренних документов Банка, при открытии Счета или в процессе исполнения Договора;
- a-6) наступления условия(-й), которое(-ые) может(могут), по мнению Банка, иметь любые негативные последствия для Банка;
- a-7) если Банк усматривает в действиях и/или операциях Клиента любые признаки, свидетельствующие о возможных рисках мошенничества и противоправных инцидентов;
- b) иных случаев, предусмотренных Договором и действующим законодательством Республики Казахстан, иностранным законодательством, применимым к деятельности Банка, а также международными экономическими санкциями.

Банк уведомляет Клиента о расторжении Договора не позднее чем за 3 (три) рабочих дня до предполагаемой даты расторжения, если иной срок не установлен действующим законодательством.

- 11) Взыскать пеню с Клиента в размере 0,01% от суммы ошибочно зачисленных денег за каждый день неправомерного пользования чужими средствами, но не более 5 % от суммы ошибочно зачисленных денег. Пеня начисляется, если Клиент не уведомил Банк об ошибочном зачислении в течение одного операционного дня после получения выписки.
- 12) Все суммы, оплаченные Клиентом в качестве пени/неустоек/возмещения убытков, после компенсации всех убытков Банка, включая фактически понесенные расходы, связанные с неисполнением Клиентом обязательств, Банк может направить на благотворительные цели в соответствии с нормами и принципами Шариата.
- 13) Отказать в открытии Счетов Клиенту в следующих случаях:
  - a) непредставления полного пакета документов, предусмотренного действующим законодательством и внутренними документами Банка.

- b) невозможности принятия мер по надлежащей проверке Клиентов, предусмотренных действующим законодательством и политикой Банка, осуществляемой в рамках ПОД/ФТ;
  - c) открытия Счетов на анонимных (вымышленных) владельцев;
  - d) в случаях, если имеются предъявленные к Счету Клиента, открытому в Банке, решения и (или) распоряжения уполномоченных государственных органов и должностных лиц о приостановлении расходных операций по Счету, требования третьих лиц об изъятии денег со Счета и (или) наложен арест на деньги, находящиеся на его Счете, при условии недостаточности на Счете суммы денег, на которую налагается арест;
  - e) предусмотренных налоговым законодательством Республики Казахстан;
  - f) иных случаях, предусмотренных действующим законодательством и внутренними документами Банка.
- 14) Взимать оплату за оказываемые услуги по Договору (комиссионное вознаграждение) в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Договором, и в размере согласно Тарифам Банка.
- 15) Присвоить иной статус Счету, по которому отсутствуют движения денег более 1 (одного) года, а также выполнять взимание комиссии за ведение данных Счетов согласно Тарифам Банка.
- 16) Отказать в закрытии Счета при наличии у Клиента задолженности по Договору и(или) договору финансирования и/или договору беспроцентного депозита/договору об инвестиционном депозите, по которому(-ым) Счет используется для его (их) обслуживания.
- 17) Закрыть Счет при отсутствии денег на Счете Клиента более 1 (одного) календарного года. Банк уведомляет Клиента путем направления уведомления по электронной почте либо письменным уведомлением, либо SMS-сообщением/Push-уведомлением, либо размещением уведомления на Сайте Банка, либо любым иным способом, предусмотренным в настоящем Договоре, об отсутствии денег на Счете и закрытии его по истечении 3 (трех) календарных месяцев со дня уведомления. Если в течение 3 (трех) календарных месяцев со дня уведомления Клиент не возобновит операции по Счету, Банк расторгает и прекращает отношения по обслуживанию Счета в одностороннем порядке и закрывает Счет.
- 18) Закрыть Счет в одностороннем порядке, если по Счету Клиента отсутствовали движения денег более 1 (одного) календарного года. Банк уведомляет Клиента путем направления уведомления по электронной почте либо письменным уведомлением, либо SMS-сообщением/Push-уведомлением, либо размещением уведомления на Сайте Банка, либо любым иным способом, предусмотренным в настоящем Договоре, об отсутствии движения денег на Счете и закрытии его по истечении 3 (трех) календарных месяцев со дня уведомления. В случае если в течение 3 (трех) календарных месяцев со дня направления Банком уведомления, Клиент не возобновит операции по Счету, при наличии остатка денег на Счете Клиента, Банк вправе перечислить остаток денег на депозит нотариуса в соответствии с действующим законодательством РК и закрыть Счет.
- 19) Удерживать 30% налога от поступающей суммы в пользу бенефициара – Клиента Банка в отношении определенных видов доходов, полученных из источников в США. Данное удержание налога с последующей выплатой на реквизиты Налоговой службы США производится в случае, если Клиент по данным платежам не предоставит Банку подтверждающие документы, о:
- статусе участвующей организации в FATCA (требование распространяется на финансовые организации);

- получения фиксированного дохода из источника в США, подлежащего удержанию налога в США;
  - наличии учредителя(-ей) Клиента, являющегося(-имися) гражданином(-ами) США или компанией США, владеющей долей в размере 10% и более в уставном/акционерном капитале Клиента.
- 20) Предоставлять информацию о персонах США и иных иностранных государствах в соответствии с требованиями FATCA и CRS (ОЭСР), а также передавать их персональные данные в Налоговую службу США, налоговые органы иностранных государств и Комитет государственных доходов Министерства финансов РК.
- 21) Закрывать Счет Клиента в случае отказа Клиента предоставить необходимую информацию и согласие на передачу данных в соответствии с FATCA или CRS.

## **РАЗДЕЛ 2. ВЫПУСК И ОБСЛУЖИВАНИЕ ПЛАТЕЖНЫХ КАРТОЧЕК**

### **§1. Основные положения по выпуску и обслуживанию платежных карточек**

154. При выпуске и обслуживании Платежных карточек, наряду с действующим законодательством, применяются правила МПС, международная банковская практика и внутренними документами Банка.
155. В случае возникновения противоречий между правилами МПС и настоящим Договором приоритет имеют правила соответствующих МПС с учетом требований действующего законодательства.
156. В части, не урегулированной настоящим Договором, применяются правила соответствующих МПС, требования действующего законодательства Республики Казахстан и международных договоров, ратифицированных Республикой Казахстан.
- 156-1. Банк вправе предоставить Клиенту возможность осуществить Токенизацию для дальнейшего совершения Карточных операций с использованием Токена в порядке и на условиях, указанных в Приложении 4 к Договору.

### **§2. Выпуск платежной карточки**

157. Выпуск и пользование Платежной карточкой регулируется действующим законодательством, Правилами пользования платежной карточкой (Приложение 2 к настоящему Договору) и условиями настоящего Договора, опубликованными на Сайте Банка. Услуга предоставляется при условии оплаты Клиентом комиссии за выпуск и обслуживание Платежной карточки согласно Тарифам Банка и предоставления необходимых документов.
158. При заключении Договора Банк открывает Клиенту Счет к Платежной карточке в порядке, установленном внутренними документами Банка.
159. Если у Клиента уже имеется открытый текущий счет в соответствующей валюте, указанный Счет будет использоваться для проведения операций с использованием Платежной карточки в рамках настоящего Договора (при его указании в Заявлении-анкете).
160. Держателем Платежной карточки является Клиент.
161. Банк осуществляет выпуск Платежной карточки в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента подачи Заявления-анкеты Клиентом и уплаты комиссии согласно Тарифам Банка. Банк вправе отказать в выпуске Платежной карточки без уведомления Клиента в случае отказа в открытии Счета по основаниям, предусмотренным настоящим Договором и (или) действующим законодательством.
162. Максимальное количество Платежных карточек, выпускаемых Клиенту, не может превышать 5 (пяти), за исключением Платежных карточек, по которым

- осуществляются операции исключительно по предоставлению финансирования и возврату задолженности по ним.
163. Банк, на основании настоящего Договора и поданного Заявления-анкеты Клиента:
    - открывает Клиенту текущий счет, связанный с Платежной карточкой (Счет к Платежной карточке);
    - выпускает Платежную карточку и обеспечивает ее обслуживание в соответствии с внутренними документами Банка и условиями настоящего Договора.
  164. Подтверждением получения Платежной карточки является подпись Клиента на документе о получении Платежной карточки (за исключением случаев, когда она предоставляется в электронном виде).
  165. Возраст Клиента на момент выпуска Платежной карточки определяется условиями соответствующего банковского продукта и внутренними документами Банка.
  166. Клиент использует Платежную карточку для осуществления безналичных расчетов при приобретении товаров, услуг, работ, получения наличных денег, обмена валют и выполнения других операций в рамках действующего законодательства и внутренними документами Банка.
  167. Банк уведомляет органы государственных доходов Республики Казахстан об открытии Счета в случаях и порядке, установленных действующим законодательством.
  168. Платежная карточка является собственностью Банка и передается Клиенту во временное пользование. Она подлежит возврату в порядке, предусмотренном Договором.
  169. На оборотной стороне Платежной карточки (за исключением выпущенной в электронном виде) размещена магнитная полоса. Клиент обязан избегать воздействия на нее факторов, способных повредить запись (электромагнитные поля, механические повреждения, высокая температура и т.д.), что может привести к невозможности совершения операций.
  170. Платежная карточка, выпущенная в электронном виде, отличается отсутствием физического носителя, голограммы МПС, панели для подписи, магнитной полосы и микросхемы.
  171. Реквизиты Платежной карточки указываются в Заявлении-анкете или иных документах, либо отражаются в Мобильном приложении при наличии технической возможности.
  172. Банк может выпустить Дополнительную карточку на основании волеизъявления Клиента. Все операции с ее использованием считаются выполненными Клиентом, который несет солидарную ответственность с Держателем Дополнительной карточки перед Банком. Дополнительная карточка выпускается к Счету, валютой которого является тенге.
  173. Ведение Счета Платежной карточки возможно в тенге, евро, долларах США и других валютах, определенных Сторонами в Заявлении-анкете.
  174. При выпуске Платежной карточки с технологией Е-ПИН Клиент самостоятельно устанавливает Е-ПИН в соответствии с инструкцией, размещенной на Сайте Банка или в Мобильном приложении.
  175. Клиент вправе отказаться от пользования Платежной карточкой до окончания срока ее действия. Комиссия за выпуск и обслуживание Платежной карточки, уплаченная Клиентом, не возвращается.
  176. Банк имеет право вносить изменения и/или дополнения в Правила пользования платежной карточкой путем размещения обновленной редакции Правил пользования платежной карточкой на своем Сайте. Размещение обновленной редакции Правил пользования платежной карточкой на Сайте считается способом

информирования Клиента о внесенных изменениях и/или дополнениях. Непредставление Клиентом в Банк заявления о несогласии с изменениями и/или дополнениями в течение 15 (пятнадцати) календарных дней со дня размещения обновленной редакции Правил пользования платежной карточкой на Сайте Банка означает согласие Клиента с указанными изменениями и/или дополнениями, которые вступают в силу по истечении указанного срока.

177. В случае не востребования Клиентом Платежной карточки в течение 6 (шесть) месяцев со дня ее выпуска, Платежная карточка и ПИН-конверт (при наличии) уничтожаются Банком в соответствии с внутренними документами Банка.

### **§3. Тарифы и взаиморасчеты Клиента с Банком**

178. За предоставляемые услуги по Договору Клиент обязуется оплачивать Банку комиссионное вознаграждение (комиссию) в соответствии с Тарифами, действующими на дату совершения операции.

179. Оплата комиссии осуществляется в порядке, предусмотренном в Договоре.

180. Тарифы предоставляются Банком Клиенту до подписания Договора, а также Клиент может ознакомиться с ними на Сайте до проведения операции, предусмотренной в Договоре. Настоящим Клиент подтверждает, что ознакомлен с Тарифами и согласен с их размером, порядком изменения и применения.

181. Банк вправе вносить изменения и/или дополнения в Тарифы. Об изменении и/или дополнении Тарифов Банк информирует Клиента любым из способов, предусмотренных Договором, не менее чем за 15 (пятнадцать) календарных дней до даты их введения в действие. При этом, Банк вправе вносить изменения и/или дополнения в Тарифы в сторону увеличения по платежам и переводам Клиента после уведомления Клиента не менее чем за 3 (три) календарных месяца до даты вступления изменений и/или дополнений в силу. Если в указанный срок Клиент не направил в адрес Банка письменного отказа от принятия таких изменений и/или дополнений и/или либо совершил действия (операции), подпадающие под действие обновлённых Тарифов, то в таком случае считается, что Клиент принял условия изменений и/или дополнений и выразил своё согласие с ними.

182. Банк списывает со Счета суммы операций, проведенных по Счету, комиссии Банка, а также задолженность, возникшую по любым договорам, заключенным между Банком и Клиентом, путем прямого дебетования банковского счета в пределах доступной суммы на Счете. Списание осуществляется на основании документов, предусмотренных действующим законодательством, Договором и внутренними документами Банка. В случае отсутствия достаточных денежных средств на Счете списание производится следующим образом:

- 1) Прямое дебетование любых других банковских счетов Клиента, открытых в Банке, на основании документов, предусмотренных действующим законодательством, настоящим Договором и внутренними документами Банка.
- 2) Предъявление платежных требований к банковским счетам Клиента, открытым в других банках или организациях, осуществляющих отдельные виды банковских операций, как на территории Республики Казахстан, так и за ее пределами. В случае, если действующее законодательство или иностранное законодательство допускает предъявление платежных требований без дополнительного согласия Клиента, к такому платежному требованию Банк прилагает оригинал или нотариально заверенную копию Договора и/или иные документы, необходимые для осуществления списания денежных средств. Предъявление платежных требований к банковским счетам Клиента, открытым в других банках или организациях, осуществляющих отдельные виды банковских операций, на территории Республики Казахстан возможно при условии, если такое условие предусмотрено в

договоре между Клиентом и другим банком или организацией, осуществляющей отдельные виды банковских операций.

При достаточности денежных средств на банковском счете Клиента, открытом в Банке, платежный документ Банка подлежит исполнению на указанную в нем сумму.

В случае недостаточности денежных средств платежный документ сохраняется в картотеке к банковскому счету Клиента, открытому в Банке, до возможности полного исполнения.

Настоящим Клиент предоставляет Банку право списания (изъятия) денег с банковских счетов Клиента (путем прямого дебетования банковского счета) без дополнительного согласия (акцепта) Клиента в случаях и порядке, определенных в настоящем пункте Договора.

Комиссионное вознаграждение может быть оплачено Клиентом не только посредством прямого дебетования банковского счета, но и наличными в кассу филиала (операционного отделения) Банка, если иное не предусмотрено внутренними документами Банка.

#### **§4. Порядок проведения карточных операций**

183. При проведении Карточных операций Держатель карточки распоряжается деньгами на Счете к Платежной карточке в порядке, установленном настоящим Договором. Клиент вправе по согласованию с Банком устанавливать ограничения на распоряжение Держателем карточки средствами на Счете. Контроль за целевым использованием средств на Счете осуществляется Клиентом. Поскольку Держатель карточки является Поверенным Клиента, Карточные операции не подлежат оспариванию по причине нецелевого использования средств Держателем карточки.
184. Платежная карточка не может использоваться для незаконных целей, включая:
  - 1) оплату товаров, услуг и работ, запрещенных местным законодательством (включая законодательство страны пребывания) и/или нормами и принципами Шариата;
  - 2) проведение операций, связанных с запрещенными видами деятельности;
  - 3) осуществление деятельности, требующей разрешения/лицензии уполномоченных органов при отсутствии таковых.
185. Карточные операции осуществляются посредством составления платежного документа с использованием Платежной карточки или ее реквизитов при покупке товаров, услуг или работ.
186. Порядок передачи платежного документа для его исполнения определяется правилами платежной системы и договорами между участниками платежной системы.
187. Валютные Карточные операции осуществляются с соблюдением валютного законодательства Республики Казахстан.
188. На территории Республики Казахстан платежи с использованием Платежной карточки проводятся в национальной валюте, за исключением случаев, предусмотренных валютным законодательством Республики Казахстан.
189. Клиент обязан обеспечивать достаточный остаток на Счете для исполнения платежного документа, составленного при Карточной операции.
190. Сумма Авторизации блокируется на Счете до списания денег или до получения подтверждения о неосуществлении платежа. Банк вправе блокировать средства на срок до 30 (тридцати) календарных дней с даты Авторизации, если иное не предусмотрено правилами платежной системы или договором между участниками платежной системы.

191. Клиент обязуется оплатить Карточную операцию, если до Авторизации блокировка Платежной карточки не была произведена. В случае блокировки после Авторизации Клиент сохраняет обязательство рассчитаться по Карточной операции, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством или правилами платежной системы.
192. Банк вправе отказать в Авторизации или проведении Карточной операции в случаях:
- ареста денежных средств на Счете;
  - приостановления расходных операций по Счету;
  - других ограничений на распоряжение средствами, предусмотренных законодательством или Договором.
193. Вознаграждение за Карточные операции взимается в соответствии с Тарифами Банка в валюте Счета путем прямого дебетования.
194. Клиент несет ответственность за несоблюдение валютного законодательства при Карточных операциях. Держатель карточки обязан предоставить по запросу Банка подтверждающие документы по валютным операциям в течение 3 (трех) рабочих дней с момента получения запроса.
195. В случае проведения Карточной операции на сумму, равную или превышающую 50 000 (пятьдесят тысяч) долларов США в эквиваленте, Клиент (за исключением Клиентов-нерезидентов) обязан предоставить в Банк подтверждающие документы в соответствии с действующим законодательством и внутренними нормативными документами Банка. Указанные документы должны быть представлены в течение 30 (тридцати) рабочих дней со дня проведения операции, если иной срок не установлен действующим законодательством. Если валюта операции отличается от доллара США, эквивалент суммы платежа и/или перевода денег рассчитывается по курсу Банка на день проведения операции.
196. При проведении расчетов количество дней в календарном месяце принимается фактическое количество дней в месяце, количество дней в году принимается равным — 365 или 366 (триста шестьдесят пять или триста шестьдесят шесть) дням.
197. Для осуществления Карточных операций Держатель карточки предъявляет Платежную карточку кассиру предприятия торговли и сервиса (ПТС) или пункта выдачи наличных денег (ПВН), либо выполняет действия с использованием банкомата в режиме самообслуживания.

## **§5. Лимиты и ограничения по карточным операциям**

198. Клиент вправе устанавливать общий лимит расходования средств по Счету Платежной карточки Держателя(-лей) карточки в порядке, установленном действующим законодательством, настоящим Договором и внутренними документами Банка.
199. По желанию Клиента может быть установлен лимит на получение наличных средств с периодичностью: сутки или календарный месяц.
200. Лимит на получение наличных средств в сутки не может превышать общий лимит на проведение Карточных операций в сутки/месяц.
201. Установление или изменение лимита осуществляется на основании соответствующего заявления Клиента, либо ограничения устанавливаются в соответствии с настоящим Договором. По умолчанию действуют общие лимиты и ограничения, утвержденные Банком. Клиент также может установить или изменить лимит самостоятельно через Мобильное приложение (при наличии соответствующей функциональности). Держателю карточки запрещается использование Платежной карточки в незаконных целях, включая покупку товаров,

услуг или работ, запрещенных действующим законодательством, противоречащих нормам и принципам Шариата, а также проведение операций, не допускаемых для Платежной карточки.

202. Лимиты на получение наличных средств с Платежной карточки не могут превышать общие и предельные лимиты, установленные действующим законодательством.
203. Лимиты на совершение операций, установленные МПС и/или Банком, не могут быть изменены Клиентом.

#### **§6. Порядок выдачи и хранения платежной карточки.**

204. Банк выдает изготовленную Платежную карточку непосредственно Держателю карточки либо его законному представителю, либо его Поверенному, действующему на основании выданной Держателем карточки нотариально удостоверенной доверенности. По желанию Клиента к Счету Платежной карточки может быть выпущена Дополнительная карточка, оформленная на имя лица, указанного Клиентом в соответствующем заявлении (при условии предоставления всех необходимых документов и если выпуск Дополнительной карточки не противоречит действующему законодательству и внутренним документам Банка).
205. Клиент контролирует и несет полную финансовую ответственность за операции, совершенные Держателями Дополнительных карточек.
206. Передача Платежной карточки третьим лицам в пользование или в качестве залога запрещена.
207. На оборотной стороне Платежной карточки (за исключением Виртуальной карточки) размещена магнитная полоса с закодированной на ней информацией. Не допускается воздействие неблагоприятных факторов, способных повредить носитель информации и привести к невозможности проведения операций. К таким факторам относятся:
- воздействие электромагнитных полей (близость к магнитным замкам, намагниченным предметам);
  - механические повреждения (царапины, загрязнения);
  - перегрев (прямое воздействие солнечных лучей и других источников тепла).
208. На лицевой стороне Платежной карточки размещена интегральная микросхема с закодированной на ней информацией. Интегральная микросхема устойчива к воздействию электромагнитных полей и атмосферным влияниям.
209. Банк не несет ответственности за повреждения Платежной карточки, причиненные при ее использовании в банкоматах и других электронно-механических устройствах.
210. Виртуальная карточка отличается от других Платежных карточек формой выпуска. Она не имеет голограммы платежной системы, панели для подписи Держателя карточки, магнитной полосы и интегральной микросхемы. Реквизиты Платежной карточки указываются в соответствующей Заявлении-анкете и/или иных документах, подписываемых между Клиентом и Банком, либо могут быть отражены в Мобильном приложении с учетом технических возможностей Банка.
211. Держатель карточки обязан обеспечивать надлежащее хранение Платежной карточки в местах и способом, исключающими возможность несанкционированного доступа или использования третьими лицами.
212. Держатель карточки принимает на себя все риски, связанные с использованием Платежной карточки, включая риски несанкционированного доступа или использования третьими лицами информации, содержащейся в выписках и иной корреспонденции.

213. Платежная карточка является собственностью Банка и предоставляется Клиенту/Держателю карточки во временное пользование исключительно как средство доступа к деньгам на Счете Платежной карточки.
214. До выпуска Платежной или Дополнительной карточки Банк проводит необходимые мероприятия для исполнения требований законодательства Республики Казахстан в области ПОД/ФТ, включая надлежащую проверку и идентификацию Клиента/Держателя карточки в соответствии с внутренними документами Банка.

#### **§7. ПИН-код**

215. После выпуска Платежной карточки Держатель карточки самостоятельно устанавливает ПИН-код через Мобильное приложение.
216. ПИН-код не известен работникам Банка и не подлежит разглашению Держателем карточки третьим лицам. Держатель карточки обязан обеспечивать секретность ПИН-кода на протяжении всего срока использования Платежной карточки.
217. Держатель карточки вправе изменить ПИН-код в Мобильном приложении в любое время на свое усмотрение. Для обеспечения безопасности рекомендуется:
- 1) не хранить ПИН-код вместе с Платежной карточкой или другими документами, связанными с ней.
  - 2) защищать ПИН-код от постороннего наблюдения при его вводе.
  - 3) не использовать простые или очевидные комбинации, такие как 1234, 7777 или дату рождения Держателя карточки.
218. При вводе ПИН-кода цифры на дисплее отображаются в виде условных знаков. Важно не допускать ошибок при его наборе. В случае трех последовательных попыток ввода неправильного ПИН-кода при четвертой ошибке Платежная карточка автоматически блокируется. Платежная карточка может быть изъята банкоматом или сотрудниками ПТС/ПВН до выяснения причин.
219. Все операции, подтвержденные вводом ПИН-кода, считаются выполненными Клиентом/Держателем карточки.
220. Если ПИН-код был забыт, Держатель карточки может сменить его через Мобильное приложение.

#### **§8. Пользование платежной карточкой**

221. Для проведения Карточных операций Клиент/Держатель карточки предъявляет Платежную карточку кассиру ПТС или ПВН либо производит действия с помощью банкомата в режиме самообслуживания или осуществляет Карточные операции иным способом с использованием реквизитов Платежной карточки.
222. Кассир вправе потребовать у Держателя карточки документ, удостоверяющий личность. При отсутствии такого документа кассир вправе отказать в проведении операции.
223. Приняв Платежную карточку, кассир осуществляет Авторизацию Карточной операции путем направления запроса в Банк с использованием POS-терминала. Держатель карточки обязан проверить корректность данных в чеке.
224. Использование Платежной карточки, ввод ПИН-кода и/или использование ее реквизитов считается поручением Клиента/Держателя карточки на изъятие денег со Счета.
225. Кассир вправе удерживать Платежную карточку до выяснения обстоятельств, предусмотренных настоящим Договором, в случае подозрений в отношении Клиента или операций, проводимых им, в соответствии с внутренними документами Банка.

226. Банк и Клиент соглашаются, что оплата по Карточным операциям, произведенным Клиентом/Держателем карточки, осуществляется посредством бесспорного изъятия денег со Счета к Платежной карточке в соответствии с условиями настоящего Договора без дополнительного согласия Клиента.
227. Клиент/Держатель карточки несет полную ответственность за сохранность Платежной карточки и конфиденциальность ее реквизитов (ФИО Клиента/Держателя карточки, номер, срок действия, CVV/CVC-код и другие данные).
228. Банк проводит Карточную операцию по переводу средств со Счета в срок, предусмотренный законодательством Республики Казахстан и/или правилами международной платежной системы. Банк вправе заблокировать деньги на сумму Авторизации (с учетом комиссии) до получения подтверждающих документов по Карточной операции. Заблокированные средства могут быть списаны даже после получения заявления о блокировке Платежной карточки.
229. Клиент обязуется безусловно рассчитываться по следующим Карточным операциям:
- 1) подтвержденным вводом правильного ПИН-кода и/или подписью Клиента/Держателя карточки.
  - 2) проведенным с использованием чипа физической Платежной карточки (контактным или бесконтактным способом).
  - 3) проведенным с использованием токена, созданного посредством подтверждения одноразового ОTR-кода, отправленного Банком на зарегистрированный номер мобильного телефона.
  - 4) проведенным путем указания реквизитов Платежной карточки и/или подтвержденным вводом правильного CVV/CVC-кода, пароля 3D Secure или ОTR-кода;
  - 5) проведенным посредством мобильных платежных приложений Apple Pay, Google Pay.
230. Карточные операции считаются действительными, если заявление о блокировке или аннулировании Платежной карточки не поступило в Банк до их совершения, включая момент получения Авторизации. При наличии возражений по проведенной Карточной операции Клиент/Держатель карточки вправе в течение 35 (тридцати пяти) календарных дней со дня совершения операции подать претензию в Банк с приложением подтверждающих документов.
231. В случае обоснованности претензии Банк проводит расследование и, в сроки, установленные платежной системой, может отменить Карточную операцию, если это возможно.
232. При отмене Карточной операции Банк зачисляет на Счет деньги, возвращенные Банком или банком получателя, по мере их поступления.
233. Валютами расчетов Банка с МПС являются тенге (при совершении операций на территории РК), доллары США (при совершении операций в иностранной валюте, отличной от тенге). Сумма Карточной операции, совершенной через МПС и осуществленной в иностранной валюте, отличной от долларов США, конвертируется в доллары США по курсу, установленному МПС на день расчетов с Банком по данной Карточной операции, и в бесспорном порядке списываются Банком со Счета Клиента. Если валюта Счета Клиента не соответствует валюте расчета Карточной операции с МПС, Банк осуществляет конвертацию по курсу продажи/покупки валюты, установленному Банком на дату и время поступления в Банк платежного документа, составленного при осуществлении платежа и(или) перевода с использованием Платежной карточки. В случае недостаточности суммы покрытия при конвертации валют по ранее проведенной Карточной операции,

Клиент предоставляет Банку свое безотзывное согласие на списание Банком задолженности путем прямого дебетования банковских счетов Клиента, открытых в Банке, на основании настоящего Договора, который является достаточным подтверждением возникновения обязательства у Клиента перед Банком. Пополнение Счета производится в соответствии с действующим законодательством РК и внутренними документами Банка.

234. Выписка по Счету или Счету к Платежной карточке предоставляется в порядке, установленном внутренними документами Банка и Договором. Выписка отражает все Карточные операции по всем Платежным карточкам, выпущенным в рамках Договора.
235. При Карточных операциях в режиме самообслуживания Клиент/Держатель карточки обязан строго соблюдать инструкции используемых технических средств (банкоматов, киосков и т. д.). За несоблюдение данного пункта ответственность в полном объеме несет Клиент.

## **§9. Получение наличных денег**

236. Держатель карточки может получить наличные деньги через ПВН Банка/банка-эквайера или с использованием банкоматов.
237. Наличные деньги выдаются в валюте страны пребывания. Частота и максимальная сумма выдачи могут ограничиваться законодательством соответствующей страны.
238. Поскольку правила различных МПС могут отличаться, Банк не несет ответственности за дополнительные комиссии, взимаемые ПВН банка-эквайера и не относящиеся к Тарифам Банка.
239. Получение наличных денег в ПВН банка-эквайера сопровождается проведением Авторизации.
240. В режиме самообслуживания наличные деньги выдаются через банкомат. Клиенту/Держателю карточки рекомендуется пересчитывать полученные деньги.
241. После завершения операции банкомат может распечатать чек (если была выбрана опция печати). Во избежание утраты конфиденциальных данных рекомендуется забирать чек с собой.
242. При вводе неправильного ПИН-кода на дисплее банкомата появится уведомление об ошибке, и в проведении Карточной операции будет отказано.
243. Операция для действующей Платежной карточки при вводе правильного ПИН-кода может быть отклонена по следующим причинам:
- 1) Запрашиваемая сумма не может быть выдана банкнотами, имеющимися в кассетах банкомата. Рекомендуется запрашивать сумму, кратную минимальному номиналу банкнот, указанному в инструкции к банкомату.
  - 2) Запрашиваемая сумма превышает лимит разовой выдачи, установленный техническими ограничениями устройства выдачи наличных денег банкомата. Необходимо разделить сумму на части и повторить операцию.
  - 3) Запрашиваемая сумма превышает лимит разовой выдачи, установленный банком-эквайером. В этом случае также рекомендуется разделить сумму и повторить операцию.
  - 4) Запрашиваемая сумма превышает остаток денег на Счете к Платежной карточке. Рекомендуется запросить меньшую сумму, уточнив остаток через распечатку информации об остатке или посредством Мобильного приложения.
  - 5) Запрашиваемая сумма превышает суточный или месячный лимит на получение наличных денег, установленный Клиентом или Банком.
  - 6) Операция может быть отклонена по иным техническим причинам.

244. Если Платежная карточка или выдаваемые банкноты не изъяты Держателем карточки из банкомата в течение 20 (двадцати) секунд, сработает система защиты, и они будут втянуты внутрь банкомата и удержаны в специальном отсеке. В случае задержания Платежной карточки ее возврат осуществляется по заявлению Клиента после выяснения причин задержания. Восстановление суммы Карточной операции производится после инкассации банкомата и уточнения не изъятой суммы.

**245. Получение наличных денег по Платежной карточке:**

- 1) В ПВН Банка с использованием Платежной карточки наличные выдаются в следующих валютах: KZT, USD, EUR, иные валюты, предусмотренные Банком.
- 2) В ПВН банка-эквайера или в банкоматах:
  - на территории Республики Казахстан — в KZT
  - вне территории Республики Казахстан — в валюте страны пребывания или других валютах по внутренним правилам банка-эквайера.

**§10. Оплата товаров и услуг в ПТС**

246. По правилам МПС ПТС не вправе завышать стоимость товаров, услуг или работ при принятии Платежной карточки к оплате. Клиент/Держатель карточки обязан уведомить Банк о случаях завышения стоимости.

247. Безналичный платеж по оплате товаров и услуг/работ в ПТС с использованием Платежной карточки производится в автоматизированном режиме Авторизации.

248. Держатель карточки, при соблюдении ограничений действующего законодательства, вправе вернуть покупку или отказаться от оплаченной услуги/работы. В случае возврата покупки или отказа от услуги/работы кассир ПТС либо ПТС может выполнить операцию возврата:

- **до получения кода Авторизации:** Операция может быть отменена ПТС на месте.
- **после получения кода Авторизации:** Клиенту/Держателю карточки необходимо потребовать у ПТС проведение возвратной операции, поскольку сумма операции уже списана со Счета.

249. Для проведения возвратной операции кассир ПТС может запросить предъявление документа, удостоверяющего личность Клиента/Держателя карточки. Сумма операции будет восстановлена на Счете к Платежной карточке на следующий рабочий день после получения Банком данных о возвратной операции от соответствующей МПС. Это обстоятельство следует учитывать при расчете доступной суммы по Платежной карточке.

250. Интернет-платеж осуществляется Клиентом/Держателем карточки с использованием реквизитов Платежной карточки (при необходимости CVV/CVC-кода). В случае запроса данных фамилии и имени (Cardholder Name) необходимо указывать их латинскими буквами в соответствии с документом, удостоверяющим личность.

251. Банк не участвует в спорах между Клиентом/Держателем карточки и ПТС или между Держателями карточек. Однако Банк может консультировать Клиента/Держателя карточки по спорным вопросам при условии предоставления необходимых документов.

**252. Оплата товаров и услуг по Платежной карточке:**

- 1) В ПТС Банка осуществляется в KZT.
- 2) В ПТС банка-эквайера:
  - На территории Республики Казахстан — в KZT.

- Вне территории Республики Казахстан — в валюте страны пребывания или других валютах по внутренним правилам банка-эквайера.

#### **§11. Блокирование платежной карточки**

253. Блокирование Платежной карточки может быть инициировано Клиентом/Держателем карточки, Банком или третьими лицами в соответствии с действующим законодательством.
254. Держатель основной Платежной карточки имеет право блокировать как основную, так и Дополнительные карточки, выпущенные к его Счету к Платежной карточке. Держатель дополнительной карточки вправе блокировать только Платежную карточку, выпущенную на его имя.
255. В случае утери, кражи, обнаружения несанкционированных списаний со Счета к Платежной карточке, задержания в банкомате, рассекречивания ПИН-кода, отказа от пользования Платежной карточкой, порчи Платежной карточкой или расторжения Договора Держатель карточки обязан незамедлительно заблокировать Платежную карточку:
- 1) самостоятельно через Мобильное приложение;
  - 2) обратившись в Контакт-центр или в филиал/операционное отделение Банка с устным или письменным уведомлением.
- В случае отказа Клиентом/Держателем карточки от блокирования Платежной карточки в ситуациях, предусмотренных Договором, Держатель карточки принимает на себя полную ответственность за любые несанкционированные Карточные операции. Банк не несет ответственности за такие операции и не возмещает причиненные убытки.
256. Уведомление о блокировании Платежной карточки вступает в силу с момента письменного обращения в филиал/отделение Банка, зарегистрированного обращения по телефону в Контакт-центр или самостоятельного блокирования через Мобильное приложение.
257. В уведомлении о блокировании указываются/сообщаются:
- фамилия, имя, отчество (при его наличии) Держателя карточки;
  - дополнительная информация по усмотрению Банка (к примеру, контактные данные (адрес, номер телефона и прочее), дата рождения, номер, срок действия Платежной карточки и причина блокирования).
258. Держатель карточки несет ответственность за последствия несвоевременного уведомления Банка об утере или краже Платежной карточки, включая возмещение ущерба, причиненного Банку.
259. Настоящим Держатель карточки безусловно соглашается с тем, что Платежная карточка считается находящейся в его владении и пользовании при отсутствии зарегистрированного Банком должным образом уведомления о блокировании. Карточные операции до момента регистрации уведомления о блокировании считаются надлежащим образом санкционированными Держателем карточки.
260. Устное уведомление о блокировании, в случае внесения реквизитов Платежной карточки в Стоп-лист, должно быть подтверждено письменным заявлением Держателя карточки, представляемым в Банк в течение 2 (двух) рабочих дней с даты устного уведомления. Если письменное заявление не может быть предоставлено в указанный срок, Держатель карточки обязан предварительно уведомить об этом Банк и при первой возможности представить письменное заявление.
261. Банк вправе фиксировать и записывать телефонные обращения Держателя карточки, чтобы избежать спорных ситуаций. Запись обращения будет достаточным

доказательством содержания устного уведомления о блокировании до момента его подтверждения в письменной форме.

262. Клиент соглашается с тем, что Карточные операции, совершенные до регистрации Банком уведомления о блокировании, считаются надлежащим образом санкционированными.
263. В случае блокирования утерянной/украденной Платежной карточки без занесения реквизитов в Стоп-лист существует риск несанкционированного использования карточки в устройствах банков-эквайеров за пределами устройств Банка. В случае блокирования с занесением реквизитов в Стоп-лист, действующий только для определенного региона мира, существует риск использования Платежной карточки в других регионах. Банк не несет ответственности за последствия таких несанкционированных операций.
264. После блокирования Платежной карточки на основании письменного заявления Держателя карточки Банк выпускает новую Платежную карточку с новым номером и ПИН-кодом.
265. Банк вправе предъявить претензии к Держателю карточки при нарушении требований по хранению и использованию Платежной карточки или ПИН-кода, а также при установлении фактов преднамеренных противоправных действий.
266. В случае обнаружения утраченной Платежной карточки Держатель карточки обязан немедленно сообщить об этом Банку и вернуть Платежную карточку в Банк. В противном случае Держатель карточки принимает на себя все риски и обязуется возместить Банку дополнительные расходы.
267. Если у Банка есть основания полагать, что существует риск проведения мошеннических операций, Банк вправе без предварительного уведомления заблокировать Платежную карточку с последующим уведомлением Клиента.

## **§12. Задержание или изъятие платежной карточки**

268. Задержание/изъятие Платежной карточки в ПТС/ПВН возможно в случаях, если:
  - 1) Платежная карточка заблокирована, в том числе по истечении срока ее действия;
  - 2) в ответ на Авторизационный запрос было получено указание об изъятии Платежной карточки;
  - 3) предъявитель Платежной карточки не является ее Держателем;
  - 4) выявлены явные признаки подделки Платежной карточки;
  - 5) Держатель карточки забыл Платежную карточку в ПТС/ПВН после проведения Карточной операции.
269. Задержание/изъятие Платежной карточки банкоматом возможно в случаях:
  - 1) несоблюдения Держателем карточки правил пользования Платежной карточкой;
  - 2) сбоя в программном обеспечении банкомата;
  - 3) если Платежная карточка заблокирована со статусом «изъятие» и совершение операций по ней запрещено.
270. Задержание/изъятие Платежной карточки производится банкоматом/кассиром ПТС/ПВН. При задержании/изъятии Платежной карточки (за исключением случаев задержания ее банкоматом) составляется соответствующий акт, в случае если банк-эквайер находится на территории РК. Задержание/изъятие Платежной карточки вне территории РК производится по внутренним правилам банка-эквайера.
271. Причина задержания/изъятия Платежной карточки выясняется Банком не позднее следующего рабочего дня после обращения Держателя карточки в Банк/банк-эквайер устно (по телефону) или письменно.
272. Возврат задержанной/изъятой Платежной карточки производится непосредственно Держателю карточки после принятия соответствующего решения Банком/банком-эквайером (в том числе при доставке задержанной/изъятой

Платежной карточки в Банк), на основании письменного заявления Держателя карточки.

273. Разблокирование Платежной карточки и Дополнительной карточки, заблокированной ранее по инициативе Держателя карточки, осуществляется на основании письменного заявления, представленного в Банк, либо самостоятельно через Мобильное приложение. Разблокирование Платежной карточки, ранее заблокированной из-за утери, кражи, компрометации или мошенничества, не допускается.
274. Если обстоятельства, послужившие основанием для блокировки Платежной карточки, устранены или исключены, Платежная карточка может быть разблокирована. Не допускается разблокирование Платежной карточки, реквизиты которой внесены в Стоп-лист.

### **§13. Срок действия платежной карточки, приостановление и прекращение пользования платежной карточкой**

275. На Платежной карточке указывается дата истечения срока ее действия (месяц и год). Платежная карточка действительна до конца последнего дня указанного месяца.
276. В случае отказа от пользования Платежной карточкой её Держатель обязан обратиться с письменным заявлением в Банк и сдать Платежную карточку.
277. Банк имеет право на основании настоящего Договора, а также по своему усмотрению в любое время изъять или заблокировать Платежную карточку и/или отказать в ее замене без компенсации возможных расходов Держателя карточки. О данном решении Банк уведомляет Держателя карточки через Мобильное приложение или иным способом, предусмотренным настоящим Договором, в срок не позднее 10 (десяти) рабочих дней со дня фактического изъятия или блокировки.
278. Держатель карточки обязан вернуть Платежную карточку по письменному требованию Банка в течение срока, указанного в уведомлении.
279. В случае невозврата или несвоевременного возврата Платежной карточки Клиент принимает на себя все риски и возмещает Банку любые дополнительные расходы, связанные с изъятием Платежной карточки.

### **§14. Перевыпуск платежной карточки**

280. Перевыпуск (замена) Платежной карточки взамен утраченной производится на основании письменного заявления Держателя карточки.
281. Платежная карточка подлежит перевыпуску в следующих случаях:
- 1) истек срок действия Платежной карточки;
  - 2) рассекречен или утрачен ПИН-код;
  - 3) Платежная карточка повреждена, что делает ее использование невозможным (например, повреждение чипа);
  - 4) Платежная карточка утеряна или украдена;
  - 5) в иных случаях по желанию Держателя карточки;
  - 6) по инициативе Банка:
    - при несоответствии данных на Платежной карточке данным, указанным в Заявлении-анкете;
    - при утере или краже Платежной карточки во время доставки курьером;
    - при технической неисправности Платежной карточки;
    - по усмотрению Банка, если существует риск несанкционированных операций или использования Платежной карточки в странах с повышенным риском мошенничества.

- Перевыпускаемая Платежная карточка подлежит обязательной сдаче в Банк (за исключением утерянных или украденных Платежных карточек).
282. Банк взимает с Клиента оплату за перевыпуск Платежной карточки в соответствии с Тарифами Банка. При этом перевыпуск Платежной карточки осуществляется бесплатно в следующих случаях:
- 1) истечение срока действия Платежной карточки;
  - 2) фамилия и/или имя Держателя карточки, указанные на Платежной карточке, не соответствуют данным, указанным в Заявлении-анкете;
  - 3) в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты выдачи Платежной карточки, если при первой операции информация с магнитной полосы не считывается Банкоматом или POS-терминалом;
  - 4) по усмотрению Банка, если использование Платежной карточки стало невозможным (например, из-за изменения технических параметров чипа).
283. В случае неявки Клиента или Держателя карточки в Банк для получения Платежной карточки в течение 6 (шести) календарных месяцев со дня перевыпуска, Банк вправе аннулировать Платежную карточку. При этом комиссия за перевыпуск и обслуживание не возвращается.
284. Виртуальная карточка с новым CVV/CVC-кодом перевыпускается в следующих случаях:
- 1) раскритичен CVV/CVC-код;
  - 2) Держатель карточки забыл CVV/CVC-код.
285. Перевыпускаемая Платежная карточка подлежит блокированию в соответствии с настоящим Договором.

#### **§15. SMS-информирование / Push-уведомление**

286. В рамках услуги SMS-информирования или Push-уведомления Держателю карточки отправляются уведомления по следующим операциям:
- 1) снятие наличных денег через банкомат;
  - 2) оплата товаров, услуг или работ;
  - 3) переводы;
  - 4) зачисление денег на Счет к Платежной карточке;
  - 5) списание денег со Счета к Платежной карточке;
  - 6) сервисные уведомления (срок действия карты, блокировка/разблокировка, технические работы и прочее).
287. Услуга SMS-информирования Держателю карточки предоставляется Банком по умолчанию. В случае отсутствия необходимости Клиент может отключить/подключить функцию SMS-информирования через Мобильное приложение. При изменении номера телефона Держатель карточки обязан немедленно сообщить об этом Банку в письменной форме.
288. Держатель карточки обязан немедленно обратиться в Банк для блокирования услуги SMS-информирования в случае утери или кражи мобильного телефона или номера мобильного телефона. Банк не несет ответственности за возможное разглашение сведений, составляющих банковскую тайну, а также за случаи мошенничества и другие действия третьих лиц до момента блокирования услуги.
289. Держатель карточки принимает на себя ответственность и все возможные риски, связанные с отказом от получения услуги SMS-информирования, неточным указанием своих реквизитов или несвоевременным уведомлением Банка об их изменении.
290. Банк не несет ответственности за любые убытки, которые может понести Клиент или Держатель карточки в связи с отправкой SMS-сообщений или Push-уведомлений, включая, но не ограничиваясь:

- неполучением или несвоевременным получением уведомлений Клиентом;
  - несанкционированным доступом третьих лиц к информации;
  - сбоями в работе средств оперативной связи, Мобильного приложения или поставщиков услуг.
291. Банк ежемесячно взимает плату за пользование услугой SMS-информирования в соответствии с Тарифами, путем бесспорного списания денег со Счета к Платежной карточке.

## **§16 Ответственность сторон**

292. Банк несет ответственность за:
- 1) разглашение Банком информации третьим лицам по Счетам, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, настоящим Договором, а также иными договорами, заключенными между Банком и Клиентом;
  - 2) ошибочно произведенную по вине Банка Карточную операцию. Ответственность Банка в этом случае ограничивается отменой ошибочно осуществленной Карточной операции;
  - 3) задержку зачисления на Счет денег, поступивших в пользу Клиента (при условии получения Банком всех необходимых платежных и иных документов/информации), а также за задержку исполнения указаний Клиента/Держателя карточки, представленных в Банк в соответствии с настоящими Договором.
293. Банк не несет ответственности за:
- 1) последствия (в том числе убытки Клиента/Держателя карточки), связанные с нарушением Клиентом/Держателем карточки правил безопасности при пользовании Платежной карточкой;
  - 2) последствия несанкционированного использования Платежной карточки по причине увеличения/отмены Клиентом/Держателем карточки лимитов/ограничений на осуществление Карточных операций, установленных Банком по умолчанию;
  - 3) ущерб, причиненный Клиенту в случае приостановки/отказа в проведении платежа/перевода Клиента по основаниям, предусмотренным в Договоре, а также по причине приостановки/отказа в проведении платежа/перевода Клиента банком-корреспондентом;
  - 4) отказ третьей стороны в обслуживании Платежной карточки или проведения Карточной операции;
  - 5) качество товаров, работ и услуг, приобретенных с использованием Платежной карточки;
  - 6) невозможность осуществления Карточной операции по техническим причинам (неисправность линий связи либо коммуникационного оборудования, находящегося вне прямого контроля Банка);
  - 7) последствия несвоевременного блокирования Клиентом/Держателем карточки утерянной/украденной Платежной карточки, а также при несанкционированном использовании/доступе третьих лиц по вине Клиента/Держателя карточки к Счету;
  - 8) невозможность совершения Карточных операций по Счетам в случае наложения ареста на деньги либо приостановления операций по Счетам на основании предписаний уполномоченных органов и лиц, предъявленных в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан;
  - 9) убытки Клиента/Держателя карточки, вызванные несоблюдением Клиентом/

- Держателем карточки условий настоящего Договора, в том числе за убытки, причиненные Клиенту/Держателю карточки в результате разглашения третьим лицам реквизитов Платежной карточки/CVV/CVC-кода/ПИН-кода/Пароля 3D Secure/ SMS-сообщения с паролем или одноразовым кодом, либо получения доступа третьих лиц к реквизитам Платежной карточки/CVV/CVC-коду/ПИН-коду/Паролю 3D Secure/ SMS-сообщению с паролем или одноразовым кодом;
- 10) указание Клиентом/Держателем карточки неверных/недостаточных реквизитов при осуществлении платежей и переводов денег;
  - 11) взаимоотношения между Клиентом и Держателем карточки, связанные с осуществлением Карточных операций;
  - 12) расходы/убытки, а также ущерб, имущественного либо неимущественного характера, Клиента/Держателя карточки, возникший в результате образованной задолженности по Техническому овердрафту.
294. Клиент несет ответственность в полном объеме за:
- 1) причиненный Банку ущерб в результате несоблюдения Клиентом/Держателем карточки условий настоящего Договора;
  - 2) недопущение Технического овердрафта. Клиент обязан погасить сумму Технического овердрафта незамедлительно после его возникновения;
  - 3) полноту, достоверность, своевременность предоставленной Банку информации в соответствии с Заявлением-анкетой. В случае предоставления неполной/ недостоверной/несвоевременной информации, Клиент возмещает Банку в полном объеме возникший ущерб;
  - 4) непогашение, несвоевременное погашение задолженности перед Банком, в соответствии с настоящим Договором и Тарифами Банка;
  - 5) несвоевременное блокирование Клиентом/Держателем карточки утерянной/украденной Платежной карточки, а также при несанкционированном использовании Платежной карточки/ несанкционированном доступе к Счету и возникших, в связи с этим убытков;
  - 6) невозврат/несвоевременный возврат в Банк денег в случаях, установленных настоящим Договором - в размере невозвращенной/несвоеременно возвращенной суммы, с учетом установленной действующим законодательством пени за каждый календарный день просрочки;
  - 7) расходы и судебные издержки, понесенные Банком по вине Клиента/Держателя карточки, или связанные с блокированием и/или изъятием утерянной/украденной Платежной карточки - в полном объеме расходов, понесенных Банком;
  - 8) раскрытие конфиденциальной информации о Банке, ставшей известной Клиенту/Держателю карточки в связи с заключением и исполнением настоящего Договора - в полном объеме причиненных Банку убытков вследствие раскрытия такой информации;
  - 9) за возможные несанкционированные платежи в сети Интернет в результате разглашения третьим лицам реквизитов Платежной карточки/CVV/CVC-кода/ПИН-кода/Пароля 3D Secure/ SMS-сообщения с паролем или одноразовым кодом либо получения доступа третьих лиц к реквизитам Платежной карточки/CVV/CVC-коду/ПИН-коду/Паролю 3D Secure/SMS-сообщению с паролем или одноразовым кодом.

### **РАЗДЕЛ 3. ЭЛЕКТРОННЫЕ БАНКОВСКИЕ УСЛУГИ**

#### **§1. Общие положения оказания электронных банковских услуг**

295. Клиент становится Пользователем электронных банковских услуг с момента авторизации в Мобильном приложении на стандартных условиях и в порядке, определенном настоящим Договором.
296. С использованием Мобильного приложения (при наличии соответствующего функционала) Клиент может передавать Банку следующие электронные документы:
- 1) Платежное поручение;
  - 2) Заявление на перевод;
  - 3) Заявка на покупку или продажу валюты;
  - 4) Обращения (письма, запросы, заявки, уведомления, распоряжения об отзыве платежного документа и т. д.);
  - 5) Заявления на открытие дополнительных продуктов (депозиты, исламское финансирование и пр.);
  - 6) Иные документы, предусмотренные функционалом Мобильного приложения.
  - 7) Клиент также может получать от Банка:
    - а) Выписки по Счетам;
    - б) Обновления реквизитов;
    - в) Иные документы, предусмотренные функционалом Мобильного приложения.

Банк вправе вносить изменения в перечень документов в одностороннем порядке с уведомлением Клиента через Мобильное приложение или иным предусмотренным Договором способом.

297. Присоединение Клиента к Договору в части оказания электронных банковских услуг осуществляется на основании его согласия, выраженного путем подписания Анкеты-заявления (Приложение 1 к настоящему Договору).
298. Банк обязуется предоставлять Клиенту электронные банковские услуги через Мобильное приложение (при наличии соответствующего функционала) при совершении следующих операций:
- 1) осуществление платежей и переводов денег;
  - 2) проведение безналичных обменных операций;
  - 3) предоставление доступа к Счетам Клиента для получения информации о сумме денег на Счете (-ах) и операциях по ним;
  - 4) предоставление выписок по Счетам в электронной форме;
  - 5) предоставление информации о предоставляемых Банком услугах;
  - 6) предоставление возможности подачи писем, запросов и иных обращений в Банк в форме электронного документа.
299. Электронные банковские услуги предоставляются Клиенту через Мобильное приложение или иные каналы в зависимости от его выбора.
- 299-1. Электронные банковские услуги также оказываются посредством телефонного звонка Клиента в Контакт-центр.
- При этом Банк идентифицирует Клиента и предоставляет информационные банковские услуги в зависимости от его запроса:
- 1) по фамилии, имени, отчеству (при наличии) (далее – ФИО) и дате рождения Клиента, применяется упрощенная идентификация Клиента, если требуется справочно-консультационная услуга по техническим или регистрационным вопросам в Мобильном приложении, не требующим доступа к операциям по Счету. Обращение Клиента осуществляется посредством Доверенного номера мобильного телефона, зарегистрированного в Банке;
  - 2) по ФИО, ИИН, последним 6 (шести) цифрам Счета и сумме последней транзакции Клиента (допустимая ошибка  $\pm 10\%$ ), применяется усиленная идентификация Клиента, если требуется справочно-консультационная услуга по Счету, электронным платежным услугам Клиента, требующим доступ к операциям

по Счету. Обращение Клиента осуществляется посредством Доверенного номера мобильного телефона, зарегистрированного в Банке;

- 3) по ФИО, ИИН и номеру мобильного телефона Клиента, зарегистрированного в Банке, если требуется приостановление доступа к Мобильному приложению Банка в случае подозрения на несанкционированный доступ при утере/краже мобильного устройства и/или осуществления несанкционированных переводов и платежей. Обращение Клиента может осуществляться посредством иного номера мобильного телефона, не зарегистрированного в Банке.

## **§2. Конфиденциальность при оказании электронных банковских услуг**

300. Политика конфиденциальности устанавливает обязательства Банка по защите персональных данных Клиента, предоставляемых при регистрации в Мобильном приложении, а также при оказании услуг.
301. Персональные данные предоставляются Клиентом посредством регистрации в Мобильном приложении или подписания заявки на регистрацию (оказание услуг) через ОТР-код.
302. Банк обеспечивает защиту данных, автоматически передаваемых при использовании Мобильного приложения.
303. Любая персональная информация (например, история транзакций, информация о браузере и операционной системе), подлежит защите и нераспространению.
304. Обмен электронными документами осуществляется через Мобильное приложение с идентификацией Клиента одним из следующих способов:
  - 1) биометрическая идентификация
  - 2) динамическая идентификация;
  - 3) другими способами, не запрещенными действующим законодательством.

### **305. Обязанности Клиента:**

- 1) предоставлять точную информацию о своих персональных данных, необходимую для использования Мобильного приложения;
- 2) своевременно обновлять предоставленную информацию в случае ее изменения.

### **306. Обязанности Банка:**

- 1) использовать полученные персональные данные Клиента только для целей, указанных в его согласии на обработку данных;
- 2) обеспечивать конфиденциальность и защиту данных, не разглашать и не передавать их третьим лицам без согласия Клиента, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством, правилам платежной системы и Договором.
- 3) применять меры предосторожности для защиты конфиденциальности персональных данных Клиента, используя общепринятые в деловом обороте методы защиты такого рода информации;
- 4) осуществлять блокирование персональных данных Клиента с момента получения соответствующего обращения или запроса от Клиента, его Поверенного или уполномоченного органа по защите прав субъектов персональных данных, на период проверки в случае выявления недостоверных данных или неправомерных действий.

## **§3. Содержание электронных банковских услуг**

307. Банк принимает к исполнению дистанционные указания Клиента, переданные через Мобильное приложение/каналы связи, оформленные и подтвержденные надлежащим образом. Дистанционное указание считается принятым к исполнению после успешной идентификации Клиента. Способ идентификации определяется Банком и может включать динамическую идентификацию, биометрическую проверку, подтверждение по номеру телефона, паролю, ОТР-коду.

308. Электронные банковские услуги предоставляются посредством удаленных каналов связи и включают следующий перечень:

1) **Электронные платежные услуги:**

- a) прием, обработка и проведение платежей и переводов, инициированных Клиентом;
- b) пополнение Счета;
- c) выпуск/перевыпуск Платежных карточек (при наличии технической реализации);
- d) блокирование/разблокирование Платежных карточек (при наличии технической реализации);
- e) установление или изменение лимитов на проведение операций по Платежной карточке, включая снятие наличных денег (при наличии технической реализации);
- f) предоставление прочих услуг по усмотрению Банка.

2) **Информационные банковские услуги:**

- a) предоставление информации об остатках и движении денег по банковским счетам, а также о совершенных платежах и переводах;
- b) предоставление данных о наличии и номерах открытых в Банке банковских счетов;
- c) предоставление других информационных услуг по усмотрению Банка.

309. Клиент может пройти онлайн регистрацию в Мобильном приложении, восстановить или сменить код доступа, а также изменить номер телефона через Мобильное приложение. Эти действия подтверждаются вводом ОТР-кода и прохождением биометрической идентификации, процедуры Liveness. Все действия, подтвержденные этими способами, считаются надлежащим образом выполненными Клиентом, и он несет ответственность за все операции, произведенные от его имени.

310. Банк определяет доступные электронные банковские услуги и их объем через Мобильное приложение, банкоматы и другие каналы на момент предоставления таких услуг.

311. Электронные банковские услуги предоставляются в соответствии с действующим законодательством, правилами платежных систем и внутренними документами Банка, с соблюдением требований безопасности.

312. Банк информирует Клиента о результате оказания электронной банковской услуги путем вывода сообщения о результате оказания такой услуги посредством Push-уведомлений/SMS-сообщений/информации в Мобильном приложении. При переводе денег между Платежными карточками срок зачисления денег на Платежную карточку, эмитентом которой не является Банк, зависит от банка-эмитента Платежной карточки.

313. Доступ к Мобильному приложению предоставляется после идентификации Клиента с помощью средств идентификации согласно установленным процедурам Банка.

314. Указание на совершение операции исполняется Банком при наличии идентификации Клиента. При этом операции посредством Мобильного приложения осуществляются в соответствии с требованиями данной системы к запрошенной операции и наличием достаточных средств на Счетах Клиента с учетом суммы комиссии (при наличии), предусмотренной Тарифами.

315. Суммы и количество операций, проводимых посредством Мобильного приложения, могут быть ограничены Банком по своему усмотрению.

316. Указание Клиента по платежам и переводам денег, переданное посредством Мобильного приложения, исполняется Банком, или Банк отказывает в его

исполнении в срок, установленный действующим законодательством. Максимальный срок оказания платежной услуги – в течение операционного дня Банка, в котором поступило соответствующее указание, если действующим законодательством, настоящим Договором или приложениями к настоящему Договору не предусмотрено иное.

317. Комиссия по оплате услуг удерживается Банком в соответствии с Тарифами.

318. Используя Мобильное приложение, Клиент подтверждает, что обеспечил необходимый режим конфиденциальности, располагает всеми необходимыми техническими и программными ресурсами, в том числе для защиты от вредоносных компьютерных программ и иных угроз.

319. Банк вправе приостановить/прекратить/отказать Клиенту в предоставлении электронных банковских услуг, в том числе заблокировать доступ в Мобильное приложение, в следующих случаях:

- если у Банка отсутствует возможность предоставления такой услуги;
- если у Клиента имеются неисполненные обязательства перед Банком, как в рамках Договора, так и в рамках любого иного договора, заключенного между Банком и Клиентом;
- если оборудование и/или устройство Клиента и/или программное обеспечение не соответствует техническим условиям и требованиям Банка;
- если Клиент не подтвердил, что он располагает техническими и иными возможностями для получения электронных банковских услуг;
- при выявлении, по мнению Банка, признаков несанкционированного платежа/перевода;
- если Клиент не идентифицирован;
- если сумма денег на Счетах недостаточна для проведения операций и списания комиссий, предусмотренных Тарифами;
- при несоответствии предоставляемых документов требованиям действующего законодательства, нормам, принципам Шариата и внутренним документам Банка;
- при совершении или попытках совершения Клиентом операций, относящихся к подозрительным операциям в соответствии с действующим законодательством, а также операций, подпадающих под действие международных экономических санкций, либо направленных на уклонение от международных экономических санкций;
- при нарушении Клиентом условий настоящего Договора или иных договоров, заключенных с Банком;
- в случае блокирования/закрытия Платежной карточки/Счета;
- в случаях, предусмотренных действующим законодательством, в том числе для отказа в исполнении указания;
- при наличии уведомления Клиента об отключении услуги, в таком случае услуга прекращается в день получения Банком уведомления Клиента об отключении;
- при проведении технических работ в Мобильном приложении. После устранения причин приостановления предоставления электронных банковских услуг Банк продолжает их оказание в полном объеме;
- изменения условий Договора, в соответствии с которыми предоставление услуг прекращается либо приостанавливается;
- нарушение Клиентом порядка и условий получения электронных банковских услуг, предусмотренных Договором;
- неисправности технических средств, обеспечивающих оказание электронных банковских услуг;

- обнаружение на персональных мобильных и иных устройствах Клиента, которые используются для получения электронных банковских услуг, вредоносных программ или программ, предоставляющих третьим лицам возможность управлять устройствами Клиента;
  - по иным основаниям, определяемым Банком самостоятельно, не противоречащим действующему законодательству, в том числе предусмотренным Законами Республики Казахстан «О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан», «О платежах и платежных системах», Закона о ПОД/ФТ, Гражданским кодексом Республики Казахстан и Договором;
  - если Банк усматривает в действиях и/или операциях Клиента любые признаки, свидетельствующие о возможных рисках мошенничества и противоправных инцидентов.
320. Банк уведомляет Клиента одним из способов, предусмотренных Договором, о приостановлении или прекращении предоставления электронных банковских услуг, в том числе при нарушении Клиентом порядка их получения, неисправности технических средств, в течение 1 (одного) рабочего дня с момента обнаружения неисправности и/или приостановления или прекращения предоставления услуг.
321. При устранении причин нарушения Клиентом порядка и условий получения электронных банковских услуг либо неисправности технических средств, Банк возобновляет оказание услуг с последующим уведомлением Клиента.
322. По запросу Клиента Банк предоставляет подтверждение об отправке или получении электронных документов, на основании которых предоставлены услуги, в срок не более 15 (пятнадцати) календарных дней с даты получения запроса, если иной срок не установлен действующим законодательством.
323. При проведении операций по Платежным карточкам/Счетам через Мобильное приложение применяются Тарифы, действующие на момент совершения операции.
324. Информация о проведении банковских операций через Мобильное приложение отражается в выписке по Счету.
325. После проведения платежа, включая оплату или возврат денежных средств за товар, услугу или работу, Банк может направлять Клиенту Push-уведомление, SMS-сообщение или уведомление в Мобильном приложении с указанием суммы платежа/возвращенной суммы.

#### **§4. Несанкционированные операции. Процедуры безопасности, порядок аутентификации и подтверждения прав Клиента на получение электронных банковских услуг**

326. Для предоставления услуг через Мобильное приложение необходима достоверная идентификация Клиента.
327. Несанкционированным считается платеж/перевод, осуществленный без соблюдения требований действующего законодательства и настоящего Договора.
328. Платеж или перевод признается санкционированным, если при его осуществлении Платежная карточка/Счет не заблокирован, срок действия не истек, а операции (в том числе порядок ее проведения) соответствуют требованиям действующего законодательства, настоящего Договора и внутренними документами Банка.
329. Защитными действиями от несанкционированных платежей/переводов является выполнение процедур безопасности, определенных настоящим Договором и внутренними документами Банка. Защита от несанкционированного доступа к информации, составляющей банковскую тайну, и целостность данной информации обеспечивается посредством контроля доступа и шифрования информации при ее передаче по каналам передачи данных.

330. При обнаружении несанкционированного доступа к информации, составляющей банковскую тайну, ее несанкционированного изменения, осуществления несанкционированного платежа или перевода денег, платежных услуг и иных несанкционированных действий, возникающих при предоставлении Банком услуг, Банк уведомляет об этом Клиента не позднее следующего рабочего дня после их обнаружения.
331. В случае совершения операции с использованием Платежной карточки /по Счету без согласия Клиента, Клиент обязан сообщить о несанкционированной операции после ее обнаружения, но в пределах срока исковой давности согласно требований законодательства РК и условиям Договора, который исчисляется с момента проведения такой операции. При этом Клиент соглашается со списанием денежных средств по прошедшей Карточной операции, которая была проведена до блокирования Платежной карточки, при поступлении платежного документа после блокирования Платежной карточки.
332. Банк списывает со Счета деньги в размере сумм операций, проведенных с использованием средств идентификации, до момента блокирования Счета/Платежной карточки Клиентом с учетом положений пункта 331 настоящего Договора.
333. Банк вправе заблокировать Платежную карточку/Счет после получения от Клиента информации о совершении операции с использованием Платежной карточки/Счета без согласия Клиента и в случае, если Банком обнаружены совершение несанкционированного платежа/перевода или попытка их совершения.
334. Банк рассматривает обращения Клиента, в том числе по несанкционированному платежу/переводу, а также при возникновении иных спорных ситуаций, в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня поступления обращения в Банк. В случае необходимости установления фактических обстоятельств срок рассмотрения обращения продлевается на 15 (пятнадцать) рабочих дней, имеющих значение для правильного рассмотрения обращения. Клиент извещается о продлении срока в течение 3 (трех) рабочих дней со дня принятия решения о продлении. При этом, в случае обращения Клиента при возникновении спорных ситуаций, связанных с использованием Платежной карточки или ее реквизитов, срок рассмотрения Банком обращения составляет не более 30 (тридцати) календарных дней со дня обращения в Банк, а также не более 45 (сорок пять) календарных дней со дня получения такого обращения в случае использования Платежной карточки за пределами РК.
335. Банк возвращает деньги Клиенту по обоснованной претензии только после того, как деньги были возвращены Банку, соблюдая нормы и правила Банка и/или МПС, если иное не предусмотрено в Договоре.
336. В случае причинения убытков Клиенту при осуществлении несанкционированного платежа/перевода, Банк обязуется возместить причиненный реальный ущерб (упущенная выгода не возмещается) в размере несанкционированного платежа/перевода в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента получения соответствующего требования Клиента, при условии предоставления Клиентом документов, подтверждающих вину Банка в совершении несанкционированного платежа/перевода.
337. Мобильное приложение обеспечивают безопасность и конфиденциальность информации, передаваемой через электронные каналы связи.
338. Банк обеспечивает хранение информации обо всех действиях Клиента в Мобильном приложении в течение 5 (пяти) лет с момента их совершения в электронном виде.
339. Клиент соглашается с тем, что Банк вправе осуществлять фото/видеонаблюдение, если иное не предусмотрено правилами предоставления Банком определенных

услуг, а также телефонную запись в своих помещениях и на своих устройствах в целях обеспечения безопасности и надлежащего обслуживания Клиента без его дополнительного уведомления. Фото/видеозаписи и записи телефонных разговоров могут быть использованы в качестве доказательств в процессуальных действиях.

340. Банком могут быть предусмотрены дополнительные условия и требования для проверки подлинности, корректности, достоверности операций, совершаемых Клиентом, включая переводы, и необходимые для оказания услуги. Эти меры направлены на повышение уровня безопасности от несанкционированных платежей и переводов, предотвращение мошеннических действий, недопущение разглашения конфиденциальной информации или иных противоправных действий.

341. Аутентификация Клиента в Мобильном приложении осуществляется с применением OTP-кода и биометрической идентификации, процедуры Liveness при первом входе. При последующих входах Клиент использует код доступа, установленный им самостоятельно. Доступ в Мобильное приложение блокируется в результате неверного ввода кода доступа Клиентом 3 (три) раза подряд.

## **§5. Права и обязанности Сторон**

### **342. Банк обязан:**

- 1) предоставить Клиенту возможность самостоятельного установления кода доступа для входа в Мобильное приложение;
- 2) зарегистрировать Клиента как пользователя Мобильного приложения после исполнения Клиентом всех необходимых действий для его регистрации. При этом регистрация пользователя в Мобильном приложении осуществляется только на определенное Мобильное устройство, с которого производится идентификация Клиента. В случае смены Мобильного устройства регистрация Клиента в Мобильном приложении производится повторно;
- 3) уведомлять Клиента о проводимых технических работах, которые могут прервать доступ и препятствовать пользованию услугами через Мобильное приложение, способом, предусмотренным настоящим Договором (по усмотрению Банка);
- 4) исполнять поручения Клиента при условии соблюдения Клиентом условий настоящего Договора, а также законодательства РК;
- 5) требовать у Клиента предоставление сведений, приостанавливать/отказывать в проведении операций, прекращать деловые отношения с Клиентом в порядке и по основаниям, предусмотренным в Договоре.

### **343. Банк вправе:**

- 1) не принимать документы и поручения Клиента, если у Банка будут сомнения в достоверности и корректности документов и поручений;
- 2) прекратить прием и обработку поручений Клиента в случае возникновения подозрений у Банка на несанкционированный доступ к банковским счетам Клиента, до выяснения всех необходимых обстоятельств;
- 3) запросить у Клиента дополнительную информацию и документы относительно проводимой операции в целях проверки её соответствия законодательству Республики Казахстан;
- 4) устанавливать ограничения на операции Клиента по удаленным каналам обслуживания;
- 5) не исполнять поручение Клиента о выполнении операции в случае:
  - a) если на деньги на банковском счете был наложен арест либо операции по нему были приостановлены;
  - b) несоответствия совершаемой операции на Счете;
  - c) недостаточности денег на соответствующем банковском счете для оплаты вознаграждения Банка за совершаемую операцию;

- d) неполного (неверного) указания Клиентом реквизитов совершаемой операции, несоблюдения периода его предоставления;
  - e) блокирования/закрытия Платежной карточки/банковского счета;
  - f) при наличии указаний третьих лиц, имеющих право изъятия денег в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан;
  - g) при наличии задолженности Клиента по любым обязательствам перед Банком;
  - h) в случае превышения установленных Банком лимитов на осуществление переводов и платежей;
- 6) инициировать внесение изменений и/или дополнений в Тарифы в порядке, предусмотренном Договором;
  - 7) установить ограничения (по сумме) на переводы денег в пользу третьих лиц, в том числе поставщиков товаров/работ/услуг, в целях предотвращения мошеннических операций и защиты от несанкционированного доступа к банковскому счету Клиента, и самостоятельно определять методы аутентификации для подтверждения таких операций в Мобильном приложении;
  - 8) заблокировать или удалить учетную запись в Мобильном приложении при отсутствии входов в Мобильное приложение в течение 12 (двенадцати) месяцев;
  - 9) приостанавливать/отказывать в проведении операций, прекращать деловые отношения с Клиентом в порядке и по основаниям, предусмотренным законодательством РК и в Договоре.
  - 10) в любое время в течение срока действия настоящего Договора, в том числе при оформлении банковского продукта, запрашивать у Клиента данные и иные сведения и/или осуществлять их обновление (актуализацию), как на основании информации, предоставленной самим Клиентом, так и путем направления Банком запросов напрямую или через третьих лиц в государственные и негосударственные базы данных. Обновление (актуализация) сведений о Клиенте (его представителе), бенефициарном собственнике и их фиксирование, используются Банком для целей исполнения требований законодательства РК о ПОД/ФТ, международных стандартов, а также для оценки рисков и обеспечения надлежащего исполнения обязательств по настоящему Договору.
  - 11) временно или полностью приостановить доступ Клиента и/или заблокировать предоставление банковских услуг посредством удаленных каналов связи Клиента в случаях, предусмотренных Договором.

**344. Клиент вправе:**

- 1) совершать операции через удаленные каналы связи на условиях и в порядке, предусмотренных настоящим Договором и внутренними документами Банка;
- 2) требовать от Банка надлежащего исполнения обязательств по настоящему Договору;
- 3) самостоятельно изменять коды доступа для повышения безопасности;
- 4) удалить на своем мобильном устройстве Мобильное приложение;
- 5) расторгнуть настоящий Договор в соответствии с условиями Договора.

**345. Клиент обязан:**

- 1) хранить средства идентификации в надежном месте, исключая доступ к ним любых третьих лиц;
- 2) незамедлительно, любыми доступными способами, информировать Банк о возникновении угрозы несанкционированного доступа к удаленным каналам связи, в том числе в следующих случаях:
  - a) дискредитации кода доступа к удаленным каналам связи или подозрения в его разглашении;

- b) утраты/хищения/смены номера телефона, мобильного устройства, утраты/хищения кодов доступа/подтверждения, средств идентификации или подозрения на их копирование третьими лицами;
- 3) оплачивать все причитающиеся Банку суммы, предусмотренные настоящим Договором и Тарифами, в том числе погашать задолженность при возникновении Технического овердрафта;
- 4) использовать код доступа только для Мобильного приложения;
- 5) не передавать и не предоставлять доступ в Мобильное приложение третьим лицам. При использовании Push-уведомлений или SMS-сообщений для пересылки кодов подтверждения Клиент понимает и соглашается, что передача кода подтверждения осуществляется по незащищенному каналу. Безопасность его использования обеспечивается за счет генерации кода подтверждения в рамках текущего сеанса, ограничения времени его действия, а также возможности применения кода только для данной сессии.
- б) использовать Счет только в целях, разрешенных законодательством РК, нормами и принципами Шариата.

**§6. Прочие условия оказания электронных банковских услуг**

346. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств согласно действующему законодательству и настоящему Договору.

347. Банк несет ответственность за ошибочно произведенную по банковскому счету операцию. Ответственность Банка в этом случае ограничивается отменой ошибочно произведенной операции (при наличии возможности).

**348. Банк не несет ответственности за:**

- 1) ущерб, возникший вследствие несанкционированного использования третьими лицами средств идентификации Клиента, если такое использование стало возможным не по вине Банка;
- 2) ошибки, допущенные Клиентом при оформлении документов и указании неверных номеров телефонов, реквизитов при использовании электронных банковских услуг;
- 3) невозможность направления Клиенту сообщений, в т. ч. Push-уведомлений, предоставления SMS-сообщений, запросов в Мобильном приложении, если такая невозможность вызвана действиями либо бездействием Клиента и/или оператора связи в рамках имеющихся между ними правоотношений, а также связана с иными действиями Клиента, оператора связи и иных третьих лиц или иными причинами, находящимися вне сферы контроля Банка. Банк не несет ответственности за любые убытки, понесенные Клиентом в результате действия или бездействия Клиента, оператора связи либо иного третьего лица;
- 4) неисполнение или задержку исполнения платежей (переводов), возникших в результате отключения электроэнергии, повреждения линий связи, ошибок, некорректного толкования или иных нарушений, вызванных неясными, неполными или неточными инструкциями Клиента, задержек или неисполнения платежей третьими лицами, нарушения Клиентом условий Договора и требований нормативных правовых актов Республики Казахстан, а также по иным причинам, не зависящим от Банка. Банк не несет ответственности за сбои в работе сети интернета, почты, сетей связи, возникшие по причинам, не зависящим от Банка, и повлекшие за собой несвоевременное получение или неполучение Клиентом уведомлений Банка и выписок по Счетам Клиента;
- 5) имущественные убытки, возникшие в случае технических сбоев (отключение/повреждение электропитания и сетей связи, сбой программного

- обеспечения, технические сбои в платежных системах), повлекшие за собой невыполнение Банком условий Договора;
- 6) Банк не несет ответственности в случае, если информация о Счете, пароле, логине (других средствах идентификации), ОТП-коде или проведенных Клиентом операциях станет известна третьим лицам в результате:
- прослушивания или перехвата каналов связи во время их использования;
  - взлома операционной системы устройства, используемого Клиентом;
  - разглашения конфиденциальной информации самим Клиентом, в том числе из-за утраты или передачи мобильного телефона, планшета, иного оборудования или программного обеспечения третьим лицам;
  - использования неисправного оборудования или оборудования с вирусным программным обеспечением.
- 7) за убытки, понесенные Клиентом по несанкционированным Карточным операциям, проведенным до блокирования Банком Платежной карточки с использованием Платежной карточки (ее реквизитов).
349. Клиент несет ответственность за все операции в Мобильном приложении, совершенные иными лицами с ведома или без ведома Клиента, вследствие разглашения Клиентом информации о персональных данных.
350. Курс обмена валют, применяемый при оказании электронных банковских услуг, определяется в соответствии с курсом, установленным Банком на день совершения операции.
351. Условие о неразглашении Банком информации, полученной от Клиента, а также порядок предъявления претензий и способы разрешения спорных ситуаций, возникающих при предоставлении Банком электронных банковских услуг, определяются в соответствии с настоящим Договором.
352. Адрес Банка, в том числе для обращения по вопросам, связанным с предоставлением электронных банковских услуг, указан в Договоре и на Сайте Банка.
353. В случае отказа Клиента от получения электронных банковских услуг отказ осуществляется на основании письменного заявления об отказе. При этом все финансовые и иные обязательства Сторон должны быть выполнены в полном объеме.

**§7. Претензии. Разрешение спорных ситуаций по вопросам, связанным с предоставлением электронных банковских услуг**

354. Споры и разногласия между Сторонами по вопросам, связанным с предоставлением Электронных банковских услуг, разрешаются Сторонами в порядке, предусмотренном в Договоре.
355. При возникновении конфликтных и/или спорных ситуаций Стороны осуществляют следующие действия:
- 1) Клиент направляет претензию в письменной форме путем обращения в Банк (филиал, операционное отделение Банка) либо в Call Center Банка с указанием своих персональных данных, адреса, номера телефона, содержания претензии и иной информации;
  - 2) Банк рассматривает претензию Клиента в сроки, установленные Договором и действующим законодательством о порядке рассмотрения обращений граждан;
  - 3) Банк предоставляет Клиенту ответ в письменной форме на адрес, указанный в претензии, направленной Банку, в порядке, предусмотренном действующим законодательством.

356. В случае возникновения спорных ситуаций по электронной банковской услуге Клиент уведомляет об этом Банк в письменной форме с приобщением документов, подтверждающих обоснованность претензии, в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты обнаружения спорной ситуации. Неполучение Банком такого уведомления от Клиента в течение указанного срока считается подтверждением правильности совершения электронной банковской услуги.
357. При проведении Банком проверки по спорной ситуации с целью снижения риска несанкционированных платежей/переводов Банк, в интересах Клиента, может по своему усмотрению принять меры для предотвращения убытков и расходов Клиента, включая временное приостановление принятия указаний к Счету.
358. Если претензия Клиента по спорной ситуации была признана Банком обоснованной, Банк вправе вернуть сумму расходной операции либо ее эквивалент.
359. Банк возвращает деньги Клиенту по обоснованной претензии только после того, как они были возвращены Банку, если иное не предусмотрено в Договоре, соблюдая нормы и правила внутренними документами Банка и/или платежной системы.
360. В случае если по результатам расследования претензия Клиента признается необоснованной, Банк вправе потребовать от Клиента оплатить фактические расходы, понесенные Банком в ходе проверки спорной ситуации.
361. Если выявлен необоснованный отказ Банка от исполнения указания или ненадлежащее исполнение указания, Банк компенсирует Клиенту только реальные убытки, подтвержденные документально. В этом случае Клиент вправе подать новое указание.
362. Выплата компенсации осуществляется в течение 90 (девяноста) календарных дней с момента предоставления Клиентом всех подтверждающих документов, если иной срок не указан в Договоре.

## **РАЗДЕЛ 4. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

### **§1. Ответственность сторон**

363. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, принятых по настоящему Договору и Правилам об общих условиях, в соответствии с действующим законодательством.
364. За несвоевременное зачисление или неправомерное списание Банком денег со Счёта Клиента, Банк выплачивает Клиенту пени в размере 0,01 % (ноль целых одна сотая процента) от суммы несвоевременно зачисленных или неправомерно списанных денег за каждый календарный день просрочки, исключая день надлежащего исполнения Банком обязательства, но в любом случае не более 5 % (пяти процентов) от указанной суммы.
365. За неисполнение или ненадлежащее исполнение указаний Клиента, включая, но не ограничиваясь, указаниями о переводе денег со Счета и/или о выдаче со Счета наличных денег, Банк выплачивает Клиенту пени в размере 0,01 % (ноль целых одна сотая процента) от суммы неисполненного или ненадлежащим образом исполненного указания за каждый календарный день просрочки, исключая день надлежащего исполнения Банком обязательства, но в любом случае не более 5 % (пяти процентов) от суммы указанной задолженности.  
Все суммы, оплаченные Клиентом в качестве пени/неустоек/возмещения убытков, после компенсации всех убытков Банка, включая фактически понесенные расходы, связанные с неисполнением Клиентом обязательств, направляются Банком на благотворительные цели в соответствии с нормами и принципами Шариата.
- 366. Банк не несет ответственности:**
- 1) за изменения настоящего Договора, произошедшие в силу вступивших в действие нормативных правовых актов Республики Казахстан;

- 2) за убытки, понесенные Клиентом в результате приостановления расходных операций по Счету, временного ограничения распоряжения имуществом и/или наложения ареста на деньги, находящиеся на Счете, на основании решений и (или) распоряжений уполномоченных государственных органов или должностных лиц;
  - 3) за обоснованность изъятия денег со Счета без согласия Клиента, когда такое изъятие произведено в соответствии с действующим законодательством и (или) условиями Договора, не противоречащими действующему законодательству, и не рассматривает по существу возражения Клиента против такого изъятия денег;
  - 4) за отказ от проведения, а также приостановление операций с деньгами и (или) иным имуществом в соответствии с Законом о ПОД/ФТ, международными экономическими санкциями, а также в случаях, когда по мнению Банка проведение операций несет риск нарушения международных экономических санкций либо риск их применения к Банку;
  - 5) за недоставку оператором сотовой связи отправленного Банком SMS-сообщения;
  - б) за предоставление информации по Счету(-ам) посредством сотовой связи неуполномоченным лицам, если Банк не был своевременно уведомлен об утере, краже, пропаже и иных случаях утраты мобильных телефонов (иных устройств), SIM-карт или их передачи третьим лицам по любым основаниям.
367. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Клиентом любого из своих обязательств, предусмотренных условиями Договора и Правилами об общих условиях, Банк имеет право взыскать с Клиента пеню в размере 0,01 % (ноль целых одна сотая процента) от суммы неисполненных или ненадлежащим образом исполненных обязательств за каждый календарный день просрочки, включая день исполнения обязательства, но не более 5 % (пяти процентов) от суммы указанной задолженности, после компенсации всех убытков Банка, включая фактически понесенные расходы, связанные с неисполнением Клиентом обязательств, направляются Банком на благотворительные цели в соответствии с нормами и принципами Шариата. Клиент несет ответственность за достоверность документов, представляемых в Банк в соответствии с требованиями действующего законодательства.
368. Любые изменения и дополнения в настоящий Договор со стороны Клиента действительны только в случае, если они совершены в письменной или предусмотренной Договором электронной форме и подписаны уполномоченными представителями Сторон.
369. В случае одностороннего прекращения Договора (деловых отношений) Банк уведомляет Клиента о прекращении не менее чем за 3 (три) рабочих дня до предполагаемой даты прекращения путем направления соответствующего уведомления. Клиент обязуется выполнить действия, указанные в уведомлении. Подписанием настоящего Договора Клиент принимает на себя риски и последствия, связанные с ограничениями и запретами, установленными действующим законодательством, Иностранным законодательством или санкциями, в том числе в связи с операциями, связанными с определенными странами или лицами. Банк не несет ответственность за данные риски и последствия (включая убытки и упущенную выгоду).
370. Договор автоматически расторгается в случае закрытия Клиентом всех Счетов в Банке и полной оплаты услуг Банка. Дополнительное уведомление о расторжении не требуется.
371. Каждая из Сторон вправе расторгнуть Договор (отказ от Договора в одностороннем порядке) в одностороннем порядке, уведомив другую Сторону в сроки, предусмотренные Договором.

372. В случае возникновения споров Стороны обязуются урегулировать их путем переговоров. Если спор не удастся разрешить мирным путем, он подлежит рассмотрению в суде в соответствии с действующим законодательством.
373. В случаях, не урегулированных настоящим Договором, Стороны руководствуются действующим законодательством.

## **§2. Обстоятельства непреодолимой силы (форс-мажор)**

374. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение обязательств, вызванное обстоятельствами непреодолимой силы.
375. К таким обстоятельствам относятся, но не ограничиваются: стихийные бедствия, военные конфликты, введение чрезвычайного положения, нормативные акты органов власти, кибератаки, сбои в электронных системах, действия третьих лиц и другие препятствия, мешающие выполнению обязательств.
376. Сторона, подвергшаяся влиянию форс-мажора, обязана уведомить об этом другую Сторону в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента наступления таких обстоятельств, указав их характер, влияние на исполнение обязательств и предполагаемый срок действия.
377. Если обстоятельства непреодолимой силы продолжаются более 30 (тридцати) календарных дней, каждая из Сторон вправе инициировать расторжение Договора.
378. Сторона, подвергшаяся действию обстоятельств непреодолимой силы, обязана предпринять все возможные меры для минимизации ущерба и восстановления своей способности исполнять обязательства по Договору в кратчайшие сроки.
379. Неуведомление или несвоевременное уведомление лишает Сторону права ссылаться на обстоятельства непреодолимой силы как на основание для освобождения от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору. Исключением являются случаи, когда такое неуведомление или несвоевременное уведомление было вызвано непосредственно наступлением форс-мажора и объективно препятствовало его передаче.
380. Банк не несет ответственности за невозможность исполнения обязательств в результате наступления форс-мажорных обстоятельств, включая, но не ограничиваясь: сбоями платежных систем, введением запретов на проведение операций, санкциями, ограничениями со стороны государственных органов, действиями или бездействием третьих лиц, повлиявшими на исполнение обязательств по Договору.

## **§ 3. Срок действия и условия расторжения Договора**

381. Договор вступает в силу с момента присоединения Клиента к его условиям путем подписания Анкеты-заявления или иных документов, содержащих условия и намерение присоединиться к Договору, и заключается на неопределенный срок.
382. Подписанием Договора Клиент присоединяется к нему в целом, включая Правила об общих условиях.
383. Действие Договора может быть прекращено:
- 1) по письменному соглашению Сторон;
  - 2) по инициативе Банка на основаниях, предусмотренных Договором и/или действующим законодательством;
  - 3) по заявлению Клиента о расторжении Договора в соответствии с его условиями и при отсутствии препятствующих этому обстоятельств.
384. Действие Договора прекращается при отсутствии неисполненных обязательств либо в случаях, когда при их наличии допускается прекращение Договора.
385. Банк вправе отказаться от исполнения Договора, уведомив Клиента в порядке, предусмотренном настоящим Договором, не менее чем за 30 (тридцать)

календарных дней до предполагаемой даты расторжения (если иной срок не указан в Договоре).

386. Клиент может расторгнуть Договор досрочно, уведомив об этом Банк за 30 (тридцать) рабочих дней при отсутствии задолженности перед Банком.
387. Банк вправе вносить в одностороннем порядке изменения и/или дополнения в Договор путем размещения обновленной редакции Договора на Сайте Банка. Размещение обновленной редакции Договора на Сайте считается способом информирования Клиента о внесенных изменениях и/или дополнениях. Указанные изменения и/или дополнения вступают в силу по истечении 15 (пятнадцати) календарных дней со дня их размещения, если Клиент в указанный срок не предоставил Банку письменного несогласия с такими изменениями и/или дополнениями либо продолжил использование соответствующих продуктов/услуг Банка. Клиент и любая иная присоединившаяся Сторона обязаны самостоятельно ознакомиться с изменениями, внесенными в Договор. Незнание указанных изменений не освобождает Клиента или иную присоединившуюся Сторону от исполнения обязательств и ответственности по Договору.
388. Банк предпринимает все разумные меры для уведомления Клиента и иных присоединившихся Сторон об изменениях в Договоре, а также о новых продуктах и услугах, используя способы связи, предусмотренные действующим законодательством и настоящим Договором. После внесения изменений и/или дополнений в Договор, он продолжает действовать в измененном и/или дополненном виде.

#### **§4. Анतिकоррупционные положения**

389. При заключении, исполнении, изменении и расторжении настоящего Договора Стороны обязуются не осуществлять действий, квалифицируемых действующим законодательством как коррупционные: дача/получение взятки, незаконное вознаграждение, коммерческий подкуп, злоупотребление должностным положением. Сюда также относятся любые действия, нарушающие требования законодательства Республики Казахстан, международных норм и договоров о ПОД/ФТ. Клиент обязуется довести это требование до своего Поверенного.
390. Стороны обязуются:
- 1) осуществлять деятельность на основе нулевой терпимости к коррупции и мошенничеству;
  - 2) знать и соблюдать Закон Республики Казахстан «О противодействии коррупции»;
  - 3) не осуществлять коммерческий подкуп работников другой Стороны или их аффилированных лиц;
  - 4) содействовать предотвращению коррупции и мошенничества;
  - 5) сообщать о фактах или подозрениях коррупционных действий по адресу: [compliance@zamanbank.kz](mailto:compliance@zamanbank.kz).

#### **§5. Заключительные положения**

391. Клиент не имеет права передавать или переводить права и обязательства по Договору без письменного согласия Банка.
392. Договор заменяет собой все предыдущие соглашения между Сторонами по предмету Договора.
393. При оказании услуг, совершении операций, для взаимоотношений между Клиентом и Банком в период действия настоящего Договора, помимо платежных документов, Стороны могут направлять друг другу письменные уведомления, в том числе в случаях, прямо предусмотренных в настоящем Договоре. При этом

письменное уведомление, направленное Банком Клиенту, считается полученным Клиентом:

- 1) при отправке нарочным (курьером) — в день получения с соответствующей отметкой;
- 2) при отправке заказным письмом — на 4 (четвертый) календарный день после отправки (по дате документа, выданного почтовой организацией при отправке);
- 3) при отправке посредством факсимильной или телексной связи — в день отправки при условии наличия подтверждения факсимильного аппарата об успешном завершении отправки;
- 4) при отправке электронной почтой — в день отправки;
- 5) при отправке посредством Мобильного приложения — в день отправки.

Письменное уведомление, направленное Клиентом Банку, считается полученным Банком:

- 1) при отправке нарочным (курьером) — в день получения с соответствующей отметкой;
- 2) при отправке заказным письмом — на 4 (четвертый) календарный день после отправки (по дате документа, выданного почтовой организацией при отправке);
- 3) при отправке посредством Мобильного приложения — в день отправки.

394. Любые издержки, понесенные Банком в случае вовлечения его в судебное разбирательство между Клиентом и третьими лицами, а также любые иные издержки Банка, которые могут возникнуть как следствие отношений Банка с Клиентом, не связанные с получением Банком комиссионного вознаграждения согласно Тарифам, относятся на счет Клиента. Банк предъявляет Клиенту к оплате счет с указанием суммы издержек. Клиент немедленно после получения указанного счета обязан его оплатить.

395. Претензии Клиента, возникающие в процессе предоставления платежных услуг, совершения операций, оказания иных услуг, предусмотренных настоящим Договором, Банк рассматривает в порядке и сроки, установленные Договором, внутренними документами Банка и действующим законодательством. В случае обращения Клиента по телефону Банк вправе производить запись телефонного разговора с Клиентом с его согласия при уведомлении об этом в начале разговора. В случае направления Банком Клиенту претензии, в случае получения Клиентом ответа Банка на свою претензию, если ответ не удовлетворил Клиента, Стороны обязуются принять необходимые меры для урегулирования ситуации путем переговоров. Способ и место проведения переговоров определяются по взаимному согласию Сторон.


396. Если Стороны не достигнут согласия в процессе переговоров в течение 15 (пятнадцати) календарных дней, каждая из Сторон вправе для разрешения спора, разногласия, для удовлетворения своего требования обратиться в суд Республики Казахстан. В зависимости от ситуации указанный в настоящем пункте срок Стороны по обоюдному согласию вправе продлить.

397. Применимым к рассматриваемому в суде требованию, спору правом является право Республики Казахстан.

398. Взаимные претензии по исполнению заключенных договоров и условиям оплаты по ним между отправителем денег и бенефициаром рассматриваются непосредственно ими самими, без участия Банка.

399. Все документы, имеющие отношение к настоящему Договору, должны составляться в соответствии с условиями настоящего Договора и требованиями действующего законодательства на государственном и/или русском языках.

400. В случае, если какое-либо условие не урегулировано в любом из разделов настоящего Договора, оно подлежит регулированию положениями иных разделов настоящего Договора.

	«Заман-банк» Ислам банкі» АҚ жеке тұлғаларға арналған кешенді банктік қызмет көрсету шартына 1-қосымша/Приложение 1 к Договору комплексного банковского обслуживания для физических лиц в АО «Исламский банк «Заман-банк»
---	---

**КЛИЕНТТІҢ КЕШЕНДІ БАНКТІК ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУГЕ ӨТІНІШ-САУАЛНАМАСЫ**  
**(жеке тұлғалар үшін)**  
**ЗАЯВЛЕНИЕ-АНКЕТА КЛИЕНТА НА КОМПЛЕКСНОЕ БАНКОВСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ**  
**(для физических лиц)**

<b>Қандай өнімді/қызметті пайдалануды жоспарлап отырсыз/ Каким продуктом/услугой планируете воспользоваться:</b>	
<b>1. ■ Банк шотын ашу/Открытие банковского счета</b> Шоттың түрі мен валютасын көрсетіңіз/Укажите тип и валюту счета: <input type="checkbox"/> Ағымдағы шот/Текущий счет <input type="checkbox"/> KZT <input type="checkbox"/> USD <input type="checkbox"/> EUR <input type="checkbox"/> Басқа/Другой _____	
<b>2. Шотқа қызмет көрсету үшін комиссия/Комиссия за обслуживание счета</b> Банктің интернет-ресурсында орналастырылған Банк тарифтеяріне сәйкес/Согласно тарифам Банка, размещенным на интернет-ресурсе Банка ( <a href="http://www.zamanbank.kz">www.zamanbank.kz</a> )	
<b>3. <input type="checkbox"/> Төлем карточкасын шығару/ Выпуск платежной карточки</b>	
Төлем карточкасы туралы ақпарат/Информация о платежной карточке:	<input type="checkbox"/> Mastercard Platinum
<input type="checkbox"/> Қазақстан Республикасы Азаматтық кодексінің 741-бабының екінші бөлігінің 1), 2), 2-1), 2-3), 3), 4), 5-1), 5-2), 5-3), 7), 7-1), 8), 9) тармақшаларында көзделген мақсаттар үшін ашылған ағымдағы шоттарға қызмет көрсету шеңберінде шығарылған төлем карточкаларын, балалардың атына шығарылған қосымша төлем карточкаларын қоспағанда, жиынтығында бірнеше банктер шығарған 10 (он) және одан да көп дебеттік карточкалардың Ұстаушысы болып табылмайтынымды растаймын/ Подтверждаю, что не являюсь Держателем 10 (десяти) и более дебетных карточек, выпущенных в совокупности несколькими банками, за исключением платежных карточек, выпущенных в рамках обслуживания текущих счетов, открытых для целей, предусмотренных подпунктами 1), 2), 2-1), 2-3), 3), 4), 5-1), 5-2), 5-3), 7), 7-1), 8), 9) части второй статьи 741 Гражданского кодекса Республики Казахстан, дополнительных платежных карточек, выпущенных на имя детей.	
<b>4. ■ Мобильдік қосымшасына қосылу/Подключение к Мобильному приложению</b>	
<b>Жеке тұлға туралы жалпы мәліметтер (бұдан әрі - Клиент)/ Общие сведения о физическом лице (далее – Клиент):</b>	
Т.А.Ә. (толық)/ Ф.И.О. (полностью):	
ЖСН/ИИН:	



Договор комплексного банковского обслуживания для физических лиц в АО «Исламский Банк  
«Заман-Банк»

Клиенттің байланыс нөмірі – Қазақстан Республикасының резиденті болып табылатын байланыс операторы берген және Клиенттің, не оның жұбайының, не жақын туысының атына тіркелген нөмір (аталған нөмір арқылы ҚБҚК жүйесіне кіру жүзеге асырылады)/Контактный телефон Клиента, который присвоен оператором связи – резидентом Республики Казахстан и зарегистрирован за Клиентом либо супругом (супругой), близким родственником Клиента (с помощью данного номера будет осуществляться вход в Систему ДБО):	+ _____ (телефон)	Клиенттің E-mail (бар болса)/ E-mail Клиента (при наличии):	_____ _____
<b>Клиентке қызмет көрсету туралы қосымша мәліметтер/ Дополнительные сведения об обслуживании Клиента:</b>			
Тұлғаның ЖЛТ-ға қатыстылығы/ Принадлежность лица к ПДЛ	<input type="checkbox"/> Иә/Да <input type="checkbox"/> Жоқ/Нет		
ЖЛТ-мен байланыс (жұбайы/ зайыбы, жақын туыстары)/ Связанность с ПДЛ (супруг/супруга, близкие родственники):	<input type="checkbox"/> Иә/Да <input type="checkbox"/> Жоқ/Нет Туыскандық дәрежесі/Степень родства: _____		
Сіз бенефициарлық меншік иесісіз бе? / Являетесь ли Вы бенефициарным собственником?	<input type="checkbox"/> Иә/Да <input type="checkbox"/> Жоқ (бұл жағдайда бенефициарлық меншік иесінің Банк нысаны бойынша қосымша сауалнамасын толтыруды сұраймыз) ТАӘ/ Нет (в данном случае просим заполнить дополнительную анкету бенефициарного собственника по форме Банка) ФИО _____		
Банкте айына жоспарланған операциялар көлемі / Планируемый объем операций в Банке в	<input type="checkbox"/> 20 миллион теңгеге дейін тенге / до 20 миллионов тенге <input type="checkbox"/> 20 миллион теңгеден астам тенге / свыше 20 миллионов тенге		

Договор комплексного банковского обслуживания для физических лиц в АО «Исламский Банк  
«Заман-Банк»

месяц			
Қазақстан Республикасының резидент еместері үшін Қазақстан Республикасында болу құқығын растайтын құжат туралы мәліметтер (келу визасы, көші-қон карточкасы, уақытша болуды тіркеудің өзге де куәлігі)/Сведения о документе, подтверждающем право пребывания в Республике Казахстан, применимо для нерезидентов Республики Казахстан (въездная виза, миграционная карточка, иное свидетельство регистрации временного пребывания)			
Номері/Номер:	_____	Берілген күні/ Дата выдачи:	_____
Беру органы (бар болса)/ Орган выдачи (при наличии):	_____	Жарамдылық мерзімі/Срок действия:	_____
Жұмыс орны (бар болса)/ Место работы (при наличии):	_____	Лауазымы (бар болса) /Должность (при наличии):	_____
Білімі/ Образование:	_____	Қызмет түрі / Вид деятельности	_____
Клиенттің кіріс көздері және жасалатын операцияларды қаржыландыру туралы мәліметтер (біреуін немесе бірнешеуін таңдау)/ Сведения об источниках дохода Клиента и финансирования совершаемых операций (выбрать одно или несколько):			
<input type="checkbox"/> Жалақы, алым, сыйақы/Заработная плата, гонорар, вознаграждение	<input type="checkbox"/> Акциялар, капитал үлестері/Акции, доли капитала		
<input type="checkbox"/> Стипендия, жәрдемақы, зейнетақы/ Стипендия, пособие, пенсия	<input type="checkbox"/> Жылжымайтын мүлікті немесе өзге мүлікті сату/Продажа недвижимости или иного имущества		
<input type="checkbox"/> Мұра, сыйға тарту, өтеусіз көмек/ Наследство, дарение, безвозмездная помощь	<input type="checkbox"/> Кәсіпкерлік қызметтен түсетін табыс/ Доход от предпринимательской деятельности		
<input type="checkbox"/> Банктен қаржыландыру/ Финансирование с Банка	<input type="checkbox"/> Басқаша/ Иное _____		
<input type="checkbox"/> Пайыздар, дивидендтер/Проценты, дивиденды			
Іскерлік қатынастардың мақсаты мен сипаты туралы мәліметтер (біреуін немесе бірнешеуін таңдау)/Сведения о цели и характере деловых отношений (выбрать одно или несколько):			
<input type="checkbox"/> Есеп айырысу-кассалық қызмет көрсету / Расчетно-кассовое обслуживание <input type="checkbox"/> Депозитті орналастыру	<input type="checkbox"/> Карточкалық операциялар /Карточные операции <input type="checkbox"/> Жеке банктік сейфтерді жалға алу/ Аренда индивидуальных банковских сейфов <input type="checkbox"/> Басқаша/ Иное _____ (көрсету/указать)		

/Размещение депозита <input type="checkbox"/> Исламдық қаржыландыру/ Исламское финансирование	
---	--

<b>ФАТСА бойынша клиенттің өтініші-сауалнамасы/Заявление-анкета Клиента по FATCA</b>		
Сіз АҚШ азаматысыз ба?/ Являетесь ли Вы гражданином США?	ЖОҚ/НЕТ <input type="checkbox"/>	ИӘ/ДА <input type="checkbox"/> Клиенттің TIN / TIN клиента
Сіз АҚШ резидентісіз бе, соның ішінде салық салу мақсатында?/ Являетесь ли Вы резидентом США, в том числе для налоговых целей?	ЖОҚ/НЕТ <input type="checkbox"/>	ИӘ/ ДА <input type="checkbox"/> АҚШ - та тұруға ықтиярхаты бар адам;/ лицо с видом на жительство в США; <ul style="list-style-type: none"> <li>• держатель Green Card (Грин Кард);</li> <li>• лицо, находившееся в США более 183 дней в течение последних трех лет.</li> </ul>
Сіз АҚШ-та дүниеге келдіңіз бе?/ Вы родились в США?	ЖОҚ/НЕТ <input type="checkbox"/>	ИӘ/ ДА <input type="checkbox"/> АҚШ - тағы туған жері /Место рождения в США
Сізде АҚШ-тың қазіргі мекен-жайы, соның ішінде абоненттік қорап (PostOffice box) бар ма?/ Имеете ли Вы текущий адрес проживания в США, включая абонентский ящик (PostOffice box)?	ЖОҚ/НЕТ <input type="checkbox"/>	ИӘ/ДА <input type="checkbox"/> АҚШ-та тұратын мекенжайы/ Адрес проживания в США _____
Сізде АҚШ-та тіркелу мекен-жайы, соның ішінде абоненттік жәшік (PostOffice box) бар ма?/ Имеете ли Вы адрес регистрации в США, включая абонентский ящик (PostOffice box)?	ЖОҚ/НЕТ <input type="checkbox"/>	ИӘ/ДА <input type="checkbox"/> АҚШ-та тіркеу мекен-жайы/ Адрес регистрации в США _____
Сізде АҚШ-тың қазіргі телефон нөмірі бар ма?/ Имеете ли Вы текущий номер телефона США?	ЖОҚ/НЕТ <input type="checkbox"/>	ИӘ/ДА <input type="checkbox"/> АҚШ Телефон нөмірі /Номер телефона в США _____
Сізде біздің банкта жүзеге асыратын АҚШ шотына автотөлемдер бар ма? / Настроены ли у Вас автоплатежи денег на счёт в США, осуществляемые нашим Банком?	ЖОҚ/НЕТ <input type="checkbox"/>	ИӘ/ДА <input type="checkbox"/>
Сіз американдық мекенжайы бар адамға сенімхат немесе қол қою құқығын бердіңіз бе?/ Предоставляли ли Вы доверенность или право подписи лицу с американским адресом?	ЖОҚ/НЕТ <input type="checkbox"/>	ИӘ/ДА <input type="checkbox"/>
Сізде төтенше жағдайлар/Сізде тұрақты мекенжай жоқ болған жағдайда хат алмасу жіберілуі тиіс АҚШ-тағы мекенжай, Сіздің жалғыз байланыс мекенжайыңыз	ЖОҚ/НЕТ <input type="checkbox"/>	ИӘ/ДА <input type="checkbox"/> АҚШ мекен-жайы /Адрес в _____

Договор комплексного банковского обслуживания для физических лиц в АО «Исламский Банк  
«Заман-Банк»

<p>болып табылатын талап етілгенге дейін хат алмасу мекенжайы бар ма? / Имеете ли Вы адрес в США, на который должна направляться переписка на случай чрезвычайных ситуаций/ отсутствия у Вас постоянного адреса, адрес для переписки до востребования, который является Вашим единственным контактным адресом?</p>		<p>США _____</p>
<p>Сіз ағымдағы жыл ішінде АҚШ-та кемінде 31 күнтізбелік күн және ағымдағы күнтізбелік жылды қосқанда соңғы 3 жылда 183 күн болдыңыз ба? / Вы пребывали в течение текущего года на территории США не менее 31 календарного дня и в течение 183 дней за последние 3 года, включая текущий календарный год?</p>	<p>ЖОҚ/НЕТ <input type="checkbox"/></p>	<p>ИӘ/ДА <input type="checkbox"/></p>
<p>Сіз АҚШ аумағында коммерциялық және басқа қызметті жүзеге асырудан пайда табасыз ба? / Получаете ли Вы прибыль от осуществления коммерческой и иной деятельности на территории США?</p>	<p>ЖОҚ/НЕТ <input type="checkbox"/></p>	<p>ИӘ/ДА <input type="checkbox"/></p>
<p><i>Критерийлердің кез келгені бойынша оң жауап болған жағдайда FATCA талаптарына сәйкес келесі құжаттарды ұсынуыңызды сұраймыз/В случае положительного ответа по любому из критериев просим предоставить в соответствии с требованиями FATCA следующие документы:</i></p> <p><i>а) АҚШ азаматының/ резидентінің салық нысаны W-9 (нысанды АҚШ салық қызметінің веб-сайтынан басып шығаруға болады <a href="http://www.irs.gov/">http://www.irs.gov/</a>) / налоговая форма гражданина/ резидента США W-9 (форму можно распечатать с сайта Налоговой Службы США <a href="http://www.irs.gov/">http://www.irs.gov/</a>);</i></p> <p><i>б) АҚШ азаматының/ резидентінің салықтық тіркеу нөмірі бар карточкасы (ITIN card)/ карточка с номером налоговой регистрации гражданина/резидента США (ITIN card);</i></p> <p><i>в) АҚШ азаматының/ резидентінің төлқұжаты/паспорт гражданина/ резидента США.</i></p>		
<p><b>Жеке тұлғаның өзге де резиденттер санатына жататынын айқындау (ЭЫДҰ)/ Определение принадлежности физического лица к категории резидентов иных иностранных государств (ОЭСР):</b></p>		
<p>Сіз бірнеше шет мемлекеттердің (аумақтардың) салық резидентісіз бе?/ Являетесь ли Вы налоговым резидентом нескольких иностранных государств (территорий)?</p>		
<p>ЖОҚ/НЕТ <input type="checkbox"/></p>	<p>ИӘ/ДА <input type="checkbox"/> Бірнеше шет мемлекеттердің салық резиденттігінің елін (юрисдикциясын) көрсетіңіз/ Укажите страну (юрисдикцию) налогового резидентства нескольких иностранных государств: _____</p>	<p><input type="checkbox"/> Бірнеше шет мемлекеттердің салық төлеушісінің (юрисдикциясының) сәйкестендіру нөмірлерін (СН) көрсетіңіз/Укажите идентификационные номера (ИН) налогоплательщика стран (юрисдикции) нескольких иностранных государств:</p>
<p><b>Жеке тұлға – банк клиентінің өкілі бойынша мәліметтер (бар болса)/ Сведения по представителю физического лица – Клиента Банка (при наличии):</b></p>		
<p>Тегі, аты, әкесінің аты (бар болса)/Фамилия, Имя, Отчество (при наличии):</p>	<p align="center">— —</p>	<p>Азаматтығы бар ел /Страна гражданства: —</p>
<p>ЖСН/ИИН:</p>	<p align="center">— —</p>	<p>Азаматтығы бар ел /Страна —</p>

Договор комплексного банковского обслуживания для физических лиц в АО «Исламский Банк  
«Заман-Банк»

		резидентства:	
Туған күні/ Дата рождения:	« ____ » _____ ж./г. _____		
Туған жері (елі, елді мекені)/ Место рождения (Страна, населенный пункт):	-		
Телефон нөмері/ Номер телефона:	+ 7 _____ - _____	Е-mail (бар болса)/ Е-mail (при наличии):	_____ - _____
Жеке басын куәландыратын құжат/ Документ, удостоверяющий личность:	<input type="checkbox"/> ҚР азаматының жеке куәлігі /Удостоверение личности гражданина РК <input type="checkbox"/> ҚР азаматының паспорты /Паспорт гражданина РК <input type="checkbox"/> Шет мемлекеттің паспорты /Паспорт иностранного государства <input type="checkbox"/> Азаматтығы жоқ адамның куәлігі /Удостоверение лица без гражданства <input type="checkbox"/> Шетелдіктің ҚР-да тұруға ықтиярхаты /Вид на жительство иностранца в РК		
	Нөмері/Номер: _____ - _____, Серия (бар болса)/ Серия (при наличии): _____ - _____ Берілген күні /Дата выдачи: « ____ » _____ 20__ ж./г. Құжатты берген орган /Орган, выдавший документ: _____ - _____ Жарамдылық мерзімі/Срок действия: « ____ » _____ 20__ ж./г.		
Тіркеу мекенжайы/Адрес регистрации:	Ел/Страна: <input type="checkbox"/> Қазақстан/Казахстан Басқа ел / Другая страна _____ - _____ Облыс /Область: _____ - _____ Елді мекен / Населенный пункт: _____ - _____	Аудан/Район: _____ - _____ Көшесі/Улица: _____ - _____ Үйдің нөмері/ Номер дома: _____ - _____ Пәтердің нөмері/Номер квартиры: _____ - _____	
Тұрғылықты мекен-жайы/Адрес места жительства	Ел/Страна: <input type="checkbox"/> Қазақстан/Казахстан Басқа ел / Другая страна _____ - _____ Облыс / Область: _____ - _____ Елді мекен / Населенный пункт: _____ - _____	Аудан/Район: _____ - _____ Көшесі/Улица: _____ - _____ Үйдің нөмері/ Номер дома: _____ - _____ Пәтердің нөмері/Номер квартиры: _____ - _____	
Адамның ЖЛТ-ға тиесілігі / Принадлежность лица к ПДЛ	<input type="checkbox"/> Иә/Да <input type="checkbox"/> Жок/Нет		
ЖЛТ-мен байланысы (жұбайы/зайыбы, жақын туыстары)/Связанность с ПДЛ (супруг/супруга, близкие родственники):	<input type="checkbox"/> Иә/Да <input type="checkbox"/> Жок/Нет Туыскандық дәрежесі/Степень родства: _____		
Клиенттің атынан заңды маңызы бар іс-әрекеттер жасау құқығына құжат (сенімхат, мұра туралы куәлік, өзге құжат) (банктік шот ашу, қаржылық құжаттарға қол қою құқықтарын қоса алғанда, банктік шотқа билік ету, азаматтық құқықтар мен міндеттерді құру, өзгерту және тоқтату)/Документ (доверенность, свидетельство о наследстве, иной документ) на право совершать юридически значимые действия от имени Клиента (открытие банковского счета, распоряжение банковским счетом, включая права подписи на финансовых документах, создание, изменение и прекращение гражданских прав и обязанностей).			

Договор комплексного банковского обслуживания для физических лиц в АО «Исламский Банк  
«Заман-Банк»

Құжат түрі/ Тип документа:	—	Нөмері/Номер:	—
Берілген күні /Дата выдачи:	—	Жарамдылық мерзімі /Срок действия:	—
Кім берді/ Кем выдан:	—	Ресімдеу орны / Место оформления	—
Қазақстан Республикасында болу құқығын растайтын құжат туралы мәліметтер Қазақстан Республикасының резидент дәстері үшін қолданылады (келу визасы, көші-қон карточкасы, уақытша болуды тіркеудің өзге де куәлігі)/ Сведения о документе, подтверждающем право пребывания в Республике Казахстан, применимо для нерезидентов Республики Казахстан (въездная виза, миграционная карточка, иное свидетельство регистрации временного пребывания)			
Нөмері/Номер:	—	Берілген күні/Дата выдачи:	—
Құжатты берген орган/ Орган выдачи (при наличии):	—	Жарамдылық мерзімі/Срок действия:	—

Жеке тұлғалар үшін кешенді қызмет көрсетуге арналған осы Өтініш-сауалнамаға (бұдан әрі – «Өтініш-сауалнама») қол қою арқылы Клиент мыналар туралы келісім береді/ Подписанием настоящего Заявления-анкеты на комплексное обслуживание для физических лиц (далее – «Заявление-анкета») Клиент дает согласие о том, что:

1. «Заман-Банк» Ислам банкі» АҚ-дағы Жеке тұлғаға кешенді банктік қызмет көрсету шартының (бұдан әрі-«Шарт») барлық талаптарымен, сондай-ақ Банктің ресми веб-сайтында ([www.zamanbank.kz](http://www.zamanbank.kz)) орналастырылған «Заман-Банк» Ислам банкі» АҚ операцияларын жүргізудің жалпы шарттары туралы Қағидалармен өз келісімін білдіреді және оларды ұсынылған Шартқа тұтастай қосылу жолымен ғана қабылдайды. Клиент сондай-ақ Банкке Шартта белгіленген тәртіппен Шартқа өзгерістер мен толықтырулар енгізуге келісім береді. Осы арқылы «Дербес деректер және оларды қорғау туралы» Қазақстан Республикасының Заңына сәйкес Өтініш-сауалнамаға қол қойған Клиент (Клиенттің өкілі, бұдан әрі - «Клиенттің Өкілі») Қазақстан Республикасы нормативтік құқықтық актілерінің талаптарына сәйкес және корреспондент банктерге тиісті сұрау салулар негізінде Банкке Өтініш-сауалнамада көрсетілген тұлғалардың дербес деректерін жинауға және өңдеуге, сондай-ақ уәкілетті органдарға ақпарат беруге, оның ішінде дербес деректерді трансшекаралық беруге келісім береді және Қазақстан Республикасының заңнамасында, оның ішінде «Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға), терроризмді қаржыландыруға және жаппай қырып-жоятын қаруды таратуды қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы» Қазақстан Республикасының Заңында көзделген жағдайларда Банк Клиенттің (не оның өкілі) өзі ұсынған ақпаратының негізінде не Банктің тікелей немесе үшінші тұлғалар арқылы мемлекеттік және мемлекеттік емес дерекқорларға сұрау салуы арқылы жеке және өзге де деректерді жаңартуға (актуализациялауға), тіркеуге құқылы екенін растайды.Көрсетілген мәліметтер өзгерген кезде Клиент бұл туралы Банкті дереу хабардар етуге міндеттенеді / Выражает своё согласие со всеми условиями Договора комплексного банковского обслуживания для физических лиц в АО «Исламский банк «Заман-Банк» (далее – «Договор»), а также с Правилами об общих условиях проведения

операций АО «Исламский банк «Заман-Банк», размещёнными на официальном веб-сайте Банка ([www.zamanbank.kz](http://www.zamanbank.kz)), и принимает их не иначе, как путём присоединения к предложенному Договору в целом. Клиент также даёт согласие Банку на внесение изменений и дополнений в Договор в порядке, установленном в Договоре. Настоящим, в соответствии с Законом Республики Казахстан «О персональных данных и их защите», Клиент (представитель Клиента, далее – «Представитель Клиента»), подписавший Заявление-анкету, предоставляет Банку согласие на сбор и обработку персональных данных лиц, указанных в Заявлении-анкете, а также на предоставление информации в уполномоченные органы в соответствии с требованиями нормативных правовых актов Республики Казахстан и банкам-корреспондентам на основании соответствующих запросов, в том числе на трансграничную передачу персональных данных, и подтверждает, что Банк в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, включая Закон Республики Казахстан «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения» вправе осуществлять обновление (актуализацию), фиксирование персональных и иных данных, как на основании информации, предоставленной самим Клиентом (его представителем), так и путем направления Банком запросов напрямую или через третьих лиц в государственные и негосударственные базы данных. При изменении указанных сведений Клиент обязуется незамедлительно уведомить об этом Банк.

2. Банктің тарифтерімен және Банктің ресми сайтында орналасқан «Заман-Банк «Ислам банкі» АҚ операцияларын жүргізудің жалпы шарттары туралы Ережемен таныстым: [www.zamanbank.kz](http://www.zamanbank.kz) және олармен келіседі/ Ознакомлен с Тарифами Банка и Правилами об общих условиях проведения операций АО «Исламский банк «Заман-Банк», размещёнными на официальном сайте Банка по адресу: [www.zamanbank.kz](http://www.zamanbank.kz), и соглашается с ними.

3. Берілген мәліметтердің дұрыстығын және толықтығын куәландырады және кепілдік береді, сондай-ақ осы өтініш-сауалнамада көрсетілген тұлғалардан Дербес деректер мен өзге де ақпаратты беруге келісім алғанын растайды/ Заверяет и гарантирует достоверность и полноту предоставленных сведений, а также подтверждает, что получил согласие на предоставление персональных данных и иной информации от лиц, указанных в настоящем Заявлении-анкете.

4. «Заман-Банк «Ислам банкі» АҚ-на осы өтініш-сауалнамада клиент көрсеткен мәліметтерді Қазақстан Республикасының Құқық қорғау және өзге де органдарына олардың талабы бойынша, шетелдік корреспондент-банктердің сұрау салулары бойынша, сондай-ақ FATCA және CRS талаптарына сәйкес беруге өз келісімін және рұқсатын береді/ Даёт своё согласие и разрешение на предоставление АО «Исламский банк «Заман-Банк» сведений, указанных Клиентом в настоящем Заявлении-анкете, в правоохранительные и иные органы Республики Казахстан по их требованию, по запросам иностранных банков-корреспондентов, а также в соответствии с требованиями FATCA и CRS.

5. Осы Шарт шеңберінде ашылған банк шоты (шоттары) қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыру (жылыстату) және/немесе терроризмді қаржыландыру және жаппай қырып-жоятын қаруды таратуды қаржыландыру мақсатында пайдаланылмайтынын растайды/ Подтверждает, что банковский (е) счёт(-а), открытый(-е) в рамках настоящего Договора, не будет(-ут) использоваться в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путём, и/или финансирования терроризма и финансирования распространения оружия массового уничтожения.

6. Осы Шарт шеңберінде ашылған банк (е) шоты(-лары) кәсіпкерлік, адвокаттық немесе жеке нотариаттық қызметке, өзін-өзі жұмыспен қамтығандарға арналған арнаулы салық режимі шеңберіндегі қызметпен, сондай-ақ жеке сот орындаушысының немесе кәсіби медиатордың қызметіне байланысты операцияларды жүзеге асыру үшін пайдаланылмайтынын растайды/ Подтверждает, что банковский (е) счёт(-а), открытый(-е) в рамках настоящего Договора, не будет(-ут) использоваться для осуществления операций, связанных с предпринимательской, адвокатской или частной нотариальной деятельностью, деятельностью в рамках специального

налогового режима для самозанятых, а также с деятельностью частного судебного исполнителя или профессионального медиатора.

7. Банк осындай үшінші тұлғалармен өзара іс-қимыл жасаған жағдайда банк өнімдерін ілгерілету бойынша қызметтер көрсететін үшінші тұлғаларға өзінің дербес деректерін ұсынуға өз келісімін береді/ Даёт своё согласие на предоставление своих персональных данных третьим лицам, оказывающим услуги по продвижению банковских продуктов, в случае взаимодействия Банка с такими третьими лицами.

8. Төлем карточкасын пайдалану кезіндегі қауіпсіздік ережелерімен таныстым. Рұқсат етілмеген операциялар туындаған жағдайда Клиент Банкке шағымданбайды және одан әрі болмайды/ Ознакомлен с Правилами безопасности при пользовании платёжной картой. В случае возникновения несанкционированных операций Клиент претензий к Банку не имеет и в дальнейшем иметь не будет.

9. Банктің Қазақстан Республикасы заңнамасының және ішкі құжаттарының талаптарын сақтау мақсатында қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға), терроризмді қаржыландыруға және жаппай қырып-жоятын қаруды таратуды қаржыландыруға қарсы іс-қимыл жөніндегі жұмыс тәртібін регламенттейтін Банктің құқығын қабылдайды/Принимает право Банка, в целях соблюдения требований законодательства Республики Казахстан и внутренних документов Банка, регламентирующих порядок работы по противодействию легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путём, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения:


9.1. Клиенттен Банктің пікірінше, клиентке банктік қызмет көрсету үшін қажет кез келген құжаттарды және (немесе) ақпаратты талап ету, оның ішінде егер бұл клиентке банктік қызмет көрсету үшін талап етілсе, осы құжаттар мен ақпаратты үшінші тұлғаларға (соның ішінде, бірақ онымен шектелмей, корреспондент банктер мен қаржы мониторингі субъектілерін қоса алғанда) беру/ Требовать от Клиента любые документы и (или) информацию, которые, по мнению Банка, необходимы для оказания Клиенту банковских услуг, в том числе передавать эти документы и информацию третьим лицам (включая, но не ограничиваясь, банки-корреспонденты и субъекты финансового мониторинга), если это требуется для оказания Клиенту банковской услуги.

9.2. Банктің ішкі процестерінен, Қазақстан Республикасы мен өзге де елдер заңнамасының талаптарынан, сондай-ақ халықаралық ұйымдар мен корреспондент-банктердің ұсынымдарынан туындайтын Клиент жүргізетін операцияларға белгілі бір талаптар, тыйым салулар мен шектеулер енгізілсін / Вводит определённые требования, запреты и ограничения к операциям, проводимым Клиентом, вытекающие из внутренних процессов Банка, требований законодательства Республики Казахстан и иных стран, а также рекомендаций международных организаций и банков-корреспондентов.

Өтініш-сауалнаманы толтыру күні /Дата заполнения Заявления-анкеты	«__» _____20_ ж./г.
<i>Банк бөлімшелері арқылы банктік қызмет көрсету кезінде қолданылады/Применяется при предоставлении банковских услуг через отделения Банка)</i>	
Клиент/Клиент	Т. А. Ә./Ф.И.О. _____ _____ Қолы/ Подпись _____
Өтініш-сауалнаманы толық толтыруға және мәліметтердің дұрыстығын тексеруге жауапты банк қызметкері/Работник Банка, ответственный за полноту заполнения Заявления-анкеты и проверку достоверности сведений	Т. А. Ә./Ф.И.О. _____ _____ Қолы/Подпись _____
Филиалдың атауы / Наименование филиала	_____

Договор комплексного банковского обслуживания для физических лиц в АО «Исламский Банк  
«Заман-Банк»

Белімше басшысы/ подразделения	Руководитель	Т.А.Ә./Ф.И.О _____ – _____ Қолы/ Подпись _____ – _____
<i>(Қашықтықтан банктік қызмет көрсету жүйелері арқылы банктік қызметтерді қашықтан ұсыну кезінде қолданылады)/(Применяется при предоставлении банковских услуг удаленным способом посредством систем дистанционного банковского обслуживания):</i>		
Осы құжатқа Клиенттің телефон нөміріне бағытталған динамикалық бір реттік (біржолғы) кодты пайдалана отырып қол қойылды/Настоящий документ подписан с использованием динамического одноразового (единовременного) кода, направленного на номер телефона (күні/дата _____, уақыты/время _____ (UTC + 5)).		

	«Заман-банк» Ислам банкі» АҚ жеке тұлғаларға арналған кешенді банктік қызмет көрсету шартына 2-қосымша/Приложение 2 к Договору комплексного банковского обслуживания для физических лиц в АО «Исламский банк «Заман-банк»
---	---

## **ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ ПЛАТЕЖНОЙ КАРТОЧКОЙ**

Настоящие Правила пользования платежной карточкой (далее - Правила) определяют порядок и условия безопасного использования Платежной карточки, соблюдение которых необходимо для минимизации рисков, связанных с её использованием.

Данные Правила являются неотъемлемой частью Договора комплексного банковского обслуживания для физических лиц, заключаемого с АО «Исламский банк «Заман-Банк», и размещены на Сайте Банка.

Пожалуйста, внимательно ознакомьтесь с настоящими Правилами и соблюдайте изложенные в них рекомендации при использовании Платежной карточки.

А) Общие рекомендации по безопасности:

- Никогда не передавайте Платежную карточку третьим лицам и не сообщайте ПИН-код – даже сотрудникам Банка.
- ПИН-код следует запомнить. Если Вы его записали, не храните запись рядом с Платежной карточкой.
- Подпишите Платежную карточку в специально отведённом месте сразу после получения – это снижает риск мошенничества при её утере.
- Не подвергайте Платежную карточку физическим или термическим воздействиям, не храните её рядом с магнитами, ключами, смартфонами.
- Регулярно сверяйте выписки по Счёту с фактическими операциями.
- Контактную информацию Банка и номер Платежной карточки рекомендуется иметь на отдельном носителе.
- Уничтожайте документы, содержащие номер Платежной карточки, если они больше не нужны.
- При изменении контактных данных (адреса, номера телефона и пр.) незамедлительно уведомите Банк.
- Не отвечайте на письма, в которых от имени Банка запрашиваются Ваши данные. Не переходите по ссылкам в таких письмах.

Б) Операции в банкоматах:

– Используйте Банкоматы, расположенные в защищённых местах: отделениях Банка, торговых центрах и т.д.

- Не вводите ПИН-код для входа в помещение с Банкоматом, если для этого требуется стороннее устройство.
- При вводе ПИН-кода прикрывайте клавиатуру рукой. При малейшем подозрении на слежку – смените Банкомат.
- По завершении операции убедитесь, что Платежная карточка возвращена, купюры получены, чек (при необходимости) – распечатан.
- Храните чеки до сверки с Выпиской.
- Не принимайте помощь от посторонних при работе с Банкоматом.

- При технических сбоях (зависание, перезагрузка) отмените операцию в Банкомате, дождитесь возврата Платежной карточки и используйте другой Банкомат.
  - Если Банкомат не возвращает Платежную карточку, немедленно свяжитесь с Банком по номеру, указанному на устройстве, и заблокируйте Платежную карточку.
  - При подозрении на компрометацию ПИН-кода – срочно измените его через Мобильное приложение. Избегайте простых комбинаций.
- В) Оплата в торговых и сервисных организациях
- Используйте Платежную карточку только в надёжных предприятиях торговли и сервиса (ПТС).
  - Оплата должна производиться в Вашем присутствии. Не передавайте Платежную карточку сотруднику.
  - Перед вводом ПИН-кода или подписью на чеке проверьте правильность суммы операции.
  - При отказе POS-терминала – сохраните чек об ошибке.
- Г) Платежи в интернете:
- Никогда не вводите ПИН-код при оплате онлайн.
  - Для интернет-операций используется CVV2/CVC2-код с обратной стороны Платежной карточки.
  - Рекомендуется иметь отдельную Платежную карточку только для интернет-платежей.
  - Совершайте покупки только на проверенных сайтах с защитой протокола HTTPS.
  - Не переходите по ссылкам из писем, даже если они якобы от Банка.
  - После завершения покупок с чужого устройства убедитесь, что данные не сохранились.
- Д) Путешествия за границу:
- Заранее проверьте срок действия Платежной карточки. При необходимости – перевыпустите её.
  - Активируйте возможность использования Платежной карточки за рубежом через Мобильное приложение.
  - Убедитесь, что на Счёте достаточно средств перед поездкой.
  - Ознакомьтесь со списком Банкоматов за границей на сайте Платёжной системы.
  - По возвращении из стран с высоким уровнем карточного мошенничества – обратитесь в Банк для перевыпуска Платежной карточки.
- Е) Дополнительные меры:
- Подключите SMS-уведомления для отслеживания всех операций в реальном времени.
  - При получении новой Платежной карточки, выпущенной на материальном носителе, активируйте её через Банкомат или POS-терминал с вводом ПИН-кода.
  - При утрате, краже или подозрении на компрометацию Платежной карточки – немедленно обратитесь в Банк и заблокируйте Платежную карточку.
  - В случае использования Платежной карточки в странах с повышенным уровнем мошеннических рисков, по возвращении на территорию Республики Казахстан, в течение 5 (пяти) банковских дней рекомендуется обратиться в Банк для её перевыпуска. Перечень таких стран размещён в отделениях и на Сайте Банка.
  - Для снижения вероятности компрометации рекомендуется использовать разные ПИН-коды для разных Платежных карточек и избегать простых комбинаций, таких как «1234» или даты рождения.
  - Не рекомендуется использовать устройства самообслуживания (Банкоматы), в конструкции которых Вы обнаружили посторонние элементы, особенно в районе прорези для вставки Платежной карточки или на клавиатуре.

Договор комплексного банковского обслуживания для физических лиц в АО «Исламский Банк  
«Заман-Банк»

- Не применяйте физическую силу при вставке Платежной карточки, если она не проходит в устройство – это может свидетельствовать о мошеннической модификации.

**Ж) Контактная информация:**


Наименование Банка: АО «Исламский банк «Заман-Банк»;

Адрес: Казахстан, г. Астана, район «Алматы», проспект Рақымжан Қошқарбаев, здание 1а,  
н.п. 3;

Электронная почта: [info@zamanbank.kz](mailto:info@zamanbank.kz)

Сайт: [www.zamanbank.kz](http://www.zamanbank.kz)

Телефон:

	«Заман-банк» Ислам банкі» АҚ жеке тұлғаларға арналған кешенді банктік қызмет көрсету шартына 3-қосымша/Приложение 3 к Договору комплексного банковского обслуживания для физических лиц в АО «Исламский банк «Заман-банк»
---	---

## СОГЛАШЕНИЕ О РЕФЕРАЛЬНОЙ ПРОГРАММЕ «ДОСТАР»

Настоящим Соглашением о реферальной программе (далее – Соглашение) АО «Исламский банк «Заман-Банк», именуемом в дальнейшем «Банк», с одной стороны и Клиент - физическое лицо, принимающее участие в Реферальной программе, именуемое в дальнейшем «Реферер» или «Реферал», далее совместно именуемые «Стороны», а по отдельности – как указано выше или «Сторона», пришли к соглашению о нижеследующих условиях Реферальной программы «Достар» и условиях участия Реферера или Реферала в Реферальной программе «Достар»:

### ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**Реферер** – физическое лицо, действующий клиент Банка (достигший 18 лет), принявший участие в Реферальной программе и пригласивший нового клиента (Реферала) посредством передачи ему Индивидуальной реферальной ссылки или QR-кода на условиях, определенных Реферальной программой и настоящим Соглашением.

**Реферал** – физическое лицо, впервые зарегистрировавшееся в Мобильном приложении по Индивидуальной реферальной ссылке или QR-коду.

**Реферальная программа** – Реферальная программа «Достар», в рамках условий которой, Реферер по своему желанию и своей воле делится своим уникальным Реферальным кодом с третьими лицами, намеренными стать клиентами Банка, в целях получения Реферером и Рефералом Вознаграждения. Принимать участие в Реферальной программе могут только дееспособные лица, достигшие 18 лет. Действия Реферера не являются оказанием каких-либо услуг для Банка.

**Индивидуальная реферальная ссылка** – ссылка на скачивание Мобильного приложения, содержащая уникальный идентификатор Реферера, позволяющая определить, что Реферер привлёк Реферала в качестве нового клиента Банка (связывает Реферера и Реферала между собой).

**QR-код (Quick Response Code)** – визуальный машиночитаемый код, содержащий уникальный идентификатор, предназначенный для передачи Реферальной ссылки. Используется Реферером для привлечения Рефералов в рамках Реферальной программы, обеспечивает переход на Мобильное приложение Банка и регистрацию нового клиента с возможностью отслеживания источника привлечения;

**Вознаграждение** – это денежная выплата (в KZT), начисляемая (выплачиваемая) Банком Рефереру и Рефералу за совершение одного и более Целевого действия, которое может быть получено ими на условиях и в порядке, предусмотренном Реферальной программой.

**Целевые действия** – действия, совершенные Рефералом, которые считаются условиями для выплаты вознаграждения Рефереру и Рефералу в рамках Реферальной программы. Список Целевых действий указан в Реферальной программе.

## 1. УСЛОВИЯ РЕФЕРАЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.1. Настоящее Соглашение о Реферальной программе (далее по тексту «Соглашение») в соответствии с положениями статьи 395 Гражданского кодекса Республики Казахстан признается публичной офертой. Полным и безоговорочным принятием всех условий и положений настоящего Соглашения (акцептом, статья 396 Гражданского кодекса Республики Казахстан) Реферером признаются действия Реферера, направленные на передачу им своей Индивидуальной реферальной ссылки либо QR-кода Рефералу и получения последним Индивидуальной реферальной ссылки либо QR-кода. Полным и безоговорочным принятием всех условий и положений настоящего Соглашения Рефералом признаются действия Реферала, направленные на скачивание Мобильного приложения по предоставленной Реферером Индивидуальной реферальной ссылке /QR-коду с последующей регистрацией в Мобильном приложении (присоединение к Договору комплексного банковского обслуживания для физических лиц в АО «Исламский банк «Заман-банк»). Отдельного подписания настоящего Соглашения Сторонами не требуется.

1.2. Принятием условий настоящего Соглашения Банк предоставляет Рефереру Индивидуальную реферальную ссылку либо QR-код в Мобильном приложении Реферера либо доверенный мобильный номер телефона Реферера для их дальнейшей отправки Рефералу.

1.3. Факт, подтверждающий, что Реферер поделился своим уникальным Реферальным кодом с третьим лицом, намеренным стать Рефералом, является скачивание таким лицом Мобильного приложения по предоставленной Индивидуальной реферальной ссылке /QR-коду. В случае выполнения Целевого действия, предусмотренного в Реферальной программе, в течении периода, установленного Банком, Рефералу предоставляется Вознаграждение.

1.4. Реферер, чьим Реферальным кодом воспользовался Реферал, вправе претендовать на Вознаграждение, предусмотренное Реферальной программой.

1.5. Реферер и Реферал вправе претендовать на Вознаграждения только при соблюдении следующих условий:

- а) Реферер и Реферал считаются связанными только при скачивании Мобильного Приложения Рефералом по Индивидуальной реферальной ссылке Реферера либо QR-кода;
- б) Реферал в первый раз проходит регистрацию в Мобильном приложении, в противном случае (повторные регистрации) Реферал не считается новым привлеченным клиентом и не участвует в Реферальной программе (Реферер не может привлекать одного и того же Реферала более 1 раза);
- в) Реферал совершил хотя бы одно Целевое действие на сумму не менее 1 000 тенге в течение 30 календарных дней после регистрации в Мобильном приложении.

1.6. В случае нарушения условий Реферальной программы или выявления мошеннических действий, Банк оставляет за собой право отказать в начислении Вознаграждения как Рефереру, так и Рефералу.

1.7. Выплата Вознаграждения осуществляется не позднее 45-ти дней после регистрации Реферала в Мобильном приложении или не позднее 15-ти дней после истечения периода совершения Целевого действия, но не ранее окончания такого периода (30 дней). В данный срок Вознаграждение получают и Реферер и Реферал. Вознаграждение выплачивается на текущие счета в тенге Реферера и Реферала. Если у Реферера или Реферала на момент выплаты вознаграждения отсутствует текущий счет в тенге в Банке, Вознаграждение не выплачивается.

1.8. Суммы налогов и иных отчислений/платежей/выплат и пр., подлежащих оплате Банком за выплаты Вознаграждения не включены в суммы Вознаграждения, предусмотренные Реферальной программой. Банк выступает налоговым агентом и самостоятельно выплачивает налоговые обязательства (при их наличии), возникающие у Реферера и Реферала в рамках выплаты Вознаграждения Банком по Реферальной

программе, в размере и порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан.

1.9. Акцептом Реферер подтверждает, что настоящее Соглашение не лишает прав, обычно предоставляемых по соглашениям/договорам такого вида, не исключает или ограничивает ответственность Банка за нарушение обязательств и не содержит другие явно обременительные условия, которые, исходя из своих разумно понимаемых интересов, он не принял бы при наличии возможности участвовать в определении условий настоящего Соглашения. Реферер также подтверждает, что в момент акцепта настоящего Соглашения он является дееспособным, полностью понимает и осознает свои действия и правовые последствия их совершения (в том числе согласен со всеми условиями и положениями настоящего Соглашения), а также не находится в таком состоянии, когда он не может понимать значение своих действий или руководить ими.

1.10. Банк вправе ограничить участие в настоящей Реферальной программе (и не выплачивать Вознаграждение) любых лиц (в том числе Реферера и Реферала) по своему усмотрению, если у него возникнут подозрения в недобросовестности таких лиц.

1.11. Скачивая и регистрируясь в Мобильном приложении по Индивидуальной реферальной ссылке/ QR-коду Реферера, Реферал дает согласие, что Реферер может узнать информацию о совершении им Целевых действий и не имеет претензий к Банку по раскрытию такой информации Рефереру.

1.12. Реферальная программа действует в течение сроков, предусмотренных в ней. В случае, если Реферал осуществит Целевое действие вне срока, предусмотренного настоящим пунктом Соглашения, Банк вправе отказать Рефереру и Рефералу в выплате Вознаграждения в рамках условий настоящего Соглашения. Банк вправе продлить сроки Реферальной программы на любой срок по своему усмотрению без какого-либо извещения Реферера. Реферер соглашается с данным условием.

1.13. Участие в Реферальной программе является добровольным. Банк оставляет за собой право изменить условия Реферальной программы, приостановить или завершить её действие в любой момент по своему усмотрению, уведомив участников через официальный сайт Банка/Мобильное Приложение или иным удобным для Банка способом не менее чем за 5 (пять) рабочих дней до вступления изменений в силу.

1.14. Условия Реферальной программы могут распространяться на другие акции Банка и могут суммироваться по усмотрению Банка.

## **2. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

2.1. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное невыполнение обязательств по настоящему Соглашению, а также задержку в их выполнении, если таковые явились следствием обстоятельствами форс-мажора.

2.2. К таким обстоятельствам относятся любые события, выходящие за рамки контроля Сторон, в том числе: военные конфликты, террористические акты, природные катастрофы, стихийные бедствия, эпидемии, забастовки, митинги, сбои в работе электронных платежных систем по техническим причинам, неисправность линий связи либо коммуникационного оборудования, работа которых не зависит от Сторон, перебоев в работе каналов связи, перебоев в электропитании, глобальных перебоев в работе казахстанского и международного сегментов сети Интернет, сбоев систем маршрутизации и/или в системе доменных имен, осуществления DDoS-атак и иных действий, нарушающих работоспособность интернет ресурсов и каналов связи, либо по причине отказа в зачислении денег банком бенефициара.

2.3. Срок исполнения обязательств по настоящему Соглашению отодвигается соразмерно времени, в течение которого действовали форс-мажорные обстоятельства.

2.4. Все разногласия или споры, которые могут возникнуть, будут, по возможности, урегулированы сторонами путем переговоров. Любые споры между Сторонами,


связанные с настоящим Соглашением, подлежат разрешению в суде по месту нахождения Банка.

2.5. В случае, если одна из частей настоящего Соглашения будет в установленном законодательством порядке признана недействительной, то данный факт не влечет автоматического признания недействительным всего Соглашения в целом и/или иных его частей.

2.6. Банк вправе запрашивать у Реферера и Реферала документы и сведения в целях реализации Реферальной программы, в том числе чтобы убедиться в личности Реферера и Реферала.

2.7. Одностороннее расторжение настоящего Соглашения и односторонний отказ от его исполнения возможны по инициативе Банка. При этом Банк не должен уведомлять Реферера о прекращении действия настоящего Соглашения, иначе как путем опубликования на сайте/Мобильном Приложении или иным удобным для Банка способом.

2.8. Во всем, что не урегулировано настоящим Соглашением, Стороны руководствуются действующим законодательством Республики Казахстан.

	«Заман-банк» Ислам банкі» АҚ жеке тұлғаларға арналған кешенді банктік қызмет көрсету шартына 4-қосымша/Приложение 4 к Договору комплексного банковского обслуживания для физических лиц в АО «Исламский банк «Заман-банк»
---	---

**Условия по оцифровке (токенизации)  
платежной карточки АО «Исламский банк «Заман-Банк»**

Настоящие Условия по оцифровке (токенизации) платежной карточки АО «Исламский банк «Заман-Банк» (далее – Условия), являются неотъемлемой частью Договора комплексного банковского обслуживания для физических лиц в АО «Исламский банк «Заман-банк» (далее – Договор).

Условия определяют особенности и порядок оказания Банком услуги по оцифровке (токенизации) Платежной (-ых) карточки (-ек), а также устанавливает права, обязанности, ответственность Банка и, а также иные особенности правоотношений между Банком и Клиентом.

**ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

**Платежный мобильный сервис** – программное обеспечение Провайдера, предоставляемое Клиенту на основании отдельного соглашения (договора), заключенного между Провайдером и Клиентом, представляющее собой приложение, установленное на мобильном устройстве, позволяющее Токенизировать Платежную карточку, удалить Токен, использовать Токен для осуществления операций. Функциональные возможности Платежного мобильного сервиса, условия его использования и порядок предоставления Клиенту прав на его использование определяются Провайдером.

**Провайдер** – юридическое лицо, являющееся производителем (разработчиком) Платежного мобильного сервиса, которое обеспечивает на основании правил МПС и/или на основании отдельного соглашения с МПС информационное и технологическое взаимодействие при формировании, обслуживании и использовании Токена в целях проведения операций.

**Токен** – цифровое представление Платежной карточки, которое формируется по факту Токенизации Платежной карточки, и которое хранится в зашифрованном виде в защищенном облачном хранилище МПС, а также сохраняется в памяти мобильного устройства.

**Токенизация** – процесс создания связки реквизитов платежной карточки и Токена, позволяющий однозначно определить Платежную карточку, использованную для совершения операций с использованием Токена. Операции, совершенные с использованием Токена, равнозначны операциям, совершенным Клиентом с использованием Платежной карточки.

В Условиях также используются термины и определения, которые имеют значение, указанное в Договоре.

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Присоединение Клиента к Условиям осуществляется при совершении следующего действия: подтверждения согласия о присоединении к Условиям путем нажатия в Платежном мобильном сервисе кнопки «Принимаю»/«Согласен» или совершения Клиентом любых конклюдентных действий, свидетельствующих о намерении

использовать Платежный мобильный сервис, включая активацию Токена или добавление Платежной карточки в соответствующий электронный кошелек, признаваемого акцептом (полное и безоговорочное принятие Клиентом всех положений Условий). Токенизация осуществляется с помощью Платежного мобильного сервиса, установленного на Мобильном устройстве.

При этом фиксация присоединения Клиента к Условиям осуществляется Банком в электронном виде через аппаратно-программный комплекс Банка.

Информация из аппаратно-программного комплекса Банка может использоваться в качестве доказательства при рассмотрении споров, в том числе в судебном порядке.

1.2. Условия устанавливают порядок оказания Банком Клиенту услуги по оцифровке Платежной карточки путем ее Токенизации, а также порядок использования Клиентом Токена для проведения операций.

1.3. За оцифровку Платежной карточки путем Токенизации Банком не взимается с Клиента комиссионное вознаграждение.

1.4. При совершении операции с использованием Токена верификация Клиента осуществляется путем ввода Клиентом пароля в мобильном устройстве/отпечатком пальца/распознавания лица и дополнительным вводом, если требуется, ПИН-кода (при платежах через POS-терминал).

## **2. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ТОКЕНА И ТОКЕНИЗАЦИЯ ПЛАТЕЖНОЙ КАРТОЧКИ**

2.1. Для осуществления операций с использованием Токена необходимо оцифровать Платежную карточку путем ее Токенизации с помощью Платежного мобильного сервиса. Оцифровывая Платежную карточку путем ее Токенизации Клиент предоставляет свое согласие Банку на проведение операций с использованием Токена.

2.2. По факту успешной Токенизации, Токен формируется и хранится в защищенном облачном хранилище МПС, а также в зашифрованном виде в специализированной защищенной области Платежного мобильного сервиса.

Токенизация осуществляется после верификации Клиента и получения Банком согласия Клиента на Токенизацию, при условии соблюдения Клиентом всех следующих условий: стабильное подключение Мобильного устройства к сети Интернет со скоростью не менее 1 мб/сек, заряд аккумулятора на Мобильном устройстве более 20 % (двадцати процентов), отсутствия вмешательства в процесс Токенизации (закрытие Платежного мобильного сервиса, скрывание (сворачивание) с экрана Мобильного устройства и т.п.).

2.3. При использовании Токена все условия обслуживания Платежной карточки: Тарифы, установленные лимиты и ограничения, участие в программах поощрения (акциях), информирование по операциям, – не изменяются.

2.4. Клиент вправе самостоятельно без согласия Банка удалить с мобильного устройства Токен. Удаление Токена с мобильного устройства влечет прекращение проведения Банком операций с использованием Токена.

2.5. Операции (платежи) с использованием Токена осуществляются путем поднесения мобильного устройства к POS-терминалу и/или путем выбора соответствующего способа оплаты при совершении онлайн-покупки на сайтах и в мобильных приложениях, поддерживающих технологию токенизации (например, Apple Pay и Google Pay).

2.6. Для совершения операции Клиент выбирает соответствующий Токен Платежной карточки, с использованием которой будет совершена операция.

## **3. БЛОКИРОВАНИЕ ТОКЕНА**

3.1. Блокирование Токена или его удаление из памяти мобильного устройства не прекращает действие Платежной карточки, к которой соответствующий Токен сформирован, и не влечет технические ограничения на ее использование (не блокирует Платежную карточку).

3.2. С момента блокировки Платежной карточки, блокируется Токен для данной Платежной карточки на мобильном устройстве с целью недопущения совершения несанкционированных операций.

3.3. В случае утраты мобильного устройства, Клиенту необходимо обратиться в Банк или отделение Банка с целью блокирования Токена, содержащегося на утраченном мобильном устройстве. В данном случае Банк блокирует только Токен, Платежная карточка не блокируется.

3.4. Токен признается находящимся во владении и пользовании Клиента при отсутствии должным образом зарегистрированного требования Клиента о блокировании Токена, а операции, совершенные с использованием Токена до вступления в силу уведомления Клиента о блокировании Токена, признаются надлежащим образом санкционированными Клиентом.

3.5. Стороны согласны с тем, что указания Клиента о блокировании Токена, при условии установления личности Клиента, признаются равнозначными письменным указаниям Клиента, полученным Банком на бумажном носителе, заверенным подписью Клиента.

Блокирование Токена осуществляется после получения Банком уведомления Клиента о Блокировании Токена:

3.5.1. при обращении по телефону в Контакт-центр – не позднее 5 (пяти) часов с момента обращения;

3.5.2. при обращении в отделение Банка с письменным заявлением – не позднее 1 (одного) рабочего дня с момента обращения.

В случае причинения убытка Клиенту при возникновении несанкционированной операции(й) вследствие неисполнения либо несвоевременного и/или ненадлежащего исполнения Банком указания Клиента о блокировании Токена, Банк обязуется возместить Клиенту причиненный ущерб в размере несанкционированной операции(й).

3.6. Клиент согласен с тем, что блокирование Платежной карточки и (или) наложение ареста на деньги, находящиеся на Счете, и/или приостановление расходных операций по Счету по основаниям, предусмотренным законодательством Республики Казахстан, влечет невозможность проведения операций с использованием Токена.

#### **4. ТРЕБОВАНИЯ К БЕЗОПАСНОСТИ**

4.1. Клиент обязан соблюдать следующие требования по безопасности в целях исключения несанкционированных операций с использованием Токена:

4.1.1. не оставлять мобильное устройство без присмотра;

4.1.2. обеспечить надлежащий уровень безопасности на мобильном устройстве, используя пароли и другие возможные способы блокировки/разблокировки мобильного устройства;

4.1.3. убедиться в том, что на мобильном устройстве не зарегистрированы отпечатки пальцев или иные способы аутентификации другого лица, включая распознавание лица;

4.1.4. не разглашать третьим лицам пароль от мобильного устройства;

4.1.5. удалить все личные данные и финансовую информацию с мобильного устройства, если прекращено его использование;

4.1.6. незамедлительно обратиться в Банк по номеру телефона Банка, указанному на официальном Сайте Банка в случае подозрений на любое несанкционированное использование Токена, а также, если мобильное устройство было взломано, утеряно или украдено;

4.1.7. не блокировать любые функции безопасности, предусмотренные на мобильном устройстве в целях защиты Токена;

4.1.8. в обязательном порядке создать сложный пароль и сохранять только свои биометрические данные (отпечатки пальца, распознавание лица и другие) для использования мобильного устройства;

- 4.1.9. удалить все личные данные и финансовую информацию с мобильного устройства при передаче мобильного устройства третьим лицам;
- 4.1.10. не подвергать мобильное устройство операциям повышения привилегий/взлома операционной системы устройства (jail break, rooting и другие);
- 4.1.11. не использовать Платежный мобильный сервис при подключении к беспроводным сетям общего доступа;
- 4.1.12. не производить верификацию в Платежный мобильный сервис на мобильном (-ых) устройстве (-ах), принадлежащего (-их) третьему (-им) лицу (-ам).

## **5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

### **5.1. Банк обязан:**

- 5.1.1. исполнять указания Клиента, полученные с помощью Токена, по проведению операции по Счету в соответствии с условиями Договора, Правилами МПС;
- 5.1.2. принять все возможные меры к недопущению приема указаний с использованием Токена без предварительной успешной верификации Клиента (при необходимости ее проведения по решению Банка);
- 5.1.3. в сроки, предусмотренные Условиями, блокировать Токен на Мобильном устройстве;
- 5.1.4. консультировать Клиента по вопросам оцифровки Платежной карточки;
- 5.1.5. обеспечить конфиденциальность информации об операциях, совершенных с использованием Токена;
- 5.1.6. предоставлять по требованию Клиента информацию об операциях, проведенных с использованием Токена, путем предоставления выписки по Счету в соответствии с условиями Договора.

### **5.2. Банк вправе:**

- 5.2.1. не исполнять указания Клиента о проведении операции по Счету, совершаемые с использованием Токена, в случае:
  - 1) если верификация Клиента не прошла успешно;
  - 2) наличия оснований препятствующих проведению операций по Счету, предусмотренных законодательством Республики Казахстан и Договором, иными соглашениями, заключенными с Клиентом;
- 5.2.2. если иное не предусмотрено законодательством Республики Казахстан, изменять и (или) дополнять Условия, с уведомлением Клиента о таких изменениях и (или) дополнениях не позднее, чем за 15 (пятнадцать) календарных дней до вступления их в силу, путем размещения указанной информации на Сайте-Банка. Использование Токена после вступления в силу изменений и (или) дополнений к Условиям является однозначным и неоспоримым свидетельством того, что Клиент согласен с такими изменениями и (или) дополнениями. В случае несогласия с вносимыми изменениями и (или) дополнениями в Условия, Клиент обязан прекратить использование Токена путем удаления Токена с Мобильного устройства или блокирования Токена;
- 5.2.3. в установленных законодательством Республики Казахстан случаях осуществлять в отношении Клиента контрольные и иные функции, возложенные на Банк законодательством Республики Казахстан, в связи с чем, запрашивать у Клиента любые необходимые документы и (или) письменные пояснения относительно характера и экономического смысла предполагаемых или совершенных операций с использованием Токена;
- 5.2.4. ограничить, приостановить использование Токена, осуществить блокирование Токена в любое время без уведомления и по любой причине, в том числе, если Клиент не соблюдает положения Условий;
- 5.2.5. отказать Клиенту в оцифровке Платежной карточки в случае не прохождения Клиентом верификации Клиента и (или) если Платежная карточка заблокирована.

5.3. Клиент обязан:

5.3.1. соблюдать положения Условий;

5.3.2. обеспечить конфиденциальность, а также хранение мобильного устройства, пароля, SIM карты, логина и пароля к учетной записи в Платежном мобильном сервисе, способом, исключающим доступ к ним третьих лиц, а также немедленно уведомлять Банк о подозрении в том, что мобильное устройство, пароль, SIM карта могут быть использованы посторонними лицами.

5.3.3. в случае несанкционированных операций по Счету с использованием Токена оказывать содействие Банку в проводимом расследовании и предоставить в Банк следующие документы:

1) заявление по установленной Банком форме либо, по усмотрению Банка, в свободной форме с указанием даты и времени, когда Клиенту стало известно о несанкционированной операции по Счету с использованием Токена и с подробным описанием данной операции;

2) подтверждение непричастности Клиента к совершению несанкционированной операции (при наличии), например: материалы расследований правоохранительных органов, если по факту совершения несанкционированной операции было возбуждено уголовное дело компетентными органами и др.;

3) иные документы и информацию, которые имеют отношение к спорной ситуации или которые могут быть разумно затребованы Банком в рамках рассмотрения заявлений о несанкционированных операциях;

5.3.4. самостоятельно знакомиться с информацией о внесенных изменениях и (или) дополнениях в Условия на Сайте Банке;

5.3.5. контролировать наличие достаточной суммы (текущего остатка) на Счете для размера совершаемой операции, осуществлять операции с использованием Токена только в пределах этого остатка, за исключением случаев предоставления Банком кредитного лимита, что регулируется отдельным договором финансирования. При предоставлении указаний Банку контролировать наличие достаточной суммы на Счете для совершения операций с учетом комиссии за данную операцию, подлежащей оплате в соответствии с Тарифами (при наличии);

5.3.6. в течение 3 (трех) операционных дней сообщать в Банк об изменении номера мобильного телефона Клиента, прекращении обслуживания номера мобильного телефона Клиента оператором сотовой связи. Банк, получив указанную информацию, имеет право приостановить проведение операций с использованием Токенов до момента подтверждения принадлежности номера мобильного телефона путем обращения Клиента в отделение Банка;

5.3.7. исполнять требования к безопасности, изложенные в разделе 4 Условий.

5.4. Клиент имеет право:

5.4.1. обращаться в Банк для получения консультаций по оцифровке Платежной карточки, использованию Токена;

5.4.2. блокировать Токен, обратившись в Банк лично или через Контакт-центр;

5.4.3. обращаться в Банк с заявлениями, в том числе при возникновении споров, связанных с операциями, совершенными с использованием Токена, а также получать информацию о результатах рассмотрения заявлений, в том числе в письменной форме, в сроки, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.

## 6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

6.1. Клиент несет ответственность за:

1) сохранение конфиденциальности пароля и других средств верификации;

2) использование мобильного устройства, логина, пароля и других средств верификации для входа в Платежный мобильный сервис третьими лицами;

3) операции, совершенные с использованием Токена, при условии, что Токен не был заблокирован в соответствии с положениями Условий;

4) нарушение требований к безопасности, указанных в разделе 4 Условий, в том числе в случаях, когда Клиент использует мобильное устройство, которое было подвергнуто операциям повышения привилегий/взлома операционной системы устройства (jail break, rooting и другие).

6.2. Банк несет ответственность за нарушения, связанные с банковской деятельностью, в соответствии с законодательством Республики Казахстан и Договором.

В любом случае ответственность Банка при нарушении условий Договора ограничивается размером реального ущерба, причиненного Клиенту неправомерными действиями/бездействием Банка. С целью возмещения реального ущерба Клиенту необходимо обратиться в Банк с письменным заявлением, приложением подтверждающих документов и указанием суммы реального ущерба. После получения указанных документов Банком принимается решение по заявлению Клиента.

6.3. Банк не несет ответственности:

1) за работу Платежного мобильного сервиса, его функционирование и взаимосвязь с другими приложениями, установленными на мобильном устройстве, или отсутствие возможности для Клиента использовать Платежный мобильный сервис для совершения тех или иных операций, включая совершение платежей с помощью Токена;

2) за отсутствие возможности совершения операций с использованием Токена;

3) за любую блокировку, приостановление, аннулирование или прекращение использования Платежной карточки и (или) Токена;

4) за какие-либо убытки или ущерб, понесенные Клиентом в связи с утерей, кражей или порчей Мобильного устройства;

5) за безопасность информации, предоставленной или хранимой Провайдерами, или другими третьими лицам, в связи с использованием Платежного мобильного сервиса (за исключением случаев, когда Банк является Провайдером);

6) за нарушение Провайдерами правил безопасности, влияющих на любую собранную, сохраненную или отправленную информацию.

6.4. Клиент согласен с тем, что ответственность за функционирование Платежного мобильного сервиса несет Провайдер.

## **7. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

7.1. Условия действуют до даты аннулирования Платежной карточки или до даты прекращения действия Договора, или до даты удаления Токена (в зависимости от того какое событие наступит раньше).

7.2. Принимая условия Договора, Клиент понимает и согласен с тем, что:

1) работоспособность Платежного мобильного сервиса (в том числе при совершении операций с помощью Токена) зависит от Провайдера;

2) доступ, использование и возможность совершения операций посредством Токена зависит исключительно от работоспособности самого Платежного мобильного сервиса, установленного на мобильном устройстве, от состояния сетей и беспроводной связи, используемыми Платежным мобильным сервисом, установленного на мобильном устройстве, и/или мобильным устройством;

3) Банк не контролирует и не влияет на обслуживание беспроводных сетей связи, на систему отключения/прерывания беспроводного соединения;

4) Банк не гарантирует конфиденциальность и безопасность передачи данных в связи с электронной передачей данных через сторонние подключения, не попадающие под контроль Банка. Обеспечение конфиденциальности и безопасности передачи данных осуществляется в соответствии с требованиями внутреннего документа Банка, ознакомиться с которыми можно на Интернет-ресурсе;

Договор комплексного банковского обслуживания для физических лиц в АО «Исламский Банк  
«Заман-Банк»

5) Банк не несет ответственности за поддержку операционной системы мобильного устройства.