



СОГЛАСОВАНЫ

Советом по принципам
исламского финансирования
АО «Исламский банк
«Заман-Банк»
Протокол № 1/06-2025
от «17» июня 2025 года

УТВЕРЖДЕНЫ

Правлением
АО «Исламский банк
«Заман-Банк»
Протокол № 30
от «20» июня 2025 года

**ПРАВИЛА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЭЛЕКТРОННЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ
ПОСРЕДСТВОМ МОБИЛЬНОГО ПРИЛОЖЕНИЯ
В АО «ИСЛАМСКИЙ БАНК «ЗАМАН-БАНК»
(ДЛЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ И ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ)**

г. Астана, 2025 г.

**Правила предоставления электронных банковских услуг
посредством мобильного приложения в АО «Исламский банк «Заман-Банк»
(для физических лиц и индивидуальных предпринимателей)**

Содержание

Глава 1. Общие положения	4
Глава 2. Термины и определения.....	4
Глава 3. Общие условия предоставления электронных банковских услуг. Порядок регистрации в Мобильном приложении.....	7
Глава 4. Содержание электронных банковских услуг	9
Глава 5. Порядок, сроки оказания электронных банковских услуг и хранение электронных документов	11
Глава 6. Процедуры безопасности при оказании электронных банковских услуг	12
Глава 7. Приостановление и прекращение предоставления электронных банковских услуг	13
Глава 8. Ответственность.....	15
Глава 9. Заключительные положения.....	15

Глава 1. Общие положения

1. Настоящие Правила предоставления электронных банковских услуг посредством мобильного приложения в АО «Исламский банк «Заман-Банк» (далее – Правила) разработаны в соответствии с нормами и принципами Шариата, законодательством Республики Казахстан, Правилами об общих условиях проведения банковских операций и иными внутренними документами АО «Исламский банк «Заман-Банк» (далее – Банк).
2. Правила регламентируют общий порядок получения электронных банковских услуг Клиентами – физическими лицами и индивидуальными предпринимателями посредством Системы дистанционного банковского обслуживания через Мобильное приложение.
3. Банк предоставляет электронные банковские услуги только по банковским операциям, которые предусмотрены лицензией, выданной уполномоченным государственным органом, а также в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан.
4. Для проведения операций посредством Мобильного приложения Клиент обязан самостоятельно ознакомиться с Тарифами (в том числе с порядком их взимания) и условиями дистанционного обслуживания, инструкциями, установленными Банком лимитами и ограничениями, которые размещены на Сайте Банка. Подключение Клиентов к Системе ДБО осуществляется при регистрации/ авторизации Клиента в Мобильном приложении, а также при заключении с Клиентом Договора комплексного банковского обслуживания для физических лиц или Договора комплексного банковского обслуживания для индивидуальных предпринимателей.

Глава 2. Термины и определения

5. В настоящих Процедурах используются следующие термины и определения:
 - 1) АБИС – автоматизированная банковская информационная система;
 - 2) авторизация – процедура предоставления или подтверждения прав доступа Клиента к Системе ДБО для совершения действий в пределах установленного уровня доступа;
 - 3) аутентификация – подтверждение подлинности и правильности составления электронного документа в соответствии с требованиями процедуры безопасности;
 - 4) банковский счет – способ отражения и учета движения денег Клиента в Банке, а также договорных отношений между Клиентом и Банком по банковскому обслуживанию Клиента;
 - 5) биометрическая идентификация – процедура установления личности Клиента с целью однозначного подтверждения его прав на получение ЭБУ на основе его физиологических и биологических особенностей;
 - 6) динамическая идентификация – процедура установления личности Клиента для однозначного подтверждения его прав на получение ЭБУ путем использования одноразового ОТП-кода;
 - 7) Доверенный номер – номер мобильного (сотового) телефона, указанный Клиентом при регистрации в Мобильном приложении, в Заявлении-анкете или ином документе, в котором он обозначен как личный номер Клиента, и используемый Банком для направления ОТП-кода и иных уведомлений в рамках предоставления ЭБУ;
 - 8) Доверенное устройство – мобильное устройство, с которого Клиент проходит процедуру идентификации при регистрации или повторной активации доступа в Мобильном приложении. Признак Доверенного устройства присваивается на основании результатов идентификации/авторизации, подтверждающих, что действия в Мобильном приложении совершаются непосредственно Клиентом;
 - 9) Договор комплексного банковского обслуживания для физического лица или

**Правила предоставления электронных банковских услуг
посредством мобильного приложения в АО «Исламский банк «Заман-Банк»
(для физических лиц и индивидуальных предпринимателей)**

индивидуального предпринимателя (далее – Договор) – договор, заключаемый между Банком и Клиентом путем подписания заявления о присоединении, определяющий условия открытия и обслуживания банковского счёта, выпуска и обслуживания платёжных карточек, предоставления электронных банковских услуг, а также порядок взаимодействия между Банком и Клиентом. Клиент присоединяется к Договору в порядке, установленном самим Договором, и на его основании получает доступ к соответствующим банковским продуктам и услугам, в том числе к Мобильному приложению;

- 10) Закон о ПОД/ФТ – Закон РК «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма»;
- 11) ИИН – индивидуальный идентификационный номер;
- 12) индивидуальный предприниматель – физическое лицо, осуществляющее самостоятельную, инициативную деятельность, направленную на получение дохода, от своего имени, на свой риск и под свою имущественную ответственность;
- 13) информационные банковские услуги – услуги Банка по предоставлению Клиенту или третьему лицу по приказу и с согласия Клиента информации об остатках и (или) движении денег по его банковскому счету, о платежах и (или) переводах денег, осуществленных по этому счету, и иной информации по запросу Клиента либо по договору, заключенному между Клиентом и Банком;
- 14) Клиент – физическое лицо, индивидуальный предприниматель, заключившее (-ий) с Банком Договор/иной договор на предоставление электронных банковских услуг, имеющий банковский счет в Банке;
- 15) Код доступа – секретный цифровой код, устанавливаемый Клиентом на Доверенном устройстве при прохождении регистрации (повторной активации доступа) в Системе ДБО. Код доступа используется для Авторизации доступа в Системе ДБО, может быть изменён Клиентом в авторизованной зоне после прохождения биометрической идентификации;
- 16) Контакт-центр – подразделение Банка, обеспечивающее приём и обработку обращений Клиентов, а также предоставление информации по продуктам и услугам через голосовые каналы, онлайн-чаты и мессенджеры;
- 17) несанкционированный платеж/несанкционированный доступ – совершение платёжной операции (платежа и/или перевода денег) либо получение доступа к банковскому счёту Клиента (или к другим услугам) через Систему ДБО третьими лицами без согласия и участия Клиента;
- 18) 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 ЭБУ Банка через сеть Интернет с мобильных устройств (смартфон, планшет и др.);
- 19) платежная карточка – средство электронного платежа, которое содержит информацию, позволяющую ее держателю посредством электронных терминалов или других удаленных каналов обслуживания осуществлять платежи и (или) переводы денег либо получать наличные деньги, либо производить обмен валют и другие операции, определенные Банком и на его условиях;
- 20) ПОД/ФТ – противодействие легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма - совокупность мер, осуществляемых Банком, при выполнении требований Закона о ПОД/ФТ;
- 21) процедура безопасности – комплекс организационных мер и программно-технических средств защиты информации, предназначенных для идентификации Клиента при составлении, передаче и получении электронных документов с целью установления его прав на получение ЭБУ и обнаружения ошибок и (или) изменений в содержании передаваемых и получаемых электронных документов;

- 22) процедура Liveness – технология, применяемая при идентификации в Системе ДБО, предназначенная для определения, что биометрический образец получен от живого человека, а не от искусственного идентификатора, путём анализа анатомических признаков и реакций пользователя;
- 23) Реферальная программа – специальная программа Банка для физических лиц, являющаяся неотъемлемой частью Договора комплексного банковского обслуживания для физического лица (Приложение 3 к данному Договору), в рамках условий которой Клиент по своему желанию и своей воле делится своей (-им) уникальной Реферальной ссылкой/ QR- кодом с третьими лицами, намеренными стать Клиентами Банка, в целях получения вознаграждения Банка.
- 24) Сайт Банка – официальный интернет-ресурс Банка, содержащий информацию об услугах и продуктах Банка, доступный по адресу: www.zamanbank.kz;
- 25) Система дистанционного банковского обслуживания (далее – Система ДБО) – совокупность телекоммуникационных, цифровых и информационных технологий, программного обеспечения и оборудования, обеспечивающих дистанционную связь между Клиентом и Банком для получения ЭБУ через Мобильное приложение;
- 26) сеть Интернет – коммуникационная сеть и всемирная система объединенных компьютерных сетей для хранения и передачи информации;
- 27) способ идентификации – электронная цифровая подпись, динамическая идентификация, биометрическая идентификация или уникальный идентификатор пользователя и пароля (QR-код, ПИН, USSD/SMS-сообщения, пароль, Код доступа, кодовое слово) и /или иное подтверждение волеизъявления Клиента;
- 28) список ПОД/ФТ – список физических и юридических лиц, связанных с легализацией (отмыванием) доходов, полученных преступным путем, финансированием терроризма (далее – ОД/ФТ) и финансированием распространения оружия массового уничтожения (далее – ФРОМУ), а также лиц, по которым имеется негативная информация и/или подозрения на связанность с процессами ОД/ФТ и ФРОМУ. Список ПОД/ФТ определен во внутреннем документе Банка, регламентирующем процесс идентификации Клиента в соответствии с Законом о ПОД/ФТ;
- 29) Тарифы – утвержденные Банком размеры комиссий за предоставляемые банковские услуги, действующие на дату их совершения и размещенные на Сайте Банка: www.zamanbank.kz;
- 30) удаленные каналы обслуживания – средства дистанционного взаимодействия, с использованием которых Банк предоставляет Клиенту электронные банковские услуги в соответствии с заключёнными договорами и внутренними документами Банка (телефон, интернет, банкомат, электронный терминал, интернет-киоск, мобильное приложение и пр.);
- 31) указание – распоряжение инициатора платежа и (или) перевода денег поставщику платежных услуг об осуществлении платежа и (или) перевода денег, которое выражается в форме поручения, требования или в виде согласия Клиента при использовании средства электронного платежа или Системы ДБО;
- 32) 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;
- 33) электронные банковские услуги (далее – ЭБУ) – услуги, предоставляющие Клиенту доступ к его банковскому счету и возможность осуществлять операции через Систему ДБО для получения электронных платежных услуг и информационных банковских услуг;
- 34) электронный документ – документ, в котором информация представлена в

**Правила предоставления электронных банковских услуг
посредством мобильного приложения в АО «Исламский банк «Заман-Банк»
(для физических лиц и индивидуальных предпринимателей)**

- электронно-цифровой форме и удостоверена идентификационными средствами, составленный отправителем;
- 35) электронные платежные услуги – ЭБУ, 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;
- ;
- 36) электронная цифровая подпись (далее – ЭЦП) – набор электронных цифровых символов, созданный средствами электронной цифровой подписи и подтверждающий достоверность электронного документа, его принадлежность и неизменность содержания;
- 37) ОTR-код – одноразовый код верификации, уникальная последовательность электронных цифровых символов, создаваемая программно-техническими средствами, который Клиент получает путем SMS-сообщения или Push-уведомления, предназначенный для одноразового использования при предоставлении Клиенту ЭБУ и прочих электронных услуг в Мобильном приложении;
- 38) FaceID – способ верификации личности пользователя с использованием технологии распознавания лица, встроенной в мобильное устройство, на соответствие биометрическим данным, ранее сохранённым в системе безопасности мобильной операционной системы. Реализуется на уровне мобильной операционной системы и не передаёт биометрические данные в Систему ДБО или Банк;
- 39) Push-уведомление – электронное уведомление, предназначенное для предоставления Клиенту ЭБУ и иных услуг через Систему ДБО. Также используется для отправки ОTR-кодов, информационных и рекламных сообщений. Направляется Банком на Доверенное устройство Клиента через сеть Интернет;
- 40) QR-код – технология обеспечения доступа к услугам Банка, совершения операций, электронных платежей и информационных банковских услуг, позволяющая идентифицировать Клиента, данные о товаре (работе, услуге), реквизиты платежной карточки, а также обеспечить предоставление указания на проведение операций, осуществляемых с использованием визуальных машиночитаемых штриховых кодов, принимаемых Банком;
- 41) SMS-сообщение – короткое текстовое сообщение установленного формата, передаваемое Банком Клиенту через провайдера SMS-услуг на Доверенный номер;
- 42) TouchID – способ верификации личности Клиента с использованием сканера отпечатков пальцев, встроенного в мобильное устройство, на соответствие биометрическим данным, ранее сохранённым в системе безопасности мобильной операционной системы. Реализуется на уровне мобильной операционной системы и не передаёт биометрические данные в Систему ДБО или Банк.

Глава 3. Общие условия предоставления электронных банковских услуг.

Порядок регистрации в Мобильном приложении

6. Взаимодействие Клиента с Банком осуществляется дистанционно через сеть Интернет с использованием мобильных устройств и/или иных удаленных каналов обслуживания. Банк обслуживает Клиента с использованием Системы ДБО, позволяющей Клиенту иметь доступ к своим банковским счетам через Мобильное приложение в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан, а также в соответствии с условиями Договора.
7. Для пользования ЭБУ в Мобильном приложении Клиенту необходимо:
- 1) иметь мобильное устройство с версией операционной системы, не ниже соответствующей требованиям Банка и подключенное к сети Интернет;
 - 2) установить Мобильное приложение из официальных интернет-магазинов Google Play

**Правила предоставления электронных банковских услуг
посредством мобильного приложения в АО «Исламский банк «Заман-Банк»
(для физических лиц и индивидуальных предпринимателей)**

- (для операционной системы Android), App Store (для операционной системы IOS) на свой мобильный телефон/иное устройство;
- 3) пройти регистрацию в Мобильном приложении согласно пункту 13 настоящих Правил;
 - 4) открыть текущий счет / платежную карточку в случае отсутствия действующих банковских счетов в Банке.
8. Идентификация Клиента, использующего удаленные каналы обслуживания, производится Банком в соответствии с требованиями внутреннего документа Банка, регламентирующего внутренний контроль в целях ПОД/ФТ и международных экономических санкций, а также внутренних документов Банка, регламентирующих процедуры проведения идентификации и аутентификации Клиентов в дистанционном режиме. Клиент признается надлежащим образом идентифицированным, в случае прохождения регистрации Клиентом в Мобильном приложении, подтвержденного соответствующим способом идентификации.
9. Обязательным условием регистрации в Мобильном приложении является указание Доверенного номера мобильного телефона, ИИН Клиента, согласие Клиента с условиями ДКО и согласие на сбор и обработку персональных данных.
10. Размеры взимаемых комиссий по ЭБУ определяются Тарифами Банка, размещенными на Сайте Банка.
11. Регистрация в Мобильном приложении осуществляется самостоятельно новыми Клиентами, не имеющими банковских счетов в Банке, и действующими Клиентами Банка. После регистрации в Мобильном приложении Клиентам доступна авторизация.
12. Способ идентификации Клиента определяется Банком по своему усмотрению. Обмен электронными документами осуществляется через Мобильное приложение с идентификацией Клиента одним из следующих способов:
- 1) ЭЦП;
 - 2) биометрическая идентификация;
 - 3) динамическая идентификация;
 - 4) уникальный идентификатор пользователя и пароля.
13. Для регистрации в Мобильном приложении Клиент осуществляет следующие действия:
- 1) вводит в предложенную форму Мобильного приложения свои параметры:
 - а) номер мобильного телефона;
 - б) ИИН Клиента;
 - 2) знакомится с условиями Договора, которые размещены и доступны для прочтения на Сайте Банка, а затем проставляет признак согласия. Нажимая «Далее» подтверждает свое согласие с условиями Договора, согласие на сбор и обработку персональных данных и получения OTP-кода;
 - 3) вводит для верификации номера мобильного телефона и для заключения Договора в предложенную форму OTP-код, полученный SMS-сообщением на Доверенный номер;
 - 4) проходит процедуру Liveness, при которой выполняет определенное количество запрошенных жестов/указаний, удерживая свое лицо в фокусе камеры мобильного устройства. Проводится биометрическая идентификация Клиента. Банком определяется результат идентификации в соответствии с требованиями, установленными внутренним документом Банка, регламентирующим процесс удаленной идентификации Клиентов;
 - 5) задает Код доступа и подтверждает его путем повторного ввода. Данный Код доступа будет использоваться каждый раз при авторизации в Мобильном приложении с Доверенного устройства;
 - 6) при желании устанавливает FaceID/TouchID в качестве аутентификационных данных при авторизации с Доверенного устройства.

**Правила предоставления электронных банковских услуг
посредством мобильного приложения в АО «Исламский банк «Заман-Банк»
(для физических лиц и индивидуальных предпринимателей)**

В случае выхода из учетной записи Мобильного приложения и повторного входа с Доверенного устройства или входа в Мобильное приложение с нового мобильного устройства Клиенту требуется повторная активация доступа в Мобильное приложение и прохождение мероприятий по идентификации Клиента, указанных в данном пункте настоящих Правил.

14. Клиент гарантирует корректность, полноту, актуальность и достоверность предоставляемой информации. Клиент несет ответственность за неправомерное использование данных третьими лицами при идентификации в Мобильном приложении. В результате проведенной регистрации/повторной активации доступа в Мобильном приложении Клиенту необходимо запомнить собственные параметры доступа в Мобильном приложении (Доверенный номер, Код доступа и иные авторизационные данные) и никому их не разглашать.
15. Мобильное приложение доступно для Клиентов круглосуточно, за исключением времени проведения Банком технических работ.

Глава 4. Содержание электронных банковских услуг

16. Банк при предоставлении ЭБУ применяет необходимые меры, предусмотренные Законом о ПОД/ФТ, а также обеспечивает осуществление функций агента валютного контроля, использует систему и (или) программно-технические средства, автоматизирующие процесс противодействия несанкционированным платежам и (или) переводам денег.
17. Перечень ЭБУ, предоставляемых Банком, определяется самостоятельно в соответствии с техническими возможностями Банка.
18. ЭБУ включают следующий перечень услуг, но не ограничиваясь:

Клиенты-физические лица:

- 1) Электронные платежные услуги:
 - a) платежи в пользу поставщиков коммунальных услуг, мобильной связи, ТВ/Интернет/телефонии и других услуг;
 - b) платежи посредством QR-кода (при наличии технической реализации);
 - c) осуществление переводов:
 - между своими банковскими счетами и платежными карточками (со своего (-ей) банковского счета/платежной карточки на любой (-ую) банковский счет внутри Банка/ платежную карточку, выпущенную Банком; со своего (-ей) банковского счета / платежной карточки на свой (-ю) банковский счет в другом банке Республики Казахстан /платежную карточку, выпущенную другими банками-эмитентами;
 - со своей платежной карточки, эмитированной в другом банке, на свою платежную карточку, выпущенную Банком;
 - со своего банковского счета на счет третьего лица в другом банке Республики Казахстан;
 - со своего банковского счета в национальной и иностранной валюте по системе SWIFT, системе мгновенных платежей (СМП), международной платежной системе (МПС);
 - d) конвертация валюты при переводах между своими банковскими счетами, открытыми в Банке, по курсу безналичной покупки/продажи валют в транзакционных системах Банка, действующему на момент совершения операции;
 - e) выпуск/перевыпуск Платежных карточек;
 - f) блокирование/разблокирование Платежных карточек;
 - g) установление или изменение лимитов на проведение операций по Платежной карточке, включая снятие наличных денег;

**Правила предоставления электронных банковских услуг
посредством мобильного приложения в АО «Исламский банк «Заман-Банк»
(для физических лиц и индивидуальных предпринимателей)**

- h) направление заявок на предоставление отдельных банковских услуг и продуктов, оформляемых дистанционно (заявки на финансирование/ получение информации по финансированию, заявки на размещение депозитов/ получение информации по депозитам, заявки на открытие платежной карточки);
 - i) участие в Реферальной программе;
 - j) прочие электронные платежные услуги, предусмотренные функционалом Мобильного приложения;
- 2) Информационные банковские услуги:
- a) отображение детальной информации по банковским счетам/платежным карточкам, в том числе депозитам и продуктам исламского финансирования;
 - b) получение информации о наличии и номерах банковских счетов, открытых в Банке в том числе имеющемуся депозиту, исламскому финансированию;
 - c) получение информации по реквизитам платежной карточки;
 - d) отражение информации о проведении операций в выписке по банковскому счету /платежным карточкам;
 - e) просмотр историй платежей и переводов, осуществленных в системе Банка;
 - f) снятие/установление/изменение ограничений/лимитов по совершению карточных операций, на снятие наличных в банкомате;
 - g) блокирование/разблокирование платежной карточки;
 - h) установление или смена ПИН-кода;
 - i) получение SMS-сообщения /Push-уведомление;
 - j) прочие информационные банковские услуги, предусмотренные функционалом Мобильного приложения.

Клиенты – индивидуальные предприниматели:

- 1) Электронные платежные услуги:
- a) осуществления внутрибанковских и внешних переводов в национальной и иностранной валюте Банка с банковских счетов Клиента;
 - b) осуществления обязательных платежей (платежи в бюджет, обязательные пенсионные взносы, социальные отчисления, отчисления на медстрахование и прочее);
 - c) осуществления платежей посредством QR-кода (при наличии технической реализации);
 - d) конвертация валюты при переводах между своими банковскими счетами, открытыми в Банке, по курсу безналичной покупки/продажи валют в транзакционных системах Банка, действующему на момент совершения операции;
 - e) выпуск/перевыпуск Платежных карточек (при наличии технической реализации);
 - f) блокирование/разблокирование Платежных карточек (при наличии технической реализации);
 - g) установление или изменение лимитов на проведение операций по Платежной карточке, включая снятие наличных денег (при наличии технической реализации);
 - h) направление заявок на предоставление отдельных банковских услуг и продуктов, оформляемых дистанционно (заявки на финансирование/ получение информации по финансированию, заявки на размещение депозитов/ получение информации по депозитам, заявки на открытие платежной карточки (при наличии технической реализации));
 - i) прочие электронные платежные услуги, предусмотренные функционалом Мобильного приложения;
- 2) Информационные банковские услуги:

**Правила предоставления электронных банковских услуг
посредством мобильного приложения в АО «Исламский банк «Заман-Банк»
(для физических лиц и индивидуальных предпринимателей)**

- a) предоставления данных о наличии и номерах открытых в Банке банковских счетов;
- b) просмотра остатков и (или) движении денег по банковским счетам, о платежах и (или) переводах денег, осуществленных по данным банковским счетам;
- c) получение выписок по движению денег по своим банковским счетам в электронной форме;
- d) прочие информационные банковские услуги, предусмотренные функционалом Мобильного приложения.

**Глава 5. Порядок, сроки оказания электронных банковских услуг и хранение
электронных документов**

- 19. Доступ к Мобильному приложению предоставляется после идентификации Клиента с применением способов идентификации согласно пункту 12 настоящих Правил, а также после присоединения к Договору путем подписания Клиентом Заявления-анкеты на комплексное банковское обслуживание (Приложение 1 к Договору).
- 20. Указание на совершение операции выполняется Банком после проведения идентификации Клиента. При этом операции посредством Мобильного приложения осуществляются в соответствии с требованиями Системы ДКО к запрошенной операции и наличии достаточных средств на банковских счетах Клиента, с учетом суммы комиссии (при наличии), предусмотренной Тарифами Банка.
- 21. Суммы и количество операций могут быть ограничены Банком по своему усмотрению, но в рамках требований законодательства Республики Казахстан и внутренних документов Банка.
- 22. ЭБУ предоставляются посредством применения идентификационных средств, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, с соблюдением порядка, установленного настоящими Правилами и иными внутренними документами Банка.
- 23. Предоставление Банком ЭБУ Клиенту с использованием ЭЦП осуществляется при наличии у Клиента регистрационного свидетельства, выданного аккредитованным удостоверяющим центром Республики Казахстан, зарегистрированным в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан.
- 24. Банк принимает к исполнению через Мобильное приложение/иные удаленные каналы обслуживания указания Клиента, оформленные и подтвержденные надлежащим образом в соответствии с нормами и принципами Шариата и требованиями законодательства Республики Казахстан.
- 25. Дистанционное указание Клиента считается переданным Клиентом и принятым Банком к исполнению в случае прохождения успешной идентификации Клиента и аутентификации.
- 26. Для получения Клиентами электронных платежных услуг при использовании динамической идентификации Банком создается ОТП-код и направляется Клиенту в соответствии с условиями Договора.
- 27. При повторном доступе Клиента к электронным платежным услугам также требуется создание и использование нового одноразового ОТП-кода.
- 28. Сканирование QR-кода с применением Мобильного приложения является указанием Клиента (покупателя) на совершение расходной операции (при наличии технической реализации). При несоответствии оплаченной Клиентом суммы за товар посредством QR-кода получатель платежа осуществляет возврат ранее уплаченной суммы Клиенту. Взаиморасчеты между получателем платежа и Клиентом осуществляется самостоятельно, без участия Банка.
- 29. В случае участия Клиента-физического лица в Реферальной программе он вправе поделиться своей (-им) уникальной реферальной ссылкой/ QR-кодом с третьими лицами, намеренными стать клиентами Банка, которые при осуществлении электронных платежных операций в Мобильном приложении получают

вознаграждения Банка, определенные в Реферальной программе.

30. Указание Клиента по платежам и переводам денег, переданное посредством Мобильного приложения, исполняется Банком, или Банк отказывает в его исполнении в срок, установленный законодательством Республики Казахстан. Максимальный срок оказания платежной услуги – в течение операционного дня Банка, в котором поступило соответствующее указание, с момента предоставления полного пакета документов, необходимых для его совершения, если действующим законодательством РК, Договором/иными договорами, заключенными между Клиентом и Банком, или внутренними документами Банка не предусмотрено иное.
31. Информационные банковские услуги предоставляются с использованием одного из следующих способов идентификации: ЭЦП, динамической идентификации, биометрической идентификации или уникального идентификатора и пароля. Пароль используется на многократной основе либо изменяется по желанию Клиента.
32. По запросу Клиента Банк предоставляет подтверждение об отправке и (или) получении электронных документов, на основании которых Клиенту предоставлены ЭБУ, путем отправки подтверждающих документов или сведений, одним из способов, предусмотренных Договором, в срок не более 15 (пятнадцать) календарных дней с даты получения запроса, если иной срок не установлен законодательством Республики Казахстан и/или Договором.
33. По всем вопросам, касающимся работы Мобильного приложения, Клиент может обратиться по телефонам Контакт-центра либо использовать чат в мессенджере, Мобильном приложении и иных интернет-ресурсах Банка.
34. Операции, осуществляемые по платежной карточке, доступны круглосуточно, за исключением отдельных операций по банковскому счету, которые осуществляются через отделения Банка в рабочие дни в течение операционного дня. При этом операции по платежной карточке, проведенные после окончания операционного дня, обрабатываются Банком на следующий рабочий день.
35. Банк после проведения перевода/платежа, в т.ч при оплате либо возврате денег за товар, направляет Клиенту Push-уведомление/SMS-сообщение или уведомление в Мобильном приложении с указанием суммы платежа.
36. Электронные документы хранятся в том формате, в котором они были сформированы, отправлены или получены с соблюдением их целостности и неизменности и не требуют распечатки или отображения содержания электронного документа на бумажном носителе с целью хранения.
37. Порядок и сроки хранения электронных документов определяются внутренними документами Банка, разработанными в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

Глава 6. Процедуры безопасности при оказании электронных банковских услуг

38. Предоставление Банком ЭБУ производится в соответствии с процедурами безопасности, установленными внутренними документами и Договором.
39. Процедуры безопасности обеспечивают:
 - 1) достоверную идентификацию Клиента и его право на получение соответствующих ЭБУ;
 - 2) выявления на стороне Банка наличия искажений и (или) изменений в содержании электронных документов, на основании которых Клиенту предоставляются ЭБУ;
 - 3) защиту от несанкционированного доступа к информации, составляющей банковскую тайну, и целостность данной информации.
40. Достоверная идентификация Клиента и его право на получение соответствующих ЭБУ достигаются за счет авторизации с использованием, по усмотрению Банка, одного или нескольких способов идентификации.
41. Искажения и (или) изменения в содержании электронных документов, на основании

- которых Клиенту предоставляются ЭБУ, должны быть выявлены при обработке операции АБИС Банка. При выявлении искажений в данных по операциям Банк имеет право отказать Клиенту в проведении корректировок в случае, если установлено, что искажение произошло по вине Клиента.
42. Защита от несанкционированного доступа к информации, составляющей банковскую тайну, и целостность данной информации обеспечиваются посредством контроля доступа и шифрования информации при ее пересылке по каналам передачи данных.
43. Банк обеспечивает хранение подтверждения об отправке и (или) получении сообщений, на основании которых Клиенту предоставлены ЭБУ т. Подтверждения проведения операции в Мобильном приложении отражаются на странице с историей операций после проведения операции. Подтверждение содержит основную информацию по проведенной операции.
44. Наличие аудиторского следа позволяет отслеживать все операции в АБИС Банка и обеспечивается путем:
- 1) фиксации (учету) действий Клиента при использовании Мобильного приложения/иных удаленных каналов обслуживания;
 - 2) защиты фиксации (учета).
45. При обнаружении несанкционированного доступа к информации, составляющей банковскую тайну, ее несанкционированного изменения, осуществления несанкционированного платежа и (или) перевода денег и иных несанкционированных действий, Банк уведомляет об этом Клиента, в отношении которого были допущены такие действия, не позднее следующего рабочего дня после их обнаружения.
46. В случае обнаружения несанкционированных действий со стороны пользователя Системы ДБО Клиент обращается в отделение Банка или в Контакт-центр для предприятия организационных мер по блокированию доступа в Мобильное приложение.
47. В случае возникновения несанкционированных действий, указанных в пунктах 45 - 46 настоящих Правил, Банк незамедлительно проводит расследование и принимает все необходимые меры для устранения их последствий и предотвращения их допущения в будущем.

Глава 7. Приостановление и прекращение предоставления электронных банковских услуг

48. Банк приостанавливает или прекращает предоставление Клиенту ЭБУ/доступ Клиента к ЭБУ в случаях:
- 1) если у Банка отсутствует возможность предоставления такой услуги;
 - 2) если у Клиента имеются неисполненные обязательства перед Банком, как в рамках Договора, так и в рамках любого иного договора, заключенного между Банком и Клиентом;
 - 3) если оборудование и/или устройство Клиента и программное обеспечение не соответствует техническим условиям и требованиям Банка;
 - 4) если Клиент не подтвердил, что он располагает техническими и иными возможностями для получения ЭБУ;
 - 5) выявления, по мнению Банка, признаков несанкционированного платежа;
 - 6) если Клиент не идентифицирован;
 - 7) если сумма денег на банковских счетах недостаточна для проведения операций и списания комиссий, предусмотренных тарифами;
 - 8) несоответствия предоставляемых документов требованиям законодательства Республики Казахстан, нормам и принципам Шариата и внутренним документам Банка;
 - 9) наличия Клиента (его представителя) и бенефициарного собственника в списке ПОД/ФТ;

**Правила предоставления электронных банковских услуг
посредством мобильного приложения в АО «Исламский банк «Заман-Банк»
(для физических лиц и индивидуальных предпринимателей)**

- 10) совершения или попыток совершения Клиентом операций, относящихся к подозрительным операциям в соответствии с законодательством Республики Казахстан;
 - 11) нарушения Клиентом условий Договора или иных договоров, заключенных с Клиентом с Банком;
 - 12) блокирования/закрытия платежной карточки/банковского счета Клиента;
 - 13) в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, в том числе для отказа в исполнении указания;
 - 14) наличия письменного уведомления Клиента об отключении услуги, в таком случае услуга прекращается в день получения Банком уведомления Клиента об отключении.;
 - 15) проведения технических работ на удаленных каналах обслуживания; при устранении причин, повлекших приостановление предоставления ЭБУ, Банк продолжает оказание Клиенту ЭБУ в полном объеме;
 - 16) изменения условий Договора или иных договоров, заключенных между Клиентом и Банком, в соответствии с которым предоставление услуг прекращается либо приостанавливается;
 - 17) нарушения Клиентом порядка и условий предоставления ЭБУ, предусмотренных Договором и настоящими Правилами;
 - 18) неисправности технических средств, обеспечивающих оказание ЭБУ;
 - 19) по иным основаниям, определяемым Банком самостоятельно, за исключением случаев, когда это прямо запрещается законодательством Республики Казахстан, в том числе по основаниям, 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 (Особенная часть), а также Договором.
- При приостановлении предоставления ЭБУ Клиенту, в связи с наличием Клиента (его представителя) и бенефициарного собственника в списке ПОД/ФТ, Банк уведомляет Клиента о возможности банковского обслуживания в явочном порядке.
49. Банк уведомляет Клиента посредством удаленных каналов обслуживания или иными способами, определяемыми Банком в Договоре, о приостановлении или прекращении предоставления ЭБУ при нарушении Клиентом порядка и условий получения ЭБУ, неисправности технических средств, обеспечивающих оказание ЭБУ, в течение 1 (один) рабочего дня с момента обнаружения неисправности и/или приостановления или прекращения предоставления услуг. После устранения причин нарушения Клиентом порядка и условий получения ЭБУ, неисправности технических средств, обеспечивающих оказание ЭБУ, повлекших приостановление права Клиента на получение ЭБУ, Банк возобновляет оказание Клиенту ЭБУ с последующим его уведомлением.
50. В соответствии с условиями Договора Банк вправе:
- 1) 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/иных удаленных каналах обслуживания;
 - 2) заблокировать или удалить учетную запись в Мобильном приложении/ иных удаленных каналах обслуживания при отсутствии входов в интернет-ресурсы Банка в течение последовательных 12 (двенадцать) месяцев;
 - 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.
51. Банк отказывает в исполнении поручения Клиента о выполнении операции, совершаемых Клиентом дистанционным способом в следующих случаях:
- 1) недостаточности денег на соответствующем банковском счете для оплаты вознаграждения Банка за совершаемую операцию;
 - 2) неполного (неверного) указания Клиентом реквизитов совершаемой операции, несоблюдения периода ее совершения;
 - 3) блокирования/закрытия платежной карточки/банковского счета;
 - 4) в случае поступления в Банк решений/постановлений уполномоченных государственных органов и/или должностных лиц о приостановлении расходных операций по банковскому счету, аресте денег, размещенных на банковском счете, а также указаний третьих лиц, имеющих право изъятия денег в соответствии с законодательством Республики Казахстан;
 - 5) при наличии задолженности Клиента по любым обязательствам перед Банком;
 - 6) в случае превышения установленных Банком лимитов на осуществление переводов и платежей;
 - 7) при совпадении Клиента со списками ПОД/ФТ.

Глава 8. Ответственность

52. Ответственность за неисполнение и/или ненадлежащее исполнение требований Правил возлагается на работников и руководителей подразделений Банка, задействованных в процессах, указанных в настоящих Правилах.
53. Руководители и работники подразделений Банка, участвующие в процессах, указанных в настоящих Правилах, несут ответственность за организацию и осуществление внутреннего контроля в соответствии с положениями внутренних документов Банка, регламентирующих политику внутреннего контроля в целях ПОД/ФТ.
54. В соответствии с условиями Договора, Банк не несет ответственности за ущерб, возникший вследствие несанкционированного использования третьими лицами способов идентификации Клиента, если такое использование стало возможным не по вине Банка.

Глава 9. Заключительные положения

55. Вопросы, не урегулированные нормами настоящих Правил, подлежат разрешению в соответствии с требованиями действующего законодательства Республики Казахстан, Договора и/или внутренних документов Банка, а также решениями уполномоченных органов Банка.
56. Неисполнение или ненадлежащее исполнение настоящих Правил работниками Банка, участвующими в процессе предоставления ЭБУ, рассматривается как неисполнение или ненадлежащее исполнение соответствующими лицами своих должностных или иных трудовых обязанностей, с привлечением к дисциплинарной или иной ответственности виновных лиц.
57. Контроль за исполнением настоящих Правил возлагается на руководителей подразделений, участвующих в процессе.