



КЕЛІСІЛДІ

«Заман-Банк» Ислам банкі» АҚ
исламдық қаржыландыру
қағидаттары жөніндегі кеңесімен
2026 жылғы «17» шілде
№ 2/07-2026 хаттамасы

БЕКІТІЛДІ

Директорлар Кеңесі «Заман-Банк»
Ислам банкі» АҚ 2026 жылғы "30"
қыркүйектегі №14 хаттама

Басқармасымен «Заман-Банк»
Ислам банкі» АҚ
2026 жылғы «13» тамыздағы №39
хаттамасы

**«ЗАМАН-БАНК «ИСЛАМ БАНКІ» АҚ-ДА
ЭЛЕКТРОНДЫҚ БАНКТІК ҚЫЗМЕТТЕРДІ ҰСЫНУ
ҚАҒИДАЛАРЫ
(ЖЕКЕ ТҰЛҒАЛАР МЕН ЖЕКЕ КӘСІПКЕРЛЕР ҮШІН)**

Мазмұны

1 тарау. Жалпы ережелер	4
2 тарау. Терминдер мен анықтамалар	4
3-тарау. Электрондық банктік қызметтерді ұсынудың жалпы шарттары. Мобильді қосымшада тіркелу тәртібі	7
4-тарау. Электрондық банктік қызметтердің мазмұны	8
5-тарау. Электрондық банктік қызметтерді көрсету тәртібі, мерзімдері және электрондық құжаттарды сақтау	10
6-тарау. Электрондық банктік қызметтерді көрсету кезіндегі қауіпсіздік рәсімдері. 11	
7-тарау. Электрондық банктік қызметтерді ұсынуды тоқтата тұру және тоқтату	12
8-тарау. Жауапкершілік.....	14
9-тарау. Қорытынды ережелер	14

1 тарау. Жалпы ережелер

1. Осы «Заман-Банк «Ислам банкі» АҚ (жеке тұлғалар мен жеке кәсіпкерлер үшін) электрондық банктік қызметтерді ұсыну қағидалары (бұдан әрі – Қағидалар) Шариғат нормалары мен қағидаттарына, Қазақстан Республикасының заңнамасына, Банк операцияларын жүргізудің жалпы шарттары туралы қағидаларға және «Заман-Банк «Ислам банкі» АҚ (бұдан әрі – Банк) өзге де ішкі құжаттарына сәйкес әзірленді.
2. Қағидалар Клиенттердің – жеке тұлғалардың және жеке кәсіпкерлердің электрондық банктік қызметтерді Мобильді қосымша арқылы қашықтықтан банктік қызмет көрсету жүйесі арқылы алуының жалпы тәртібін регламенттейді.
3. Банк уәкілетті мемлекеттік орган берген лицензияда көзделген банк операциялары бойынша ғана электрондық банктік қызметтерді көрсетеді, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген тәртіппен жүзеге асырады.
4. Мобильді қосымша арқылы операцияларды жүзеге асыру үшін Клиент Тарифтермен (оның ішінде оларды өндіріп алу тәртібімен) және қашықтан қызмет көрсету талаптарымен, нұсқаулықтармен, Банк белгілеген лимиттермен және шектеулермен өз бетінше танысуға міндетті, олар Банктің Сайтында орналастырылады. Клиенттерді ҚБҚК жүйесіне қосу Клиент Мобильді қосымшада тіркелген/авторизацияланған кезде, сондай-ақ Клиентпен жеке тұлғаларға арналған кешенді банктік қызмет көрсету шартын немесе жеке кәсіпкерлерге арналған кешенді банктік қызмет көрсету шартын жасасу кезінде жүзеге асырылады.

2 тарау. Терминдер мен анықтамалар

5. Осы Рәсімдерде мынадай терминдер мен анықтамалар пайдаланылады:
 - 1) АБАЖ – автоматтандырылған банктік ақпараттық жүйе;
 - 2) авторизация – клиенттің ҚБҚК жүйесіне қол жеткізудің белгіленген деңгейі шегінде іс-әрекеттер жасау үшін қол жеткізу құқықтарын беру немесе растау рәсімі;
 - 3) аутентификация – қауіпсіздік рәсімінің талаптарына сәйкес электрондық құжатты жасаудың түпнұсқалығын және дұрыстығын растау;
 - 4) банктік шот – Клиенттің Банктегі ақшасының қозғалысын, сондай-ақ Клиент пен Банк арасындағы Клиенттің банктік қызметі жөніндегі шарттық қатынастарды көрсету және есепке алу тәсілі;
 - 5) биометриялық сәйкестендіру - Клиенттің физиологиялық және биологиялық ерекшеліктері негізінде ЭБҚ алу құқығын біржақты растау мақсатында оның жеке басын анықтау рәсімі;
 - 6) динамикалық сәйкестендіру – Банк SMS-хабарлама, Push-хабарлама арқылы немесе Банктің ішкі құжаттарында көзделген өзге де тәсілмен жіберетін бір реттік ОТР-кодты пайдалану арқылы Клиенттің жеке басын анықтау және оның ЭБҚ алуға құқығын бізмәнді растау рәсімі;
 - 7) Сенім білдірілген нөмір – Клиент Мобильді қосымшада тіркелу кезінде, Өтініш-сауалнамада/КУС сауалнамасында немесе Клиенттің жеке нөмірі ретінде көрсетілген өзге де құжатта көрсеткен және Банк ЭБҚ көрсету шеңберінде ОТР-кодты және өзге де хабарламаларды жіберу үшін пайдаланатын мобильді (ұялы) телефон нөмірі;
 - 8) Сенімді құрылғы – Клиент Мобильді қосымшада тіркелу немесе оған қолжетімділікті қайта белсендіру кезінде сәйкестендіру рәсімінен өтетін мобильді құрылғы. Сенімді құрылғы мәртебесі сәйкестендіру/авторизациялау нәтижелері негізінде беріледі, бұл Мобильді қосымшадағы әрекеттерді тікелей Клиенттің өзі жүзеге асыратынын растайды;
 - 9) Жеке тұлғамен немесе жеке кәсіпкермен жасалатын кешенді банктік қызмет көрсету шарты (бұдан әрі – Шарт) – Банк пен Клиент арасында қосылу туралы өтінішке қол қою арқылы жасалатын, банктік шотты ашу және оған қызмет көрсету, төлем карточкаларын шығару және оларға қызмет көрсету, электрондық банктік қызметтерді көрсету шарттарын, сондай-ақ Банк пен Клиент арасындағы өзара іс-қимыл тәртібін айқындайтын шарт. Клиент Шарттың өзінде белгіленген тәртіппен

- Шартқа қосылады және оның негізінде тиісті банктік өнімдер мен көрсетілетін қызметтерге, оның ішінде Мобильді қосымшаға қол жеткізе алады;
- 10) КЖ/ТҚ/ЖҚҚТҚҚ туралы заң – Қазақстан Республикасының «Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға), терроризмді қаржыландыруға және жаппай қырып-жою қаруын таратуды қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы» Заңы;
 - 11) ЖСН - жеке сәйкестендіру нөмірі;
 - 12) жеке кәсіпкер – өз атынан, өз тәуекеліне және өзінің мүліктік жауапкершілігіне кіріс алуға бағытталған дербес, бастамашыл қызметті жүзеге асыратын жеке тұлға;
 - 13) ақпараттық банктік қызметтер – Банк Клиентке немесе Клиенттің тапсырмасы және келісімі бойынша үшінші тұлғаға оның банктік шотындағы ақша қалдықтары және (немесе) қозғалысы, осы шот бойынша жүзеге асырылған төлемдер және (немесе) ақша аударымдары туралы, сондай-ақ Клиенттің сұрауы бойынша немесе Клиент пен Банк арасында жасалған шартқа сәйкес өзге де ақпаратты ұсыну жөніндегі Банктің көрсететін қызметтері;
 - 14) Клиент – жеке тұлға, оның ішінде жеке кәсіпкер ретінде тіркелген, Банкпен электрондық банктік қызметтерді көрсету туралы Шартты/өзге де шартты жасасқан не Шарт жасасу және электрондық банктік қызметтерді алу мақсатында Банкке жүгінген жеке тұлға;
 - 15) Қолжетімділік коды – Клиент ҚБҚК жүйесінде тіркеуден (қолжетімділікті қайта белсендіруден) өту кезінде Сенімді құрылғыда белгілейтін құпия цифрлық код. Қолжетімділік коды ҚБҚК жүйесіне қолжетімділікті авторизациялау үшін пайдаланылады және Клиент оны биометриялық сәйкестендіруден өткеннен кейін авторизацияланған аймақта өзгерте алады;
 - 16) санкцияланбаған төлем/санкцияланбаған қолжетімділік – Клиенттің келісімінсіз және қатысуынсыз үшінші тұлғалардың ҚБҚК жүйесі арқылы төлем операциясын (төлемді және (немесе) ақша аударымын) жүзеге асыруы немесе Клиенттің банктік шотына (немесе өзге де көрсетілетін қызметтерге) қол жеткізуі;
 - 17) Мобильді қосымша – Android, iOS операциялық жүйелерінде жұмыс істейтін мобильді құрылғыларға орнату үшін әзірленген бағдарламалық қамтамасыз ету нұсқасы болып табылатын, Клиентке мобильді құрылғылар (смартфон, планшет және т.б.) арқылы Интернет желісінің көмегімен Банктің ЭБҚ-на қол жеткізуге мүмкіндік беретін ҚБҚК жүйесіне қашықтан қол жеткізу арнасы;
 - 18) Қазақстан Республикасының бейрезиденті (бұдан әрі – бейрезидент) – Қазақстан Республикасында тұрақты тұруға рұқсаты жоқ шетелдіктер және азаматтығы жоқ адамдар;
 - 19) төлем карточкасы - оның ұстаушысына электрондық терминалдар немесе қашықтан қызмет көрсету арналары арқылы төлемдерді және (немесе) ақша аударымдарын жүзеге асыруға, қолма-қол ақша алуға, валюталарды айырбастауға және Банк айқындаған өзге де операцияларды Банктің талаптарымен жүзеге асыруға мүмкіндік беретін ақпаратты қамтитын электрондық төлем құралы;
 - 20) КЖ/ТҚ/ЖҚҚТҚҚ – қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға), терроризмді қаржыландыруға және жаппай қырып-жою қаруын таратуды қаржыландыруға қарсы іс-қимыл, ол Қазақстан Республикасының заңнамасына және Банктің КЖ/ТҚ/ЖҚҚТҚҚ саласындағы ішкі құжаттарына сәйкес ұйымдастырушылық, құқықтық және өзге де шаралар, рәсімдер жүйесін білдіреді;
 - 21) қауіпсіздік рәсімі – электрондық құжаттарды жасау, беру және алу кезінде Клиентті сәйкестендіруге, оның ЭБҚ алуға құқықтарын анықтауға және берілетін және алынатын электрондық құжаттардың мазмұнындағы қателерді және (немесе) өзгерістерді анықтауға арналған ақпаратты қорғаудың ұйымдастырушылық шаралары мен бағдарламалық-техникалық құралдарының кешені;
 - 22) Liveness рәсімі - пайдаланушының анатомиялық белгілері мен реакцияларын талдау арқылы биометриялық үлгінің жасанды сәйкестендіргіштен емес, тірі адамнан алынғанын айқындауға арналған ҚБҚК жүйесінде сәйкестендіру кезінде қолданылатын технология;

- 23) Қазақстан Республикасының резиденті – Қазақстан Республикасының азаматтары, Қазақстан Республикасында тұрақты тұруға рұқсаты бар шетелдіктер және азаматтығы жоқ адамдар
- 24) Банктің сайты – Банктің қызметтері мен өнімдері туралы ақпаратты қамтитын, www.zamanbank.kz мекенжайы бойынша қолжетімді Банктің ресми интернет-ресурсы;
- 25) Қашықтықтан банктік қызмет көрсету жүйесі (бұдан әрі – ҚБҚК жүйесі) – Мобильдік қосымша арқылы ЭБҚ алу үшін Клиент пен Банк арасындағы қашықтықтан байланысты қамтамасыз ететін телекоммуникациялық, цифрлық және ақпараттық технологиялардың, бағдарламалық жасақтама мен жабдықтардың жиынтығы;
- 26) Интернет желісі – ақпаратты сақтау және беру үшін біріктірілген компьютерлік желілердің коммуникациялық желісі және дүниежүзілік жүйесі;
- 27) Сәйкестендіру тәсілі – электрондық цифрлық қолтаңба, динамикалық сәйкестендіру, биометриялық сәйкестендіру немесе пайдаланушының бірегей сәйкестендіргіші мен құпиясөзі (QR-код, ПИН-код, USSD/SMS-хабарламалар, құпиясөз, Қолжетімділік коды, кодтық сөз) және/немесе Клиенттің ерік білдіруін өзге де растау тәсілі;
- 28) КЖ/ТҚ бойынша бақылау тізімі – қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға), терроризмді қаржыландыруға және жаппай қырып-жою қаруын таратуды қаржыландыруға (бұдан әрі – ҚКЖ/ТҚ/ЖҚҚТҚ) байланысты жеке және заңды тұлғалардың, сондай-ақ олар бойынша теріс ақпарат және/немесе ҚКЖ/ТҚ/ЖҚҚТҚ процестеріне қатыстылығы туралы күдік бар тұлғалардың тізімі. КЖ/ТҚ тізімі Клиентті КЖ/ТҚ/ЖҚҚТҚ туралы заңға сәйкес сәйкестендіру процесін регламенттейтін Банктің ішкі құжатында айқындалады.
- 29) Тарифтер – қызметтер көрсетілген күні қолданылатын және Банктің www.zamanbank.kz сайтында орналастырылған Банк бекіткен, көрсетілетін банктік қызметтер үшін алынатын комиссиялардың мөлшерлері;
- 30) қашықтан қызмет көрсету арналары – Банк жасалған шарттарға және Банктің ішкі құжаттарына сәйкес Клиентке электрондық банктік қызметтер көрсететін қашықтан өзара іс-қимыл жасау құралдары (телефон, Интернет, банкомат, электрондық терминал, интернет-киоск, Мобильді қосымша және т.б.);
- 31) нұсқау – төлем және (немесе) ақша аударымын жүзеге асыру туралы төлем және (немесе) ақша аударымын бастаушының төлем қызметтерін берушіге берген өкімі, ол тапсырма, талап нысанында немесе Клиент электрондық төлем құралын немесе ҚБҚК жүйесін пайдаланған кезде оның келісімі түрінде беріледі;
- 32) Клиенттерді қолдау басқармасы (бұдан әрі – Байланыс орталығы) – функционалдық міндеттеріне дауыстық арналар, онлайн-чаттар және мессенджерлер арқылы Банктің көрсететін қызметтері мен өнімдеріне қатысты мәселелер бойынша қолданыстағы және әлеуетті клиенттерге ақпараттық-консультациялық қызмет көрсету кіретін Банктің құрылымдық бөлімшесі;
- 33) Шарифат - Исламдық қаржы институттары үшін бухгалтерлік есеп және аудит жөніндегі орган (ААОIFI) әзірлеген шарифат стандарттарын, сондай-ақ банк жанында қолданылатын Исламдық қаржыландыру қағидаттары жөніндегі кеңестің шешімдері мен мақұлдауларын қоса алғанда, бірақ олармен шектелмей, ислам құқығының нормалары мен ережелерінің жиынтығы;
- 34) электрондық банктік қызметтер (бұдан әрі – ЭБҚ) – Клиентке өзінің банктік шотына қол жеткізуге және электрондық төлем қызметтері мен ақпараттық банктік қызметтерді алу үшін ҚБҚК жүйесі арқылы операцияларды жүзеге асыруға мүмкіндік беретін қызметтер;
- 35) электрондық құжат – ақпараты электрондық-цифрлық нысанда ұсынылған және сәйкестендіру құралдарымен куәландырылған, жөнелтуші жасаған құжат;
- 36) электрондық төлем қызметтері – банктік шотты пайдалана отырып төлемдерді және (немесе) ақша аударымдарын жүзеге асыруға, шетел валютасымен айырбастау операцияларын жүргізуге және ақпараттық банктік қызметтерге жатпайтын банктік операциялардың өзге де түрлерін жүзеге асыруға байланысты ЭБҚ;
- 37) электрондық цифрлық қолтаңба (бұдан әрі – ЭЦҚ) – электрондық цифрлық қолтаңба

құралдарымен жасалған және электрондық құжаттың түпнұсқалығын, оның тиесілілігін және мазмұнының өзгермегендігін растайтын электрондық цифрлық таңбалар жиынтығы;

- 38) OTP-код – Клиент SMS-хабарлама немесе Push-хабарлама арқылы алатын, бағдарламалық-техникалық құралдармен жасалатын электрондық цифрлық таңбалардың бірегей реттілігін білдіретін, Мобильді қосымшада Клиентке ЭБҚ және өзге де электрондық қызметтерді көрсету кезінде бір рет пайдалануға арналған бір реттік верификациялау коды;
- 39) FaceID – мобильді құрылғыға кіріктірілген тұлғаны тану технологиясын пайдалана отырып, пайдаланушының жеке басын мобильді операциялық жүйенің қауіпсіздік жүйесінде бұрын сақталған биометриялық деректерге сәйкестігі бойынша верификациялау тәсілі. Мобильді операциялық жүйе деңгейінде іске асырылады және биометриялық деректерді ҚБҚК жүйесіне немесе Банкке бермейді;
- 40) Push-хабарлама – Клиентке ЭБҚ және ҚБҚК жүйесі арқылы өзге де қызметтерді ұсынуға арналған электрондық хабарлама. Сондай-ақ OTP кодтарын, ақпараттық және жарнамалық хабарламаларды жіберу үшін де қолданылады. Банк Клиенттің сенімді құрылғысына Интернет желісі арқылы жібереді;
- 41) QR-код - Клиентті сәйкестендіруге, тауар (жұмыс, көрсетілетін қызмет) туралы деректерді, төлем карточкасының деректемелерін сәйкестендіруге, сондай-ақ Банк қабылдайтын визуалды машинада оқылатын штрих-кодтарды пайдалана отырып жүзеге асырылатын операцияларды жүргізуге нұсқау беруді қамтамасыз етуге мүмкіндік беретін банктің қызметтеріне қол жеткізуді, операцияларды, электрондық төлем және ақпараттық банк қызметтерін жасауды қамтамасыз ету технологиясы;
- 42) SMS-хабарлама - Банк клиентке SMS-қызметтер провайдері арқылы Сенімді нөмірге беретін, белгіленген форматтағы қысқа мәтіндік хабарлама;
- 43) TouchID – мобильді құрылғыға кіріктірілген саусақ іздерін сканерлеу құралын пайдалана отырып, Клиенттің жеке басын мобильді операциялық жүйенің қауіпсіздік жүйесінде бұрын сақталған биометриялық деректерге сәйкестігі бойынша верификациялау тәсілі. Мобильді операциялық жүйе деңгейінде іске асырылады және биометриялық деректерді ҚБҚК жүйесіне немесе Банкке бермейді.

3-тарау. Электрондық банктік қызметтерді ұсынудың жалпы шарттары.

Мобильді қосымшада тіркелу тәртібі.

6. Клиенттің Банспен өзара іс-қимылы Интернет желісі арқылы мобильді құрылғыларды және/немесе қашықтан қызмет көрсетуге арналған өзге де арналарды пайдалана отырып, қашықтан жүзеге асырылады. Банк Клиентке Қазақстан Республикасының заңнамасында, Банктің ішкі құжаттарында көзделген тәртіппен, сондай-ақ Шарттың талаптарына сәйкес Клиентке Мобильді қосымша арқылы өзінің банктік шоттарына қол жеткізуге мүмкіндік беретін ҚБҚК жүйесін пайдалана отырып қызмет көрсетеді. Бұл ретте Клиент-бейрезиденттерге (тек жеке тұлғалар ретінде қызмет көрсетілетін) ҚБҚК жүйесіне қол жеткізу тек банктік шот ашылғаннан, Банк бөлімшесінде/филиалында жеке қатысу арқылы сәйкестендіру рәсімінен өткеннен, Банк заңнамаға, Банктің КЖ/ТҚ/ЖҚҚТҚҚ және алаяқтық тәуекелдерін және құқыққа қайшы инциденттерді басқару саласындағы ішкі рәсімдері мен құжаттарына сәйкес Клиентті тиісті тексеру жөніндегі шараларды жүргізгеннен, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнамасында және Банктің ішкі құжаттарында көзделген өзге де тексерулерден өткеннен кейін ғана беріледі.
7. Мобильді қосымшада ЭБҚ-ны пайдалану үшін Клиентке:
 - 7.1. Клиент-резидентке (жеке тұлға және жеке кәсіпкер ретінде):
 - 1) Банктің талаптарына сәйкес келетін, операциялық жүйесінің нұсқасы белгіленген талаптардан төмен емес және Интернет желісіне қосылған мобильді құрылғысы болуы;
 - 2) мобильді телефонына/өзге де құрылғысына операциялық жүйесі Android болған жағдайда Google Play ресми интернет-дүкенінен, ал операциялық жүйесі iOS болған жағдайда App Store және/немесе AppGallery ресми интернет-дүкендерінен Мобильді қосымшаны орнатуы;
 - 3) осы Қағидалардың 13-тармағына сәйкес Мобильді қосымшада тіркеу/авторизация

- рәсімінен өтуі;
- 4) Банкте қолданыстағы банк шоттары болмаған жағдайда ағымдағы шот ашуы қажет.
- 7.2. Клиент-бейрезидентке:
- 1) Қазақстан Республикасының заңнамасына және Банктің КЖ/ТҚ/ЖҚҚТҚҚ-ны жүзеге асыру саласындағы ішкі құжаттарына сәйкес Клиентті тиісті тексеру (сәйкестендіру) рәсімдерінен өту және ағымдағы шот ашу үшін алдын ала Банктің филиалының бөлімшесіне жүгінуі;
- 2) осы Қағидалардың 7.1-тармағының 1), 2) және 3) тармақшаларында көзделген талаптарды орындауы қажет.
8. Қашықтан қызмет көрсету арналары арқылы қызметтерді пайдаланатын Клиентті сәйкестендіруді Банк КЖ/ТҚ/ЖҚҚТҚҚ, алаяқтық және құқыққа қайшы инциденттер тәуекелдерін басқару саласындағы Банктің ішкі құжаттарының талаптарына, сондай-ақ Клиенттерді қашықтан сәйкестендіру және аутентификациялау рәсімдерін реттейтін Банктің ішкі құжаттарына сәйкес жүзеге асырады. Қазақстан Республикасының Клиент-бейрезиденттеріне қатысты бастапқы сәйкестендіру, тиісті тексеру және іскерлік қатынастарды орнату жөніндегі шаралар Клиенттің Банк бөлімшесіне жеке қатысуы арқылы жүзеге асырылады. Клиенттің Мобильді қосымшада тіркелуі сәйкестендіруді және тиісті тексеру жөніндегі шараларды жүргізуді алмастырмайды, тек Клиентке Мобильді қосымшаға қол жеткізу мүмкіндігін қамтамасыз етеді. Клиент Мобильді қосымшада тіркеуден өткеннен кейін, тиісті сәйкестендіру тәсілімен расталған жағдайда және Банк Қазақстан Республикасының заңнамасына және Банктің ішкі құжаттарына сәйкес Клиентке қатысты тиісті тексеру жөніндегі шараларды жүргізген жағдайда, Мобильді қосымшада тиісті түрде сәйкестендірілген болып танылады.
9. Мобильді қосымшада тіркелудің міндетті шарты болып Клиенттің Сенім білдірілген мобильді телефон нөмірін, ЖСН-ін көрсетуі, Клиенттің КҚКШ талаптарымен келісуі және дербес деректерді жинауға және өңдеуге келісім беруі табылады.
10. ЭБҚ бойынша алынатын комиссиялардың мөлшері Банктің Сайтында орналастырылған Банк Тарифтерімен айқындалады.
11. Мобильді қосымшада тіркелу:
- 11.1. осы Қағидалардың 7.1-тармағының талаптарын ескере отырып, жаңа Клиент-резиденттер (Банкте банк шоттары жоқ жеке тұлғалар мен жеке кәсіпкерлер) және Банктің қолданыстағы Клиент-резиденттері тарапынан дербес жүзеге асырылады.
- 11.2. осы Қағидалардың 7.2-тармағының 1) тармақшасының талаптарын ескере отырып, Клиент-бейрезиденттер (жеке тұлғалар) Банктің филиалының бөлімшесіне жеке қатысу арқылы банк шотын ашқаннан және сәйкестендіру мен тиісті тексеруден өткеннен кейін жүзеге асырылады.
- Мобильді қосымшада тіркелгеннен кейін Клиенттерге авторизациядан өту мүмкіндігі беріледі.
12. Клиентті сәйкестендіру әдісін Банк өз қалауы бойынша анықтайды. Электрондық құжаттармен алмасу Клиентті келесі тәсілдердің бірімен сәйкестендіре отырып Мобильді қосымша арқылы жүзеге асырылады:
- 1) ЭЦҚ;
- 2) биометриялық сәйкестендіру;
- 3) динамикалық сәйкестендіру;
- 4) бірегей пайдаланушы және құпиясөз идентификаторы.
13. Банкте ашылған банк шоты жоқ Клиент-резидент Мобильді қосымшада тіркелу үшін мынадай әрекеттерді орындайды:
- 1) Мобильді қосымшаны мобильді құрылғыларға арналған ресми қосымшалар дүкендерінен мобильді телефонына/өзге де құрылғысына жүктеп алады;
- 2) ұсынылған нысанға:
- а) сенім білдірілген мобильді телефон нөмірін;
- б) ЖСН-ін енгізеді;
- 3) Банктің www.zamanbank.kz Сайтында орналастырылған дербес деректерді жинауға және өңдеуге келісім нысанымен, Шарттың талаптарымен және осы Қағидалармен танысады және Мобильді қосымшада тиісті белгі қою арқылы өзінің олармен келісетінін растайды;

- 4) «Әрі қарай» батырмасын басу арқылы Шарттың талаптарымен, дербес деректерді жинауға және өңдеуге келісім нысанымен, сондай-ақ осы Қағидалармен келісетінін және OTP-кодын алуға келісімін растайды;
- 5) мобильді телефон нөмірін верификациялау үшін көрсетілген мобильді телефон нөміріне SMS-хабарлама арқылы алынған OTP-кодын ұсынылған нысанға енгізеді;
- 6) Клиенттің OTP-кодын енгізуі динамикалық сәйкестендіру (OTP-коды) арқылы мынадай электрондық құжаттарға қол қоюға Клиенттің ерік білдіруін растау болып табылады:
- Өтініш-сауалнамаға;
 - Кешенді келісімге.
- Қате деректер (OTP-коды немесе Клиенттің ЖСН-і/мобильді телефон нөмірі) енгізілген жағдайда, параметрлерге байланысты Клиентке Мобильді қосымшада қате деректер енгізілгені және оларды қайта енгізу қажеттігі туралы хабарлама көрсетіледі. Клиенттің бір (1) сессия шеңберінде OTP-кодын енгізуге 3 (үш) әрекеті бар;
- 7) биометриялық сәйкестендіру (Liveness check) рәсімінен өтеді, оның барысында мобильді құрылғы камерасының фокусында бетін ұстап тұрып, сұралған белгілі бір қимылдарды/нұсқауларды орындайды.
- 8) Мобильді қосымшаға кіру кодын (құпиясөзді) белгілейді және оны қайта енгізу арқылы растайды. Кіру коды сенім білдірілген құрылғыдан Мобильді қосымшада авторизациядан өту үшін пайдаланылады. Қосымша Клиент кейінгі қайта кіру үшін PIN-кодты орнатып, Face ID/саусақ ізі арқылы сәйкестендіруді іске қоса алады.
14. Ашылған банк шоты бар Клиент-резидент те, Клиент-бейрезидент те Мобильді қосымшада тіркелу үшін мынадай әрекеттерді орындайды:
- 1) Мобильді қосымшаны мобильді құрылғыларға арналған ресми қосымшалар дүкендерінен мобильді телефонына/өзге де құрылғысына жүктейді;
 - 2) Мобильді қосымшаның ұсынылған нысанына:
 - а) сенім білдірілген мобильді телефон нөмірін;
 - б) Клиенттің ЖСН-ін енгізеді;
 - 3) мобильді телефон нөмірін верификациялау үшін сенім білдірілген мобильді телефон нөміріне SMS-хабарлама арқылы алынған OTP-кодын ұсынылған нысанға енгізеді. Қате деректер (OTP-коды немесе Клиенттің ЖСН-і/мобильді телефон нөмірі) енгізілген жағдайда, параметрлерге байланысты Клиенттің интерфейсінде қате деректер енгізілгені және оларды қайта енгізу қажеттігі туралы хабарлама көрсетіледі. Клиенттің 1 (бір) сессия шеңберінде OTP-кодын енгізуге 3 (үш) әрекеті бар;
 - 4) Банктің дербес деректерді жинауға және өңдеуге қажетті келісімдердің болуын автоматты түрде тексеруін күтеді (оның ішінде Клиент-резиденттің бұған дейін Банк бөлімшесінде қағаз жеткізгіште ресімдеген келісімдерін тексеруді қоса алғанда);
 - 5) биометриялық сәйкестендіру (Liveness check) рәсімінен өтеді, оның барысында мобильді құрылғы камерасының фокусында бетін ұстап тұрып, сұралған белгілі бір қимылдарды/нұсқауларды орындайды;
 - 6) Мобильді қосымшаға кіру кодын (құпиясөзді) белгілейді және оны қайта енгізу арқылы растайды. Кіру коды сенім білдірілген құрылғыдан Мобильді қосымшада авторизациядан өту үшін пайдаланылады. Қосымша Клиент кейінгі қайта кіру үшін PIN-кодты орнатып, Face ID/саусақ ізі арқылы сәйкестендіруді іске қоса алады. Мобильді қосымшадағы есептік жазбадан шыққан, мобильді құрылғы ауыстырылған немесе жаңа мобильді құрылғыдан кірген жағдайда, Клиент Мобильді қосымшаға қолжетімділікті қайта белсендіруге және осы Қағидалардың осы тармағында көрсетілген Клиентті сәйкестендіру жөніндегі іс-шаралардан қайта өтуге тиіс.
15. Қазақстан Республикасының заңнамасында және Банктің ішкі құжаттарында көзделген жағдайларда, Банк мобильді құрылғыны, сенім білдірілген мобильді телефон нөмірін ауыстырған кезде Клиент-бейрезиденттің жеке басын растауына қосымша талаптар белгілеуге құқылы. Мұндай жағдайларда мобильді құрылғыны, сенім білдірілген мобильді телефон нөмірін Мобильді қосымша арқылы ауыстыруға Банк көздеген тәсілдер қолданылған кезде ғана, оның ішінде Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің Сәйкестендіру деректерімен алмасу орталығы (СДАО) арқылы биометриялық аутентификациялау және/немесе Клиент-бейрезиденттің Банк бөлімшесіне жеке өзі жүгінуі арқылы жол беріледі.
16. Клиент ұсынылатын ақпараттың дұрыстығына, толықтығына, өзектілігіне және шынайылығына

кепілдік береді. Клиент Мобильді қосымшада сәйкестендіру кезінде деректерді үшінші тұлғалардың құқыққа қайшы пайдалануына және беруіне жауапты болады. Мобильді қосымшада тіркеу/қолжетімділікті қайта белсендіру нәтижесінде Клиент Мобильді қосымшадағы өзінің қолжетімділік параметрлерін (Сенім білдірілген нөмірді, Кіру кодын және өзге де авторизациялау деректерін) есте сақтауға және оларды ешкімге жария етпеуге тиіс.

17. Мобильді қосымша Клиенттерге Банктің техникалық жұмыстар жүргізетін уақытын қоспағанда, тәулік бойы қолжетімді.

4-тарау. Электрондық банктік қызметтердің мазмұны.

18. Банк ЭБҚ ұсыну кезінде Клиенттерді тиісті тексеру жөніндегі шараларды жүзеге асырады, КЖ/ТҚ/ЖҚҚТҚҚ туралы Заңның, Банктің КЖ/ТҚ/ЖҚҚТҚ саласындағы ішкі құжаттары мен рәсімдерінің талаптарын сақтау, санкциялық комплаенс-тәуекелді болдырмау/барынша азайту мақсатында қажетті тексерулер жүргізеді, сондай-ақ валюталық бақылау агентінің функцияларын жүзеге асыруды қамтамасыз етеді, рұқсат етілмеген төлемдерге және/немесе ақша аударымдарына қарсы іс-қимыл жасау процесін автоматтандыратын жүйені және (немесе) бағдарламалық-техникалық құралдарды пайдаланады.

19. Банк ұсынатын ЭБҚ тізбесі Банктің техникалық мүмкіндіктеріне сәйкес дербес айқындалады.

20. ЭБҚ қызметтердің мынадай тізбесін қамтиды, бірақ онымен шектелмейді:

Клиенттер – жеке тұлғалар:

1) Электрондық төлем қызметтері:

а) коммуналдық қызметтер, ұялы байланыс, теледидар/Интернет/телефония және басқа да қызметтерді жеткізушілердің пайдасына төлемдер;

б) QR-код арқылы төлемдер (техникалық мүмкіндік болған жағдайда);

с) аударымдарды жүзеге асыру:

- өзінің банктік шоттары мен төлем карточкалары арасында (өзінің банктік шотынан/төлем карточкасынан банк ішіндегі кез келген банктік шотқа/ Банк шығарған төлем карточкасына; өзінің банктік шотынан / төлем карточкасынан республиканың басқа банкіндегі өзінің банктік шотына Қазақстан / басқа эмитент-банктер шығарған төлем карточкасы;
- басқа банкте шығарылған төлем карточкасынан Банк шығарған төлем карточкасына;
- өзінің банктік шотынан Қазақстан Республикасының басқа банкіндегі үшінші тұлғаның шотына;
- SWIFT жүйесі, жедел төлемдер жүйесі (ЖТЖ), халықаралық төлем жүйесі (ХТЖ) бойынша өзінің ұлттық және шетел валютасындағы банктік шотынан;

д) Банкте ашылған өзінің банктік шоттары арасындағы аударымдар кезінде операция жасалған кезде қолданылатын Банктің транзакциялық жүйелеріндегі валюталарды қолма-қол ақшасыз сатып алу/сату бағамы бойынша валютаны айырбастау;

е) Төлем карточкаларын шығару/қайта шығару;

ф) Төлем карточкаларын бұғаттау/бұғаттаудан шығару;

г) қолма-қол ақшаны алуды қоса алғанда, Төлем карточкасы бойынша операцияларды жүргізуге лимиттерді белгілеу немесе өзгерту;

h) қашықтан ресімделетін жекелеген банктік қызметтер мен өнімдерді ұсынуға өтінімдерді жіберу (қаржыландыруға өтінімдер/ қаржыландыру бойынша ақпарат алу, депозиттерді орналастыруға өтінімдер/ депозиттер бойынша ақпарат алу, төлем карточкасын ашуға өтінімдер);

і) Мобильді қосымшаның функционалында көзделген өзге де электрондық төлем қызметтері;

2) Ақпараттық банктік қызметтер:

а) банк шоттары/төлем карточкалары, оның ішінде депозиттер және исламдық қаржыландыру өнімі бойынша егжей-тегжейлі ақпаратты көрсету;

б) Банкте ашылған банктік шоттардың, оның ішінде қолда бар депозиттің, исламдық қаржыландырудың болуы және нөмірлері туралы ақпарат алу;

с) төлем карточкасының деректемелері бойынша ақпарат алу;

- d) банк шоты /төлем карточкалары бойынша үзінді көшірмеде операцияларды жүргізу туралы ақпаратты көрсету;
- e) Банк жүйесінде жүзеге асырылған төлемдер мен аударымдардың тарихын қарау;
- f) карточкалық операцияларды жүзеге асыруға, банкоматтан қолма-қол ақша алуға қойылған шектеулерді/лимиттерді алып тастау/белгілеу/өзгерту;
- g) төлем карточкасын бұғаттау/бұғаттан шығару;
- h) ПИН-кодын орнату немесе өзгерту;
- i) SMS-хабарлама / Push-хабарлама алу;
- j) Мобильді қосымшаның функционалында көзделген өзге де ақпараттық банктік қызметтер.

Клиенттер-жеке кәсіпкерлер:

1) Электрондық төлем қызметтері:

- a) Клиенттің банктік шоттарынан Банктің ұлттық және шетел валютасында банкішілік және сыртқы аударымдарды жүзеге асыру;
- b) міндетті төлемдерді (бюджетке төленетін төлемдер, міндетті зейнетақы жарналары, әлеуметтік аударымдар, медициналық сақтандыруға аударымдар және т. б.) жүзеге асыру;
- c) QR-код арқылы төлемдерді жүзеге асыру (техникалық мүмкіндік болған жағдайда);
- d) Банкте ашылған өзінің банктік шоттары арасындағы аударымдар кезінде операция жасалған кезде қолданылатын Банктің транзакциялық жүйелеріндегі валюталарды қолма-қол ақшасыз сатып алу/сату бағамы бойынша валютаны айырбастау;
- e) төлем карточкаларын шығару/қайта шығару (техникалық іске асыру мүмкін болған жағдайда);
- f) төлем карточкаларын бұғаттау/бұғаттан шығару (техникалық мүмкіндік болған жағдайда);
- g) қолма-қол ақшаны алуды қоса алғанда, төлем карточкасы бойынша операцияларды жүргізуге лимиттерді белгілеу немесе өзгерту (техникалық мүмкіндік болған жағдайда);
- h) қашықтықтан ресімделетін жекелеген банктік қызметтер мен өнімдерді ұсынуға өтінімдерді жіберу (қаржыландыруға өтінімдер/ қаржыландыру бойынша ақпарат алу, депозиттерді орналастыруға өтінімдер/ депозиттер бойынша ақпарат алу, төлем карточкасын ашуға өтінімдер (техникалық мүмкіндік болған жағдайда));
- i) мобильді қосымшаның функционалында көзделген өзге де электрондық төлем қызметтері;

2) Ақпараттық банктік қызметтер:

- a) Банкте ашылған банк шоттарының болуы және нөмірлері туралы деректерді ұсыну;
- b) банк шоттары бойынша жүзеге асырылған төлемдер және (немесе) ақша аударымдары туралы банк шоттары бойынша ақша қалдықтарын және (немесе) қозғалысын қарау;
- c) өзінің банктік шоттары бойынша ақша қозғалысы бойынша үзінді көшірмелерді электрондық нысанда алу;
- d) Мобильді қосымшаның функционалында көзделген өзге де ақпараттық банктік қызметтер.

5-тарау. Электрондық банктік қызметтерді көрсету тәртібі, мерзімдері және электрондық құжаттарды сақтау

- 21. Мобильді қосымшаға қолжетімділік осы Қағидалардың 12-тармағына сәйкес сәйкестендіру тәсілдерін қолдана отырып, Клиент сәйкестендірілгеннен кейін, сондай-ақ Клиент кешенді банктік қызмет көрсетуге Өтініш-сауалнамаға (Шартқа 1-қосымша) қол қою арқылы Шартқа қосылғаннан кейін беріледі.
- 22. Операцияны жасауға Нұсқауды Банк Клиентті сәйкестендіру жүргізілгеннен кейін орындайды. Бұл ретте Мобильдік қосымша арқылы операциялар Банктің Тарифтерінде көзделген комиссия сомасын (болған жағдайда) ескере отырып, сұратылған операцияға ҚБҚК жүйесінің талаптарына және Клиенттің банктік шоттарында жеткілікті қаражаттың болуына сәйкес жүзеге асырылады.
- 23. Операциялардың сомалары мен санын Банк өз қалауы бойынша, бірақ Қазақстан Республикасы заңнамасының және Банктің ішкі құжаттарының талаптары шеңберінде

шектеуі мүмкін.

24. ЭБҚ осы Қағидаларда және Банктің өзге де ішкі құжаттарында белгіленген тәртіпті сақтай отырып, Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген сәйкестендіру құралдарын қолдану арқылы ұсынылады.
25. Банктің ЭЦҚ пайдалана отырып Клиентке ЭБҚ беруі Клиентте Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына сәйкес тіркелген Қазақстан Республикасының аккредиттелген куәландырушы орталығы берген тіркеу куәлігі болған кезде жүзеге асырылады.
26. Банк Мобильдік қосымша/қызмет көрсетудің өзге де қашықтағы арналары арқылы Шариғаттың нормалары мен қағидаттарына және Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына сәйкес тиісінше ресімделген және расталған Клиенттің нұсқауларын орындауға қабылдайды.
27. Клиенттің қашықтықтан нұсқауы Клиентті сәтті сәйкестендіруден және сәйкестендіруден өткен жағдайда Клиентпен берілген және Банк орындауға қабылдаған болып есептеледі.
28. Клиенттердің электрондық төлем қызметтерін алуы үшін динамикалық сәйкестендіруді пайдалану кезінде Банк ОТР-кодын құрады және Шарт талаптарына сәйкес Клиентке жібереді.
29. Клиенттің электрондық төлем қызметтеріне қайта қол жеткізуі сонымен қатар жаңа бір реттік ОТР-кодын құруды және пайдалануды талап етеді.
30. Мобильді қосымшаны қолдана отырып QR-кодты сканерлеу Клиенттің (сатып алушының) шығыс операциясын жасауға нұсқауы болып табылады (техникалық мүмкіндік болған жағдайда). Клиент тауар үшін төлеген сома QR-код арқылы сәйкес келмеген жағдайда төлемді алушы Клиентке бұрын төленген соманы қайтаруды жүзеге асырады. Төлемді алушы мен Клиент арасындағы өзара есеп айырысу Банктің қатысуынсыз дербес жүзеге асырылады.
31. Клиенттің Мобильді қосымша арқылы берілген төлемдер мен ақша аударымдары бойынша нұсқауын Банк орындайды немесе Банк оны Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген мерзімде орындаудан бас тартады. Төлем қызметін көрсетудің ең ұзақ мерзімі-егер ҚР қолданыстағы заңнамасында, Клиент пен Банк арасында жасалған Шартта/өзге де шарттарда немесе Банктің ішкі құжаттарында өзгеше көзделмесе, оны жасау үшін қажетті құжаттардың толық топтамасын ұсынған сәттен бастап тиісті нұсқау келіп түскен Банктің операциялық күні ішінде.
32. Ақпараттық банктік қызметтер сәйкестендірудің мынадай тәсілдерінің бірін пайдалана отырып ұсынылады: ЭЦҚ, динамикалық сәйкестендіру, биометриялық сәйкестендіру немесе бірегей идентификатор мен құпиясөз. Құпиясөз бірнеше негізде қолданылады немесе Клиенттің қалауы бойынша өзгертіледі.
33. Клиенттің сұрау салуы бойынша Банк, егер Қазақстан Республикасының заңнамасында және / немесе Шартпен өзгеше мерзім белгіленбесе, сұрау салуды алған күннен бастап күнтізбелік 15 (он бес) күннен аспайтын мерзімде растайтын құжаттарды немесе мәліметтерді Шартта көзделген тәсілдердің бірімен жіберу арқылы клиентке ЭБҚ берілген электрондық құжаттарды жөнелту және (немесе) алу туралы растауды ұсынады.
34. Мобильді қосымшаның жұмысына қатысты барлық мәселелер бойынша Клиент Байланыс орталығының телефондары арқылы хабарласа алады не мессенджерде, Мобильді қосымшада және Банктің өзге де интернет-ресурстарында чатты пайдалана алады.
35. Операциялық күн ішінде жұмыс күндері Банк бөлімшелері арқылы жүзеге асырылатын банктік шот бойынша жекелеген операцияларды қоспағанда, төлем карточкасы бойынша жүзеге асырылатын операциялар тәулік бойы қолжетімді болады. Бұл ретте операциялық күн аяқталғаннан кейін жүргізілген төлем карточкасы бойынша операцияларды Банк келесі жұмыс күні өңдейді.
36. Банк аударым / төлем жүргізгеннен кейін, оның ішінде тауарға ақша төлеген немесе қайтарған кезде Клиентке төлем сомасын көрсете отырып, Мобильді қосымшада Push-хабарлама/SMS-хабарлама немесе хабарлама жібереді.
37. Электрондық құжаттар олардың тұтастығы мен өзгермейтіндігін сақтай отырып қалыптастырылған, жіберілген немесе алынған форматта сақталады және сақтау мақсатында электрондық құжаттың мазмұнын қағаз тасығышта басып шығаруды немесе көрсетуді талап етпейді.

38. Электрондық құжаттарды сақтау тәртібі мен мерзімдері Банктің Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес әзірленген ішкі құжаттарымен айқындалады.

6-тарау. Электрондық банктік қызметтерді көрсету кезіндегі қауіпсіздік рәсімдері

39. Банктің ЭБҚ ұсынуы Банктің ішкі құжаттарымен және III артпен белгіленген қауіпсіздік рәсімдеріне сәйкес жүргізіледі.
40. Қауіпсіздік рәсімдері мыналарды қамтамасыз етеді:
- 1) Клиентті дұрыс сәйкестендіруді және оның тиісті ЭБҚ алу құқығын растауды;
 - 2) Банк тарапынан Клиентке ЭБҚ ұсынылатын электрондық құжаттардың мазмұнында бұрмаланулардың және (немесе) өзгерістердің бар-жоғын анықтауды;
 - 3) банктік құпияны құрайтын ақпаратқа рұқсатсыз қол жеткізуден қорғауды және осы ақпараттың тұтастығын қамтамасыз етуді.
41. Клиентті дұрыс сәйкестендіру және оның тиісті ЭБҚ алуға құқығын растау Банкінің қалауы бойынша сәйкестендірудің бір немесе бірнеше тәсілін пайдалана отырып авторизациялау арқылы қамтамасыз етіледі.
42. Клиентке ЭБҚ ұсынылатын электрондық құжаттардың мазмұнындағы бұрмаланулар және (немесе) өзгерістер Банктің АБАЖ-да операцияны өңдеу барысында анықталуға тиіс. Операциялар бойынша деректердің бұрмаланғаны анықталған жағдайда, егер бұрмалану Клиенттің кінәсінен болғаны анықталса, Банк Клиентке түзетулер енгізуді жүзеге асырудан бас тартуға құқылы.
43. Банктік құпияны құрайтын ақпаратқа рұқсатсыз қол жеткізуден қорғау және осы ақпараттың тұтастығы қолжетімділікті бақылау және ақпаратты деректерді беру арналары арқылы жіберу кезінде шифрлау арқылы қамтамасыз етіледі.
44. Банк Клиентке ЭБҚ ұсынылуына негіз болған хабарламалардың жіберілгенін және (немесе) алынғанын растайтын ақпараттың сақталуын қамтамасыз етеді. Мобильді қосымшада операцияның жүргізілгенін растайтын ақпарат операция жүргізілгеннен кейін операциялар тарихы бар бетте көрсетіледі. Растау құжаты жүргізілген операция туралы негізгі ақпаратты қамтиды.
45. Аудиторлық іздiң болуы банктің АБАЖ-дағы барлық операцияларды бақылауға мүмкіндік береді және келесі жолдармен қамтамасыз етіледі:
- 1) Мобильді қосымшаны/өзге де қашықтықтан қызмет көрсету арналарын пайдалану кезінде Клиенттің іс-әрекеттерін тіркеу (есепке алу);
 - 2) тіркеуді (есепке алуды) қорғау.
46. Банктік құпияны құрайтын ақпаратқа рұқсатсыз қол жеткізу, оған рұқсатсыз өзгерістер енгізу, рұқсат етілмеген төлемді және (немесе) ақша аударымын жүзеге асыру және өзге де рұқсат етілмеген әрекеттер анықталған жағдайда, Банк осындай әрекеттер жасалған Клиентке олар анықталғаннан кейінгі келесі жұмыс күнінен кешіктірмей бұл туралы хабарлайды.
47. ҚБҚК жүйесін пайдаланушы тарапынан рұқсат етілмеген әрекеттер анықталған жағдайда Клиент Мобильді қосымшаға қосымшаға қолжетімділікті бұғаттау бойынша ұйымдастырушылық шараларды қабылдау үшін Банктің бөлімшесіне немесе Байланыс орталығына жүгінеді.
48. Осы Қағидалардың 45–46-тармақтарында көрсетілген рұқсат етілмеген әрекеттер анықталған жағдайда, Банк дереу тексеру жүргізеді және олардың салдарын жою, сондай-ақ мұндай әрекеттердің болашақта қайталануына жол бермеу үшін барлық қажетті шараларды қабылдайды.

7-тарау. Электрондық банктік қызметтерді ұсынуды тоқтата тұру және тоқтату

49. Банк мынадай жағдайларда Клиентке ЭБҚ ұсынуды/Клиенттің ЭБҚ-ға қолжетімділігін тоқтата тұрады немесе тоқтатады:
- 1) егер Банктің мұндай қызметті ұсыну мүмкіндігі болмаса;
 - 2) егер Клиенттің Шарт шеңберінде де, Банк пен Клиент арасында жасалған кез келген өзге шарт шеңберінде де Банк алдында орындалмаған міндеттемелері болса;
 - 3) егер Клиенттің жабдығы және / немесе құрылғысы және бағдарламалық жасақтама Банктің техникалық шарттары мен талаптарына сәйкес келмесе;

- 4) егер Клиент оның ЭБҚ алу үшін техникалық және өзге де мүмкіндіктері бар екенін растамаса;
 - 5) Банктің пікірінше, рұқсат етілмеген төлем белгілері анықталған;
 - 6) егер Клиент сәйкестендірілмеген болса;
 - 7) егер банк шоттарындағы ақша сомасы операцияларды жүргізу және тарифтерде көзделген комиссияларды есептен шығару үшін жеткіліксіз болса;
 - 8) ұсынылатын құжаттардың Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына, Шариғат нормалары мен қағидаттарына және Банктің ішкі құжаттарына сәйкес келмеуі;
 - 9) Клиенттің (оның өкілінің) және бенефициарлық меншік иесінің КЖ/ТҚ бойынша бақылау тізімінде болуы;
 - 10) Клиенттің Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес күдікті операцияларға жатқызылатын операцияларды жүзеге асыруы немесе оларды жүзеге асыруға әрекет жасауы;
 - 11) Банк Клиенттің ақшасымен және/немесе өзге де мүлкімен жасалатын операциялардың қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға/жылыстатуға және/немесе терроризмді қаржыландыруға және/немесе жаппай қырып-жою қаруын таратуды қаржыландыруға, сондай-ақ санкциялық комплаенс-тәуекелге байланысты екеніне күдік келтірген немесе оны пайымдауға негіздер болған жағдайда;
 - 12) Клиенттің Шарттың немесе Клиент пен Банк арасында жасалған өзге де шарттардың талаптарын бұзуы;
 - 13) Клиенттің төлем карточкасын/банк шотын бұғаттау/жабу;
 - 14) Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларда, оның ішінде нұсқауды орындаудан бас тарту үшін;
 - 15) Клиенттің қызметті өшіру туралы жазбаша хабарламасы болған жағдайда, мұндай жағдайда қызмет Банк Клиенттің қызметті өшіру туралы хабарламасын алған күні тоқтатылады;
 - 16) қашықтағы қызмет көрсету арналарында техникалық жұмыстар жүргізу; ЭБҚ беруді тоқтата тұруға әкеп соққан себептер жойылған кезде Банк Клиентке ЭБҚ толық көлемде көрсетуді жалғастырады;
 - 17) Клиент пен Банк арасында жасалған Шарттың немесе өзге де шарттардың талаптарына өзгерістер енгізілуіне байланысты, оған сәйкес қызметтерді көрсету тоқтатылатын немесе тоқтатыла тұратын жағдайда;
 - 18) Клиенттің Шартта және осы Қағидаларда көзделген ЭБҚ ұсыну тәртібі мен талаптарын бұзуы;
 - 19) ЭБҚ көрсетілуін қамтамасыз ететін техникалық құралдардың техникалық іркілістері туындаған, техникалық жұмыстар жүргізілген, ақаулар орын алған жағдайда;
 - 20) Қазақстан Республикасының заңнамасында, оның ішінде Қазақстан Республикасының «Қазақстан Республикасындағы банктер және банк қызметі туралы», «Төлемдер және төлем жүйелері туралы» заңдарында, КЖ/ТҚ/ЖҚҚТҚҚ туралы Заңда, Қазақстан Республикасы Азаматтық кодексінің (Ерекше бөлім) нормаларында, сондай-ақ Шартта тікелей тыйым салынған жағдайларды қоспағанда, Банктің дербес айқындайтын өзге де негіздер бойынша, оның ішінде алаяқтық және құқыққа қайшы инциденттер тәуекелдерін басқару мәселелерін реттейтін негіздер бойынша;
Клиентке ЭБҚ ұсыну Клиенттің (оның өкілінің) және бенефициарлық меншік иесінің КЖ/ТҚ және алаяқтық пен құқыққа қайшы инциденттер тәуекелдерін басқару бойынша бақылау тізімінде болуына байланысты тоқтатыла тұрған жағдайда, Банк Клиентке банк қызметтерін Банк бөлімшесіне жеке өзі келу арқылы алу мүмкіндігі туралы хабарлайды.
50. Клиент ЭБҚ алу тәртібі мен талаптарын бұзған, ЭБҚ көрсетілуін қамтамасыз ететін техникалық құралдар ақаулы болған жағдайда, сондай-ақ ЭБҚ көрсетуді тоқтата тұрған немесе тоқтатқан кезде, Банк анықталған ақау және/немесе қызметтерді көрсетуді

тоқтата тұру немесе тоқтату сәтінен бастап 1 (бір) жұмыс күні ішінде қашықтан қызмет көрсету арналары арқылы немесе Шартта Банк айқындайтын өзге де тәсілдермен Клиентке ЭБҚ көрсетуді тоқтата тұру немесе тоқтату туралы хабарлайды. Клиенттің ЭБҚ алу тәртібі мен талаптарын бұзу себептері, сондай-ақ ЭБҚ көрсетілуін қамтамасыз ететін техникалық құралдардың ақаулары жойылғаннан кейін, нәтижесінде Клиенттің ЭБҚ алу құқығы тоқтатыла тұрған болса, Банк Клиентке ЭБҚ көрсетуді қайта бастайды және бұл туралы Клиентке кейіннен хабарлайды.

51. Шарттың талаптарына сәйкес Банк:

- 1) алаяқтық операциялардың алдын алу және Клиенттің банк шотына рұқсатсыз қол жеткізуден қорғау мақсатында үшінші тұлғалардың, оның ішінде тауарларды/жұмыстарды/көрсетілетін қызметтерді жеткізушілердің пайдасына ақша аударымдарына (сомасы бойынша) шектеулер белгілеуге және Мобильді қосымшада/өзге де қашықтан қызмет көрсету арналарында осындай операцияларды растау үшін аутентификациялау тәсілдерін дербес айқындауға;
- 2) Банктің интернет-ресурстарына қатарынан 12 (он екі) ай ішінде кіру болмаған жағдайда, Мобильді қосымшадағы/өзге де қашықтан қызмет көрсету арналарындағы есептік жазбаны бұғаттауға немесе жоюға;
- 3) операцияның Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкестігін тексеру мақсатында Клиенттен жүргізіліп жатқан операцияға қатысты қосымша ақпарат пен құжаттарды сұратуға;
- 4) Клиенттің қашықтан қызмет көрсету арналары арқылы жүзеге асыратын операцияларына шектеулер белгілеуге;
- 5) Банк Клиенттің ақшасымен және/немесе өзге де мүлкімен жасалатын операциялардың қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға/жылыстатуға және/немесе терроризмді қаржыландыруға және/немесе жаппай қырып-жою қаруын таратуды қаржыландыруға, сондай-ақ санкциялық комплаенс-тәуекелге байланысты екеніне күдік келтірген немесе оны пайымдауға негіздер болған жағдайда, операцияны жүргізуден бас тартуға немесе оны тоқтата тұруға құқылы.

52. Банк Клиент қашықтан жүзеге асыратын операцияны орындау туралы Клиенттің нұсқауын мынадай жағдайларда орындаудан бас тартады:

- 1) жүргізілетін операция үшін Банкке төленуге тиіс сыйақыны төлеу үшін тиісті банк шотында ақшаның жеткіліксіз болуы;
- 2) Клиенттің жүргізілетін операцияның деректемелерін толық көрсетпеуі (дұрыс көрсетпеуі), оны жүзеге асыру мерзімінің сақталмауы;
- 3) төлем карточкасының/банк шотының бұғатталуы/жабылуы;
- 4) Банкке уәкілетті мемлекеттік органдардың және/немесе лауазымды тұлғалардың банк шоты бойынша шығыс операцияларын тоқтата тұру, банк шотында орналастырылған ақшаға тыйым салу туралы шешімдерінің/қаулыларының, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес ақшаны алып қоюға құқығы бар үшінші тұлғалардың нұсқауларының келіп түсуі;
- 5) Клиенттің Банк алдындағы кез келген міндеттемелері бойынша берешегінің болуы;
- 6) ақша аударымдары мен төлемдерді жүзеге асыруға Банк белгілеген лимиттердің асып кетуі;
- 7) Клиенттің КЖ/ТҚ, сондай-ақ алаяқтық және құқыққа қайшы инциденттер тәуекелдерін басқару бойынша бақылау тізімдерінде болуы.
- 8) Банк Клиенттің ақшасымен және/немесе өзге де мүлкімен жасалатын операциялардың қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға/жылыстатуға және/немесе терроризмді қаржыландыруға және/немесе жаппай қырып-жою қаруын таратуды қаржыландыруға, сондай-ақ санкциялық комплаенс-тәуекелге байланысты екеніне күдік келтірген немесе оны пайымдауға негіздер болған жағдайда.

8-тарау. Жауапкершілік

53. Осы Қағидалардың талаптарын орындамау және/немесе тиісінше орындамау үшін жауапкершілік осы Қағидаларда көрсетілген процестерге тартылған Банктің қызметкерлері мен бөлімшелерінің басшыларына жүктеледі.

54. Осы Қағидаларда көрсетілген процестерге қатысатын Банктің бөлімшелерінің басшылары мен қызметкерлері КЖ/ТҚ/алаяқтық және құқыққа қайшы инциденттер тәуекелдерін басқару мақсатында ішкі бақылау саясатын регламенттейтін Банктің ішкі құжаттарының ережелеріне сәйкес ішкі бақылауды ұйымдастыруға және жүзеге асыруға жауапты болады.
55. Шарттың талаптарына сәйкес, егер Клиентті сәйкестендіру тәсілдерін үшінші тұлғалардың рұқсатсыз пайдалануы Банктің кінәсінен болмаған жағдайда, Банк мұндай рұқсатсыз пайдаланудың салдарынан келтірілген залал үшін жауапты болмайды.

9-тарау. Қорытынды ережелер

56. Осы Қағидалардың нормаларымен реттелмеген мәселелер Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасының, Шарттың және/немесе Банктің ішкі құжаттарының талаптарына, сондай-ақ Банктің уәкілетті органдарының шешімдеріне сәйкес шешілуге тиіс.
57. ЭБҚ ұсыну процесіне қатысатын Банк қызметкерлерінің осы Қағидаларды орындамауы немесе тиісінше орындамауы тиісті тұлғалардың өздерінің лауазымдық немесе өзге де еңбек міндеттерін орындамауы немесе тиісінше орындамауы ретінде қарастырылады және кінәлі тұлғалар тәртіптік немесе өзге де жауапкершілікке тартылады.
58. Осы Қағидалардың орындалуын бақылау процеске қатысатын бөлімшелердің басшыларына жүктеледі.

**«Заман-Банк» Ислам Банкі» АҚ-да
электрондық банктік қызметтерді ұсыну қағидаларына
(жеке тұлғалар мен жеке кәсіпкерлер үшін)
№ 1 қосымша**

Банктің Мобильді қосымшасымен жұмыс істеу кезіндегі қауіпсіздік жөніндегі жадынама

Банктің сервисі – Клиенттерге жасалған Кешенді банктік қызмет көрсету шарты шеңберінде Банкпен өзара әрекеттесуге мүмкіндік беретін Банктің мобильді қосымшасы. Бұл ақпаратпен және электрондық құжаттармен алмасуды, сондай-ақ мобильді құрылғыны (смартфон, планшет және т.б.) пайдалана отырып, Интернет желісі арқылы жекелеген операцияларды жүзеге асыруды қамтиды.

Сонымен қатар, сервис мобильді құрылғы пайдаланушыларына тауарлардың, жұмыстардың және көрсетілетін қызметтердің ақысын төлеуге, ақша аударымдарын жүзеге асыруға, сондай-ақ мобильді қосымшаның функционалы көздейтін өзге де операцияларды орындауға мүмкіндік беретін электрондық төлемдер жүйесін қамтиды.

Қауіпсіздіктің негізгі қағидаларымен танысыңыз:

- ✓ интернет желісінде және Банктің сервистерін пайдалана отырып операциялар жүргізу кезінде қолданылатын SMS-хабарлама арқылы жіберілген біржолғы кодты ешкімге бермеңіз және хабарламаңыз;
- ✓ Банктің сервистерін қосу кезінде үшінші тұлғалардың мобильді телефон нөмірлерін пайдаланбаңыз;
- ✓ заңды негіздері (өкіл, сенім білдірілген тұлға) жоқ үшінші тұлғаларға өзіңіздің банк шотыңызды/Төлем карточкаңызды/Мобильді қосымшаңызды пайдалану құқықтарын бермеңіз;
- ✓ Төлем карточкасының деректемелерін, сондай-ақ CVC/CVC2-кодын/3D Secure паролін ешкімге хабарламаңыз және бермеңіз;
- ✓ ешқандай жағдайда SMS-хабарлама арқылы алынған кодты ешкімге, оның ішінде Банк қызметкерлеріне де хабарламаңыз, Банктің Байланыс орталығына консультация немесе SMS-хабарламадағы кодты ұсынуды талап ететін қызмет алу үшін өзіңіз жүгінетін жағдайларды қоспағанда. Жеке құпия деректер мен парольдерді сақтауға Клиент жауапты болады;
- ✓ тексерілмеген дереккөздерден SMS-хабарламалар/мессенджерлер арқылы алынған сілтемелерге өтпеңіз;
- ✓ бөтен мобильді құрылғыда PIN-код орнату немесе саусақ ізі арқылы кіру мүмкіндігін пайдалану арқылы Банктің мобильді қосымшаларына авторизациядан өтпеңіз;
- ✓ Банк орындаған және қабылдамаған барлық операциялар туралы хабарламаларды күн сайын тексеріп отырыңыз және ықтимал шығындарды барынша азайту мақсатында ақшаның рұқсат етілмеген есепке жазылуы (аударылуы) жағдайлары туралы Банкке дереу хабарлаңыз;
- ✓ Банк біржолғы код бар SMS-хабарламаларды жіберетін мобильді телефон жоғалған/ұрланған немесе SIM-карта жұмысы күтпеген жерден тоқтаған жағдайда, дереу ұялы байланыс операторыңызға хабарласып, SIM-картаны бұғаттауыңыз, сондай-ақ бұл туралы Банкке дереу хабарлауыңыз қажет;
- ✓ интернет желісіндегі карточкалық операцияларға лимиттер белгілеңіз;
- ✓ мобильді құрылғының операциялық жүйесінің жаңартуларын уақтылы орнатыңыз;
- ✓ лицензиялық антивирустық бағдарламалық қамтамасыз етуді пайдаланыңыз және оның тұрақты түрде жаңартылып отыруын қадағалаңыз;
- ✓ зиянды бағдарламаларды уақтылы анықтау үшін антивирустық тексеруді тұрақты түрде жүргізіңіз;
- ✓ үшінші тұлғалардың немесе бейтаныс адамдардың өтініші бойынша бөгде қосымшаларды орнатпаңыз;
- ✓ Банкте барлық қажетті ақпарат бар және Банк ешқашан, ешқандай жағдайда Төлем карточкасының деректемелерін, авторизациялау деректерін, Төлем карточкасының PIN-кодын беруді сұрап электрондық хабарламалар, SMS-хабарламалар жібермейді, телефон

арқылы қоңырау шалмайды, сондай-ақ электрондық пошта арқылы бағдарламалар мен олардың жаңартуларын таратпайды;

- ✓ деректердің бұзылғаны немесе рұқсат етілмеген қол жеткізу фактілері анықталған және мобильді қосымша арқылы банк шоттарынан рұқсат етілмеген транзакциялар жүргізілген жағдайда, 4077 (ҚР бойынша қоңырау шалу тегін), +7-778-099-40-77 нөмірлері арқылы немесе SIB@zamanbank.kz электрондық мекенжайы бойынша Банктің Байланыс орталығына дереу жүгінуіңіз қажет.