

«Заман-Банк «Ислам банкі»
АҚ Басқармасымен
2024 жылғы «09» шілдеде
№ 29 хаттамасы
БЕКІТІЛДІ

**«ЗАМАН-БАНК» ИСЛАМ БАНКІ» АҚ-да
«ИНТЕРНЕТ-КЛИЕНТ» ЖҮЙЕСІ АРҚЫЛЫ
ЭЛЕКТРОНДЫҚ БАНК ҚЫЗМЕТТЕРІН КӨРСЕТУ ҚАҒИДАЛАРЫ**
(Басқарманың 2025 жылғы 27 маусымдағы № 31 шешімімен енгізілген өзгерістерімен)

Астана, 2024 жыл

1 тарау. Жалпы ережелер

1. Осы «Интернет-клиент» жүйесі арқылы электрондық банк қызметтерін көрсету қағидалары (*бұдан әрі – Қағидалар*) «Заман - Банк «Ислам банкі» АҚ (*бұдан әрі – Банк*) клиенттеріне электрондық банк қызметтерін көрсету жөніндегі шарттар мен талаптарды айқындау мақсатында әзірленді.

2. Қағидалар Қазақстан Республикасының (*бұдан әрі – ҚР*) заңнамасына және Банктің ішкі құжаттарына сәйкес әзірленді.

3. Қағидалар Банктің қашықтықтан қызмет көрсету арналары арқылы электрондық банк қызметтерін көрсетудің жалпы тәртібін айқындайды.

4. Банк уәкілетті мемлекеттік орган берген лицензияда, сондай-ақ, ҚР заңнамасында көзделген тәртіппен көзделген банк операциялары бойынша ғана электрондық банк қызметтерін көрсетеді.

2 тарау. Глоссарий

5. Ережелерде келесі негізгі ұғымдар/анықтамалар мен қысқартулар қолданылады:

1) аутентификация – Банк белгілеген қауіпсіздік рәсімін пайдалану арқылы электрондық құжаттың жасалуының түпнұсқалығын және дұрыстығын растау;

2) банктік шот/шот-клиенттің банктегі ақшасының қозғалысын, сондай-ақ клиент пен Банк арасындағы клиентке банктік қызмет көрсету жөніндегі шарттық қатынастарды көрсету және есепке алу тәсілі;

3) ІҚ – Банктің ішкі құжаты;

4) сәйкестендіру – ЭЦҚ -мен берілген тіркеу куәлігінің банкте тіркелген пайдаланушының тіркеу куәлігінің деректеріне сәйкестігін және бар-жоғын тексеру арқылы ЭҚ алу құқығын біржақты растау мақсатында клиенттің жеке басын анықтау рәсімі;

5) Шарт-клиенттің қосылу туралы өтінішке қол қою және Банктің интернет-ресурсында және/немесе Банктің филиалдарында (операциялық бөлімдерде) орналастырылған Банк пен клиент арасында жасалатын электрондық байланыс арналары («Интернет-Клиент» жүйесі) бойынша клиенттің шотын жүргізу тәртібі туралы шарт;

6) Шарт-клиенттің қосылу туралы өтінішке қол қою және Банктің интернет-ресурсында және/немесе Банктің филиалдарында (операциялық бөлімдерде) орналастырылған Банк пен клиент арасында жасалатын электрондық байланыс арналары («Интернет-Клиент» жүйесі) бойынша клиенттің шотын жүргізу тәртібі туралы шарт;

7) КЖ/ТҚҚ туралы заң – «Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы» Қазақстан Республикасының Заңы;

8) сенім білдірілген нөмір – Клиент Банкке берген, банк өз бетінше айқындайтын тәсілдермен банк банк жүйелерінде тіркейтін Клиенттің уәкілетті тұлғаларының ұялы (ұялы) телефон нөмірі.

9) Клиент – заңды тұлға (заңды тұлғаның оқшауланған бөлімшелерін (филиалын, өкілдігін) қоса алғанда, ұйымдық-құқықтық нысаны мен меншік нысанына қарамастан), шетелдік дипломатиялық және консулдық өкілдік, дара кәсіпкер, шаруа (фермер) қожалығы немесе Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен жеке практикамен айналысатын тұлға (адвокат, жеке нотариус, жеке сот орындаушысы, кәсіби медиатор);

10) Пайдаланушы – ЭБҚ жүйесіне қосылған және Клиент/бизнес-клиент ЭБҚ жүйесі арқылы клиенттің/бизнес-клиенттің шотына (шоттарына) билік етуге уәкілеттік берген тұлға;

11) Сертификат – тіркеу куәлігінің токенге жазылған электрондық цифрлық қолтаңбасының ашық кілті, куәландырушы орталық берген қолданылу мерзімі 1 (бір) жыл. Қолданылатын алгоритмдер мен стандарттар: МЕМСТ34.310-2004 «Ақпараттық технология. Ақпаратты криптографиялық қорғау. Электрондық цифрлық қолтаңбаны қалыптастыру және тексеру процестері»;

12) сәйкестендіру тәсілі – электрондық цифрлық қолтаңба, пайдаланушының бірегей сәйкестендіргіші және пароль. Клиенттің ЭҚ алу құқығын біржақты растау мақсатында оның түпнұсқалығын анықтау рәсімі;

13) аутентификация тәсілі – пайдаланушының бірегей сәйкестендіргішін, паролін және Токен-құрылғысын пайдалану арқылы пайдаланушының түпнұсқалығын растау;

14) КЖ/ТҚҚ тізімі-Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастырумен (жылыстатумен), терроризмді қаржыландырумен және жаппай қырып-жою қаруын таратуды қаржыландырумен байланысты жеке және заңды тұлғалардың тізімі), ЖЛТ және ШЖЛТ (жария лауазымды тұлғалар мен шетелдік жария лауазымды тұлғалар), сондай-ақ теріс Ақпарат және / немесе жоғарыда аталған процестермен байланысты деген күдік, OFAC/ЕС санкциялық тізімдері және КЖ/ТҚ туралы заңнаманың талаптарымен айқындалған өзге де тізімдер.

15) ЭБҚ жүйесі («Интернет-Клиент» жүйесі) – компьютерлік және телекоммуникациялық желілерді пайдалана отырып, клиенттерге банктік қызметтерді қашықтан ұсыну мүмкіндігін көздейтін және клиенттің банк бөлімшелеріне баруын талап етпейтін электрондық банктік қызмет көрсету жүйесі. Шотты (шоттарды) басқару нақты уақыт режимінде – интернет желісі арқылы «Online» жүзеге асырылады;

16) Тариф – клиентке қызмет көрсеткені үшін банкке тиесілі комиссиялық сыйақының мөлшері;

17) Токен – eToken 72K PRO (JavaToken) ақпаратты қорғау құрылғысы, USB форма факторы;

18) ЭҚ-төлем және ақпараттық банк қызметтерін алу үшін қашықтан қол жеткізу жүйелері арқылы клиенттің өзінің банктік шотына қол жеткізуіне байланысты электрондық банктік қызметтер;

19) Электрондық құжат-ақпарат электрондық-цифрлық нысанда ұсынылған және сәйкестендіру құралдарымен куәландырылған, жөнелтуші жасаған және оған жасалғаннан кейін енгізілген бұрмалануларды және (немесе) өзгерістерді қамтымайтын құжат;

20) ЭЦҚ – ЭЦҚ құралдарымен құрылған және электрондық құжатқа ЭЦҚ қол қойылғаннан кейін оның дұрыстығын, өзгермейтіндігін, сондай-ақ оған қол қойған тарапқа тиесілігін және оның қол қойылған электрондық құжаттың мазмұнымен келісімін растайтын электрондық цифрлық нышандар жиынтығы.

3-тарау. Электрондық банк қызметтерін ұсынудың жалпы шарттары

6. ЭҚ клиентке ұсынуды Банк ҚР заңнамасында көзделген тәртіппен, сондай-ақ Шарттың талаптарына сәйкес қашықтықтан қызмет көрсету арналары арқылы жүргізеді.

7. ЭҚ беру шарт жасалғаннан кейін ғана мүмкін болады

8. ЭБҚ клиентке дербес компьютерде ЭБҚ жүйесі клиентінің автоматтандырылған жұмыс орнын орнату және Токен алу қажет.

9. Банк клиентке шартқа қол қойылғаннан кейін тікелей белгі береді. Таңбалауышты Тапсырыс берушіге жеткізу туралы хабарламасы бар тапсырыс хатпен пошта арқылы жіберуге болады, ал жеткізу шығындарын клиент өз есебінен төлейді.

10. Клиент таңбалауыштың сақталуына дербес жауапты болады. Таңбалауыштың паролін жоғалтқан кезде пайдаланушыны ЭБҚ жүйесінде бұғаттауды жүзеге асыру үшін дереу банкке жүгіну керек. ЭБҚ жүйесінде жұмысты қайта бастау үшін клиент банкке хабарласып, еркін нысанда тиісті өтініш жазуы қажет.

11. Клиентті ЭБҚ жүйесінің пайдаланушысы ретінде тіркеу рәсімі:

а) Клиенттің қажетті электрондық тіркеу нысандарын толтыруы;

б) куәландырушы орталықтың тіркеу орталығында уәкілетті тұлғалардың атына сертификат құру және шығару (әдепкі бойынша сертификат ұйым басшысына шығарылады). Сертификатты шығару операциялық басқару мамандары ұсынған сауалнама және уәкілетті адамдардың жеке басын куәландыратын құжаттар негізінде жүргізіледі;

- c) ЭҚБ жүйесіндегі сертификатты Клиенттің есептік жазбасына байланыстыру;
 d) Клиенттің қолы қойылған және мөрмен куәландырылған құжаттарды куәландырушы орталыққа жіберу:

- Кілттер мен тіркеу куәлігін дайындауға және/немесе тіркеу куәлігін тіркеуге өтініш: RSA алгоритмі, GOST;
- Клиенттен куәландырушы орталықтың қызметтерін ұсыну туралы шартқа қосылу туралы өтініш;
- Тіркеу куәлігі: RSA алгоритмі, GOST;
- Клиенттен куәландырушы орталыққа тиісті құжаттарды ұсынуға сенімхат.

12. ЭБҚ жүйесінде Клиентті тіркеу рәсімдерінен кейін Клиент жағында ЭБҚ жүйесі Клиентінің автоматтандырылған жұмыс орнын орнату жүргізіледі.

13. Шарт жасасу кезінде Банк клиентке ЭҚ талаптары туралы ақпарат береді.

14. Шартта Банктің интернет-ресурсында орналастырылған және Шартқа қосымша талаптары бар электрондық құжатқа сілтемелер көрсетілген жағдайда Банк Клиентке Шарттың қолданылу мерзімі ішінде көрсетілген электрондық құжатқа кедергісіз қол жеткізу мүмкіндігін қамтамасыз етеді.

15. ЭБҚ жүйесі клиент – Сервер технологиясы негізінде құрылған. ЭҚ пайдалану және ЭБҚ жүйесінің сапалы жұмыс істеуі үшін клиент интернет желісіне қол жеткізуі және мынадай талаптарға сәйкес келетін өзінің аппараттық және бағдарламалық қамтамасыз етуін пайдалануы қажет:

- 1) Intel Pentium 1ГГц және одан жоғары орталық процессор.
- 2) Қатты диск кемінде 20 Гб.
- 3) Жедел жады кемінде 2 Гб.
- 4) Microsoft Windows 7, Windows 8, Windows 8.1, Windows 10 және одан жоғары операциялық жүйелер.
- 5) Бөлінген интернет желісі, жылдамдығы кемінде 1 мбит/с;
- 6) PDF файлдармен жұмыс істеуге арналған бағдарламалық қамтамасыз ету;
- 7) MS Office 2016 және одан жоғары нұсқаларының лицензиялық пакеті;
- 8) лицензияланған антивирустық бағдарлама.

16. Қашықтан қызмет көрсету арналарын пайдаланатын Клиентті сәйкестендіруді банк КЖ/ТҚҚ туралы заң талаптарын орындау тәртібін регламенттейтін Банктің ІҚ талаптарына, сондай-ақ қашықтықтан режимде клиенттерді сәйкестендіру мен аутентификациялауды жүргізу рәсімін регламенттейтін Банктің ІҚ талаптарына сәйкес жүргізеді. Банк сәйкестендірудің тиісті тәсілімен расталған клиенттің өтінішін алған жағдайда, Клиент тиісті түрде сәйкестендірілген деп танылады.

17. ЭЖ бойынша алынатын комиссиялардың мөлшері банктің интернет-ресурсында жарияланған Банктің тарифтерімен айқындалады.

Валюта айырбастау бағамын шетел валютасында ЭҚ көрсету кезінде банк нақты уақыт режимінде, ұйымдастырылған және ұйымдастырылмаған валюта нарығындағы нарықтық сұраныс пен ұсыныстарға сүйене отырып, валюта нарығындағы ағымдағы жағдайды ескере отырып есептейді. Жоғарыда аталған факторларды ескере отырып, банк дербес айқындаған айырбастау бағамын ЭҚ көрсету кезінде банк клиентке телефон байланысы арқылы жеткізеді және оны клиент келіскеннен кейін ЭБҚ жүйесі бойынша ресімдейді.

18. Банктің техникалық жұмыстарды жүргізу уақытын қоспағанда, ЭБҚ жүйесі Клиенттер үшін тәулік бойы қолжетімді болады.

19. Электрондық құжаттар олардың тұтастығы мен өзгермеуін сақтай отырып қалыптастырылған, жіберілген немесе алынған форматта сақталады және басып шығаруды немесе сақтау мақсатында электрондық құжаттың мазмұнын қағаз жеткізгіште көрсетуді талап етпейді.

20. Интернет-ресурстың домендік атауы, Электрондық мекенжайы өзгерген кезде Банк ҚР заңнамасында көзделген тәртіппен және мерзімде Ұлттық банкті еркін жазбаша нысанда хабардар етеді.

4-тарау. Электрондық банк қызметтерінің мазмұны

21. Банк ұсынатын ЭҚ тізбесі банктің техникалық мүмкіндіктеріне сәйкес дербес айқындалады.

22. ЭБҚ жүйесіндегі ЭҚ келесі қызметтер тізімін (соның ішінде ақпараттық банктік қызметтерді) қамтиды, бірақ олармен шектелмейді:

а) Электрондық төлем қызметтері:

клиенттердің шоттарын (шоттарын) жүргізу;
ұлттық және шетел валютасында төлемдер мен аударымдарды жүзеге асыру;
қолма-қол ақшасыз шетел валютасымен айырбастау операцияларын жүзеге асыру (сатып алу/сату/айырбастау).

б) ақпараттық банктік қызметтер:

ақша қаражатының қозғалысы және Клиенттің шот(тар)ының жай-күйі туралы үзінді көшірмелерді, оның ішінде шот(тар) бойынша жүргізілген төлемдер және (немесе) ақша аударымдары туралы ақпаратты ұсыну;
валюта бағамы туралы ақпаратты және басқа да қаржылық анықтамалық ақпаратты ұсыну.

в) Банкке/Банктен келген хаттармен жұмыс.

23. Бұл ретте ЭҚ тізбесі Клиенттің/Банктің ақпараттық жүйелерінің техникалық мүмкіндіктеріне байланысты шектелуі мүмкін.

24. Бұл қызметтер тізбесін банк ақпаратты Банктің ресми сайтында орналастыру арқылы біржақты тәртіппен (клиентпен келісусіз) өзгерте алады (www.zamanbank.kz), ережеге өзгерістер/толықтырулар енгізу арқылы жүзеге асырылады.

5-тарау. Электрондық қызметтерді көрсету тәртібі мен мерзімдері

25. ЭБҚ жүйесімен қосылу және жұмыс істеу үшін:

- 1) Клиент өзі таңдаған сәйкестендіру әдісі туралы ақпаратты, сондай-ақ сенімді ұялы телефон нөмірін, пайдаланушының электрондық пошта мекенжайын және/немесе таңбалауыш құрылғыны ұсыну қажеттілігін көрсете отырып, кейіннен тіркеу, ЭБҚ жүйесіне кіру және төлем құжаттарына қол қою кезінде пайдалану үшін қосылу туралы өтінішті толтыруы тиіс;
- 2) Банк ЭБҚ жүйесінде пайдаланушыны құру жөніндегі іс-шараларды жүзеге асырады және клиентке (пайдаланушыға) қабылдау-беру актісі бойынша Токен-құрылғы береді (клиент аутентификацияның тиісті әдісін таңдаған жағдайда);
- 3) Клиент (пайдаланушы) ЭБҚ жүйесіне web-нұсқасы арқылы қол жеткізеді;;
- 4) Клиент (пайдаланушы) пайдаланушының жеке сәйкестендіру нөмірі ретінде көрсете отырып, ЭБҚ жүйесінде дербес тіркеледі;
- 5) пайдаланушыны ЭБҚ жүйесінде тіркеу процесінде Банк пайдаланушыны құпия сөздің сәйкестігін тексеру арқылы анықтайды.
- 6) Клиент (пайдаланушы) ЭБҚ жүйесінде тіркелу кезінде оған кіру паролін орнатады.

6-тарау. Электрондық банк қызметтерін көрсету кезіндегі қауіпсіздік рәсімдері

26. Банктің ЭҚ беруі Банктің ақпараттық қауіпсіздік саясатында және шартта белгіленген қауіпсіздік рәсімдеріне сәйкес жүргізіледі.

27. Қауіпсіздік процедуралары мыналарды қамтамасыз етеді:

- 1) клиенттің дұрыс сәйкестендірілуін және оның тиісті ЭҚ алу құқығын;
- 2) Банк тарапынан электрондық құжаттардың мазмұнында бұрмаланулардың және (немесе) өзгерістердің болуын анықтау, олардың негізінде Клиентке ЭҚ ұсынылады;

3) банктік құпияны және деректердің тұтастығын құрайтын ақпаратқа рұқсатсыз қол жеткізуден қорғау.

28. Клиенттің сенімді сәйкестендірілуіне және оның тиісті ЭҚ алу құқығына сәйкестендірудің бір немесе бірнеше тәсілдерін қолдана отырып, аутентификация арқылы қол жеткізіледі.

29. Жүйе пайдаланушысы тарапынан рұқсат етілмеген іс-әрекеттер анықталған жағдайда, Клиент ЭБҚ жүйесінде жеке кабинетті бұғаттау жөнінде алдын алу шараларын қабылдау үшін дереу бөлімшеге немесе Банктің операциялық менеджеріне жүгінеді.

30. Клиенттің сұрау салуы бойынша Банк оған шартта көзделген тәртіппен және мерзімдерде ЭҚ ұсынылғанын (алынғанын) растайтын электрондық құжаттарды жөнелту және (немесе) алу туралы растауды ұсынады.

31. Банктің ішкі құжаттарында және шартта белгіленген қауіпсіздік рәсімдерін қолдану негізінде сәйкестендіру құралын қолданбай клиенттің сенім білдірілген нөмірі бойынша телефон байланысы арқылы кейбір ақпараттық ЭҚ (валюта бағамы туралы ақпарат және басқа да анықтамалық ақпарат) беруге жол беріледі.

32. Банк құпиясын құрайтын ақпаратқа рұқсатсыз қол жеткізу, оның рұқсатсыз өзгеруі, санкцияланбаған төлемді және (немесе) ақша аударымын жүзеге асыру және өзге де санкцияланбаған іс-әрекеттер анықталған кезде Банк бұл туралы осындай іс-әрекеттерге жол берілген клиентке олар анықталғаннан кейінгі келесі жұмыс күнінен кешіктірмей хабарлайды. Жоғарыда көрсетілген санкцияланбаған әрекеттер туындаған жағдайда, банк олардың салдарын жою және болашақта олардың жол берілуіне жол бермеу үшін барлық қажетті шараларды дереу қабылдайды.

7-тарау. Электрондық банк қызметтерін көрсетуді тоқтата тұру және тоқтату

33. Банк клиентке ЭҚ беруді/клиенттің ЭҚ-ке кіруін 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 қамтамасыз ету банктің техникалық шарттары мен талаптарына сәйкес келмесе;
- 4) Егер Клиент ЭҚ 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 операциялар жүргізу және банк тарифтерінде көзделген комиссияларды есептен шығару үшін жеткіліксіз болса;
- 8) ұсынылатын құжаттардың ҚР және банк ІҚ заңнамасының талаптарына сәйкес келмеуі;
- 9) КЖ/ТҚҚ тізімінде клиенттің (оның өкілінің) және бенефициарлық меншік иесінің болуы;
- 10) КЖ/ТҚҚ мақсатында ҚР заңнамасына сәйкес күдікті операцияларға жататын операцияларды Клиент жасаған немесе жасауға тырысқан;
- 11) клиенттің Банкпен жасалған шарттың немесе өзге де шарттардың талаптарын бұзуы;
- 12) ҚР заңнамасында көзделген, оның ішінде нұсқауды орындаудан бас тарту үшін;
- 13) клиенттің қызметті өшіру туралы жазбаша хабарламасы болған жағдайда жүзеге асырылады. Банк клиенттің ажырату туралы хабарламасын Банк алған күні қызмет көрсетуді тоқтатуға құқылы;
- 14) қашықтағы қызмет көрсету арналарында техникалық жұмыстар жүргізу. ЭҚ беруді тоқтата тұруға әкеп соққан себептер жойылған кезде Банк клиентке ЭҚ көрсетуді жалғастырады;

15)Шарт талаптарын өзгерту, оған сәйкес қызметтерді көрсету тоқтатылатын немесе не тоқтатыла тұратын;

16)клиенттің ЭБҚ жүйесінде Шартта және Қағидаларда көзделген ЭҚ беру тәртібі мен талаптарын бұзуы;

17)ЭҚ беруді қамтамасыз ететін техникалық құралдардың ақаулары;

18)клиенттің банктік шотын бұғаттау/жабу;

19)Қазақстан Республикасының заңнамасында, оның ішінде «Қазақстан Республикасындағы банктер және банк қызметі туралы», «Төлемдер және төлем жүйелері туралы» ҚР заңдарында, КЖ/ТҚҚ туралы заңда, ҚР Азаматтық кодексінде, сондай-ақ Шартта көзделген негіздер бойынша бұған тікелей тыйым салынған жағдайларды қоспағанда, банк дербес айқындайтын өзге де негіздер бойынша.

34. Банк клиентке қашықтықтан қызмет көрсету арналары арқылы немесе шартта Банк айқындайтын өзге де тәсілдермен Клиент ЭҚ алу тәртібі мен талаптарын бұзған, ЭҚ көрсетуді қамтамасыз ететін техникалық құралдардың ақауы болған кезде немесе шартта және Қағидаларда көзделген өзге де негіздер бойынша ЭҚ беруді тоқтата тұру немесе тоқтату туралы ақау анықталған кезден бастап 1 (бір) жұмыс күні ішінде хабардар етеді және / немесе қызмет көрсетуді тоқтата тұру немесе тоқтату. Клиенттің ЭҚ алу тәртібі мен талаптарын бұзу себептерін, клиенттің ЭҚ алу құқығын тоқтата тұруға әкеп соққан ЭҚ көрсетуді қамтамасыз ететін техникалық құралдардың ақауын жойғаннан кейін Банк кейіннен оны шартта белгіленген тәсілмен хабардар ете отырып, Эу клиентіне көрсетуді қайта бастайды.

35. Қағидалардың шарттарына сәйкес Банк:

1) алаяқтық операцияларды болғызбау және клиенттің банктік шотына рұқсатсыз кіруден қорғау мақсатында үшінші тұлғалардың, оның ішінде тауарларды/жұмыстарды/көрсетілетін қызметтерді берушілердің пайдасына ақша аударымдарына шектеулер (сомасы бойынша) белгіленсін және ЭБҚ жүйесінде және Банктің өзге де интернет-ресурстарында осындай операцияларды растау үшін аутентификация әдістерін дербес айқындасын;

2) клиенттің қатарынан 12 (он екі) ай ішінде оларға баруы болмаған кезде пайдаланушыны ЭБҚ жүйесінде және Банктің өзге де интернет-ресурстарында бұғаттауға немесе өшіруге;

3) ҚР Заңнамасына сәйкестігін тексеру мақсатында клиенттен жүргізіліп жатқан операцияға қатысты қосымша ақпарат пен құжаттарды сұратуға құқылы;

4) қашықтағы қызмет көрсету арналары арқылы клиенттің операцияларына шектеулер қоюға құқылы;

36. Банк келесі жағдайларда клиент қашықтықтан жасайтын операцияны орындау туралы клиенттің тапсырмасын орындаудан бас тартады:

1) Клиент Банктің тарифтеріне сәйкес көрсетілген қызметтер үшін төлемді және (немесе) аударымды және Банктің комиссиялық сыйақысын төлеуді жүзеге асыру үшін қажетті ақша сомасын қамтамасыз етпеген кезде;

2) Клиент немесе пайдаланушы Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген төлем құжатын жасау және ұсыну тәртібіне қойылатын талаптарды сақтамаған кезде;

3) уәкілетті мемлекеттік органдардың немесе лауазымды адамдардың клиенттің банктік шоты бойынша шығыс операцияларын тоқтата тұру туралы шешімдері және (немесе) өкімдері, мүлікке билік етуге уақытша шектеулер, клиенттің банктік шотындағы ақшаға тыйым салу туралы актілер, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес бірінші кезектегі тәртіппен орындалуға жататын нұсқаулар болған кезде;

4) Қазақстан Республикасының Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл саласындағы заңнамасында көзделген жағдайларда және тәртіппен;

5) клиенттің банк алдындағы кез келген міндеттемелері бойынша берешегі болған кезде;

- 6) аударымдар мен төлемдерді жүзеге асыруға Банк белгілеген лимиттер асып кеткен жағдайда;
- 7) жасалатын операцияның Қазақстан Республикасының валюталық заңнамасына сәйкес келмеуі.
- 8) шартта немесе ҚР заңнамасында көзделген өзге де жағдайларда.

8 тарау. Клиенттің есептік жазбасын бұғаттау/бұғаттан шығару және сертификатты қайта шығару

37. Токен жоғалған, ұрланған, бүлінген немесе басшы мен уәкілетті адамдар ауысқан жағдайда Клиенттің жазбаша өтініші негізінде сертификат қайта шығарылады және жаңа токен беріледі.

38. Сертификаттың қолданылу мерзімі аяқталған жағдайда бұрын берілген клиенттің таңбалауышына сертификатты қайта шығару жүргізіледі.

39. Токен жоғалған немесе ұрланған жағдайда, сондай-ақ ұйымның қызметі тоқтатылған жағдайда Клиенттің жазбаша өтініші негізінде ЭБҚ жүйесінде пайдаланушының есептік жазбасын бұғаттау жүзеге асырылады.

40. ЭБҚ жүйесінде пайдаланушының есептік жазбасын бұғаттау клиенттің электрондық банктік қызметтерге қол жеткізуіне тыйым салады және клиентке электрондық банктік қызметтерді ұсынуды тоқтатады.

41. Клиент клиенттің есептік жазбасын бұғаттау туралы банкке жүгінген сәтке дейін банк жүйе арқылы алған клиенттің барлық тапсырмаларын клиент тиісті түрде санкциялаған тапсырмалар ретінде қарайды.

42. Сертификатты қайта шығару және клиенттің есептік жазбасының құлпын ашу осы Қағидаларға сәйкес жүргізіледі.

43. Клиенттің есептік жазбасының құлпын ашу клиенттің еркін нысанда ресімделген жазбаша өтініші негізінде жүргізіледі.

44. Банк клиентке электрондық банк қызметтерін ұсынуды тоқтата тұрады немесе тоқтатады:

- а. клиенттің шартта көзделген электрондық банк қызметтерін ұсыну тәртібі мен талаптарын бұзуы;

- б. электрондық банк қызметтерін көрсетуді қамтамасыз ететін техникалық құралдардың ақаулары;

- с. шартта көзделген өзге де негіздер бойынша.

45. Осы Қағидалардың 33 - тармағында көзделген негіздер бойынша электрондық банк қызметтерін ұсынуды тоқтата тұрған немесе тоқтатқан жағдайда Банк Клиентті өз қалауы бойынша мынадай тәсілдердің бірі-жазбаша не электрондық тәсілмен хабардар етеді.

46. Клиенттің электрондық банк қызметтерін алу құқығын тоқтата тұруға әкеп соққан себептер жойылған кезде Банк клиентке электрондық банк қызметтерін ұсынуды кейіннен жазбаша не электрондық тәсілмен хабардар ете отырып, қайта бастайды.

9 тарау. Жауапкершілік

47. Қағидалар талаптарын орындамағаны және/немесе тиісінше орындамағаны үшін жауапкершілік Қағидаларда көрсетілген процестерге тартылған банк бөлімшелерінің қызметкерлері мен басшыларына жүктеледі.

48. Банктің уәкілетті бөлімшесінің басшысы ішкі бақылау саясатын регламенттейтін Банктің ІҚ ережелеріне сәйкес клиенттерге ЭҚ беру тәртібін сақтау бөлігінде тиімді ішкі бақылауды ұйымдастыруға және қолдауға жауапты болады.

49. Қағидаларда көрсетілген процестерге қатысатын Банк бөлімшелерінің басшылары мен қызметкерлері ішкі бақылау саясатын және банкте ішкі бақылауды жүзеге асыру рәсімін регламенттейтін Банктің ішкі құжаттарының ережелеріне сәйкес ішкі бақылауды ұйымдастыруға және жүзеге асыруға жауапты болады.

50. Қағидаларда көрсетілген процестерге қатысатын Банк бөлімшелерінің басшылары мен қызметкерлері өздерінің функционалдық міндеттерін орындау кезінде мүдделер қақтығысын болдырмау қағидатын қатаң сақтауға міндетті және банктегі мүдделер қақтығысын басқару саясатын реттейтін Банктің ЖҚ ережелерін сақтауға жауапты болады. Мүдделер қақтығысы туындаған жағдайда Қағидаларда көрсетілген процестерге қатысатын Банк бөлімшелерінің басшылары мен қызметкерлері бұл туралы банктің тікелей басшысына және комплаенс қызметіне хабарлайды.

10 тарау. Қорытынды ережелер

51. Егер Басқарма шешімімен оларды қолданысқа енгізудің өзге мерзімі белгіленбесе, Ереже оларды Банк Басқармасы бекіткен күннен бастап 5 (бес) жұмыс күні өткен соң қолданысқа енгізіледі.

52. Ережеге енгізілетін өзгерістер мен толықтырулар, егер басқарманың шешімімен оларды қолданысқа енгізудің өзге мерзімі белгіленбесе, Банк Басқармасы бекіткен күннен бастап 5 (бес) жұмыс күні өткеннен кейін күшіне енеді.

53. Ережемен реттелмеген ережелер ҚР және Банктің ІҚ заңнамасымен реттеледі.

54. ҚР заңнамасы өзгерген және ережелердің жекелеген ережелерінде ҚР заңнамасына қайшылықтар туындаған жағдайда, Ережелердің мұндай ережелері күшін жояды және банк қызметкерлері Ережелерге тиісті өзгерістер мен толықтырулар енгізілгенге дейін өз қызметінде ҚР заңнамасын басшылыққа алады.