



## **КЕЛІСІЛДІ**

«Заман-Банк» Ислам банкі» АҚ  
исламдық қаржыландыру  
қағидаттары жөніндегі кеңесінің  
2025 жылғы «17» маусымдағы  
№ 1/06-2025 хаттамасы

## **БЕКІТІЛДІ**

«Заман-Банк» Ислам банкі» АҚ  
Басқармасы  
2025 жылғы «20» маусымдағы  
№ 30 хаттамасы

**«ЗАМАН-БАНК «ИСЛАМ БАНКІ» АҚ-да  
(ЖЕКЕ ТҮЛҒАЛАР МЕН ЖЕКЕ КӘСПІКЕРЛЕР ҮШІН)  
МОБИЛЬДІ ҚОСЫМША АРҚЫЛЫ ЭЛЕКТРОНДЫҚ БАНК  
ҚЫЗМЕТТЕРІН ҰСЫНУ ҚАҒИДАЛАРЫ**

Астана қ., 2025 ж.

**«Заман-Банк «Ислам банкі» АҚ-да (жеке тұлғалар мен  
жеке кәсіпкерлер үшін) мобильді қосымша арқылы  
электрондық банк қызметтерін ұсыну алары**

**Мазмұны**

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

**1 тарау. Жалпы ережелер**

1. Осы «Заман-Банк «Ислам банкі» АҚ (жеке тұлғалар мен дара кәсіпкерлер үшін) мобильді қосымша арқылы электрондық банк қызметтерін ұсыну қағидалары (бұдан әрі – Қағидалар) шариғат нормалары мен қағидаттарына, Қазақстан Республикасының заңнамасына, банк операцияларын жүргізудің жалпы шарттары туралы ережеге және «Заман-Банк «Ислам банкі» АҚ (бұдан әрі – Банк) өзге де ішкі құжаттарына сәйкес әзірленді.
2. Қағидалар клиенттердің – жеке тұлғалардың және дара кәсіпкерлердің электрондық банктік қызметтерді мобильді қосымша арқылы қашықтықтан банктік қызмет көрсету жүйесі арқылы алуының жалпы тәртібін регламенттейді.
3. Банк уәкілетті мемлекеттік орган берген лицензияда, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген тәртіппен көзделген банк операциялары бойынша ғана электрондық банк қызметтерін ұсынады
4. Мобильді қосымша арқылы операцияларды жүргізу үшін Клиент тарифтермен (оның ішінде оларды алу тәртібімен) және қашықтықтан қызмет көрсету шарттарымен, нұсқаулықтармен, банк белгілеген лимиттермен және Банктің сайтында орналастырылған шектеулермен өз бетінше танысуға міндетті. Клиенттерді қашықтықтан банктік қызмет көрсету жүйесіне (ҚБҚК) қосу Клиентті мобильді қосымшада тіркеу/ авторизациялау кезінде, сондай-ақ клиентпен жеке тұлғалар үшін кешенді банктік қызмет көрсету шартын немесе дара кәсіпкерлер үшін 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 – бір реттік ОТР-кодты пайдалану арқылы клиенттің ЭББ алу құқығын бір мәнді растау үшін оның жеке басын анықтау рәсімі;
  - 7) сенім білдірілген нөмір-Клиент мобильді қосымшада, өтініш-сауалнамада немесе клиенттің жеке нөмірі ретінде белгіленген өзге де құжатта тіркелу кезінде көрсеткен және банк ЭБҚ беру шеңберінде ОТР-кодты және өзге де хабарламаларды жіберу үшін пайдаланатын ұялы (ұялы) телефон нөмірі;
  - 8) сенімді құрылғы – Клиент мобильді қосымшаға кіруді тіркеу немесе қайта белсендіру кезінде сәйкестендіру рәсімінен өтетін мобильді құрылғы. Сенімді құрылғының белгісі мобильді қосымшадағы әрекеттерді Клиент тікелей жасайтынын растайтын сәйкестендіру/авторизациялау нәтижелері негізінде беріледі;
  - 9) жеке тұлғаға немесе дара кәсіпкерге арналған кешенді банктік қызмет көрсету шарты (бұдан әрі – Шарт) – банк пен клиент арасында қосылу туралы өтінішке қол қою арқылы жасалатын, банк шотын ашу және оған қызмет көрсету, Төлем карточкаларын шығару және оларға қызмет көрсету, электрондық банктік қызметтер көрсету шарттарын, сондай-ақ банк пен клиент арасындағы өзара іс-қимыл тәртібін айқындайтын шарт. Клиент Шартқа Шарттың өзінде белгіленген тәртіппен қосылады және оның негізінде тиісті банк өнімдері мен қызметтеріне, оның ішінде

**«Заман-Банк «Ислам банкі» АҚ-да (жеке тұлғалар мен  
жеке кәсіпкерлер үшін) мобильді қосымша арқылы  
электрондық банк қызметтерін ұсыну алары**

мобильді қосымшаға қол жеткізеді;

- 10) КЖ/ТҚҚІҚ туралы заң – ҚР «Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы» Заңы;
- 11) ЖСН-жеке сәйкестендіру нөмірі;
- 12) дара кәсіпкер – өз атынан, өз тәуекеліне және өзінің мүліктік жауапкершілігіне кіріс алуға бағытталған дербес, бастамашыл қызметті жүзеге асыратын жеке тұлға;
- 13) ақпараттық банк қызметтері – клиенттің немесе үшінші тұлғаның бұйрығы бойынша және Клиенттің келісімімен оның банктік шоты бойынша ақша қалдықтары және (немесе) қозғалысы туралы, осы шот бойынша жүзеге асырылған төлемдер және (немесе) ақша аударымдары туралы ақпаратты және клиенттің сұрау салуы бойынша не Клиент пен Банк арасында жасалған шарт бойынша өзге де ақпаратты беру жөніндегі банктің қызметтері;
- 14) Клиент – банкте банктік шоты бар, Банкпен электрондық банк қызметтерін ұсынуға шарт/өзге шарт жасасқан жеке тұлға, дара кәсіпкер;
- 15) қол жеткізу коды – ҚБҚК жүйесінде тіркеуден өту (қол жеткізуді қайта іске қосу) кезінде клиент сенімді құрылғыда белгілейтін құпия цифрлық код кіру коды ҚБҚК жүйесіндегі кіруді авторизациялау үшін пайдаланылады, оны клиент биометриялық сәйкестендіруден өткеннен кейін уәкілетті аймақта өзгерте алады;
- 16) Байланыс орталығы – клиенттердің өтініштерін қабылдауды және өңдеуді, сондай-ақ дауыстық арналар, онлайн-чаттар және мессенджерлер арқылы өнімдер мен қызметтер бойынша ақпарат беруді қамтамасыз ететін Банктің бөлімшесі;  
17) санкцияланбаған төлем/санкцияланбаған қол жеткізу-клиенттің келісімінсіз және қатысуынсыз үшінші тұлғалардың ҚБҚК жүйесі арқылы төлем операциясын (төлемді және/немесе ақша аударымын) жасау не клиенттің банктік шотына (немесе басқа қызметтерге) қол жеткізу;
- 18) Мобильді қосымша – ҚБҚК жүйесіне қашықтан қол жеткізу арнасы, Android, IOS операциялық жүйелерін басқаратын мобильді құрылғыларда орнату үшін жасалған бағдарламалық қамтамасыз ету нұсқасы, клиентке мобильді құрылғылардан (смартфон, планшет және т. б.) Интернет желісі арқылы Банктің ЭББ-на қол жеткізуге мүмкіндік береді.;
- 19) төлем карточкасы – оны ұстаушыға электрондық терминалдар немесе басқа да қашықтықтан қызмет көрсету арналары арқылы төлемдерді және (немесе) ақша аударымдарын жүзеге асыруға не қолма-қол ақша алуға, не Банк айқындаған валюта айырбастауды және оның шарттарына басқа да операцияларды жүргізуге мүмкіндік беретін ақпаратты қамтитын электрондық төлем құралы;
- 20) КЖ/ТҚҚІҚ – Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс – қимыл - 28) КЖ/ТҚҚІҚ туралы Заңның талаптарын орындау кезінде банк жүзеге асыратын шаралар жиынтығы;
- 21) қауіпсіздік рәсімі – клиенттің Электрондық басқару блогын алу құқығын белгілеу және берілетін және алынатын электрондық құжаттардың мазмұнындағы қателерді және (немесе) өзгерістерді анықтау мақсатында электрондық құжаттарды жасау, беру және алу кезінде оны сәйкестендіруге арналған ұйымдастырушылық шаралар мен ақпаратты қорғаудың 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) Рефералдық бағдарлама – жеке тұлғаға арналған кешенді банктік қызмет көрсету шартының ажырамас бөлігі болып табылатын жеке тұлғаларға арналған Банктің арнайы бағдарламасы (осы Шартқа 3-қосымша), оның талаптары шеңберінде Клиент өзінің қалауы мен өз еркімен өзінің бірегей рефералдық сілтемесін / QR-кодын үшінші тұлғалармен бөліседі Банктің сыйақысын алу мақсатында Банктің клиенттері.

**«Заман-Банк «Ислам банкі» АҚ-да (жеке тұлғалар мен  
жеке кәсіпкерлер үшін) мобильді қосымша арқылы  
электрондық банк қызметтерін ұсыну алары**

- 24) Банктің сайты – банктің қызметтері мен өнімдері туралы ақпаратты қамтитын, мына мекенжай бойынша қолжетімді Банктің ресми интернет-ресурсы: [www.zamanbank.kz](http://www.zamanbank.kz);
- 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 қамтамасыз ету мен жабдықтардың жиынтығы;
- 26) Интернет-коммуникациялық желі және ақпаратты сақтауға және беруге арналған біріккен компьютерлік желілердің Дүниежүзілік жүйесі;
- 27) Сәйкестендіру тәсілі – электрондық цифрлық қолтаңба, динамикалық сәйкестендіру, биометриялық сәйкестендіру немесе пайдаланушы мен парольдің бірегей сәйкестендіргіші (QR-код, ПИН, USSD/SMS-хабарламалар, пароль, кіру коды, код сөзі) және /немесе клиенттің ерік білдіруін өзге де растау;
- 28) КЖ/ТҚҚІҚ тізімі - қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға), терроризмді қаржыландыруға (бұдан әрі - КЖ/ТҚ) және жаппай қырып-жою қаруын таратуды қаржыландыруға байланысты жеке және заңды тұлғалардың, сондай-ақ олар бойынша теріс ақпарат және/немесе процестермен байланыстылығына күдік бар тұлғалардың тізімі КЖ/ТҚ және ЖҚЖҚТҚ. КЖ/ТҚҚ тізімі КЖ/ТҚҚ туралы заңға сәйкес Клиентті сәйкестендіру процесін регламенттейтін Банктің ішкі құжатында айқындалған.
- 29) Тарифтер-ұсынылған банктік қызметтер үшін банк бекіткен, олар жасалған күні қолданыста болатын және банктің сайтында орналастырылған комиссиялардың мөлшері: [www.zamanbank.kz](http://www.zamanbank.kz);
- 30) қашықтықтан қызмет көрсету арналары-Банктің жасалған шарттары мен ішкі құжаттарына (телефон, интернет, банкомат, электрондық терминал, интернет-дүңгіршек, мобильді қосымша және т. б.) сәйкес банк клиентке электрондық банк қызметтерін ұсынатын қашықтықтан өзара іс-қимыл құралдары;
- 31) нұсқау-төлем және (немесе) ақша аудару бастамашысының төлем қызметтерін берушіге төлемді және (немесе) ақша аударымын жүзеге асыру туралы өкімі, ол тапсырма, талап нысанында немесе электрондық төлем құралын немесе ҚБҚК жүйесін пайдалану кезінде клиенттің келісімі түрінде көрсетіледі;
- 32) 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;
- 33) Электрондық банктік қызметтер (бұдан әрі – ЭБҚ) – клиентке оның банктік шотына қолжетімділікті және электрондық төлем қызметтерін және ақпараттық банктік қызметтерді алу үшін ҚБҚК жүйесі арқылы операцияларды жүзеге асыру мүмкіндігін беретін қызметтер;
- 34) Электрондық құжат-ақпарат электрондық-цифрлық нысанда ұсынылған және сәйкестендіру құралдарымен куәландырылған, жөнелтуші жасаған құжат;
- 35) Электрондық төлем қызметтері – ЭТҚ - банк шотын пайдалана отырып, төлемдер және (немесе) ақша аударымдарын, шетел валютасымен айырбастау операцияларын жүргізуге және ақпараттық банк қызметтеріне жатпайтын банк операцияларының өзге де түрлерін жүзеге асыруға байланысты;
- 36) электрондық цифрлық қолтаңба (бұдан әрі – ЭЦҚ) - электрондық цифрлық қолтаңба құралдарымен жасалған және электрондық құжаттың дұрыстығын, оның тиесілілігін және мазмұнының өзгермейтіндігін растайтын электрондық цифрлық нышандар жиынтығы;
- 37) ОТР-код-верификацияның бір реттік коды, бағдарламалық-техникалық құралдармен жасалатын, Клиент SMS-хабарлама немесе PUSH-хабарлама арқылы алатын,

**«Заман-Банк «Ислам банкі» АҚ-да (жеке тұлғалар мен  
жеке кәсіпкерлер үшін) мобильді қосымша арқылы  
электрондық банк қызметтерін ұсыну алары**

Клиентке ЭБҚ және мобильді қосымшада өзге де электрондық қызметтерді ұсыну кезінде бір реттік пайдалануға арналған электрондық цифрлық нышандардың бірегей реттілігі;

- 38) FaceID – мобильді құрылғыға енгізілген бетті тану технологиясын қолдана отырып, пайдаланушының жеке басын мобильді операциялық жүйенің қауіпсіздік жүйесінде бұрын сақталған биометриялық мәліметтерге сәйкестігін тексеру әдісі. Ол мобильді операциялық жүйе деңгейінде жүзеге асырылады және биометриялық деректерді ҚБҚК немесе Банк жүйесіне жібермейді;
- 39) Push-хабарлама – Клиентке ЭБҚ және ҚБҚК жүйесі арқылы өзге де қызметтерді ұсынуға арналған электрондық хабарлама. ОТР кодтарын, ақпараттық және жарнамалық хабарламаларды жіберу үшін де қолданылады. Банк Клиенттің сенімді құрылғысына Интернет желісі арқылы жібереді;
- 40) 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;
- 41) SMS-хабарлама-банк клиентке SMS-қызметтер провайдері арқылы сенімді нөмірге беретін, белгіленген форматтағы қысқа мәтіндік хабарлама;
- 42) TouchID – мобильді құрылғыға ендірілген саусақ ізі сканерін пайдалана отырып, клиенттің жеке басын мобильді операциялық жүйенің қауіпсіздік жүйесінде бұрын сақталған биометриялық деректерге сәйкестігін тексеру тәсілі. Ол мобильді операциялық жүйе деңгейінде жүзеге асырылады және биометриялық деректерді ДБО немесе Банк жүйесіне жібермейді.

**3-тарау. Электрондық банк қызметтерін ұсынудың жалпы шарттары. Мобильді қосымшада тіркелу тәртібі.**

- 6. Клиенттің банкпен өзара іс-қимылы мобильді құрылғыларды және/немесе өзге де қашықтықтан қызмет көрсету арналарын пайдалана отырып, Интернет желісі арқылы қашықтықтан жүзеге асырылады. Банк клиентке Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген тәртіппен, сондай-ақ Шарттың талаптарына сәйкес мобильді қосымша арқылы өзінің банктік шотына қол жеткізуге мүмкіндік беретін ҚБҚК жүйесін пайдалана отырып, клиентке қызмет көрсетеді.
- 7. Мобильді қосымшада ЕББ пайдалану үшін клиент қажет:
  - 1) Банктің талаптарына сәйкес келетін және Интернет желісіне қосылған операциялық жүйенің нұсқасы бар мобильді құрылғының болуы;
  - 2) Google Rau (Android операциялық жүйесі үшін), App Store (IOS операциялық жүйесі үшін) ресми интернет-дүкендерінен ұялы телефонға/өзге құрылғыға мобильді қосымша орнату;
  - 3) осы Қағидалардың 13-тармағына сәйкес мобильді қосымшада тіркеуден өтуге;
  - 4) банкте қолданыстағы банктік шоттар болмаған жағдайда ағымдағы шот / төлем карточкасын ашуға құқылы.
- 8. Қашықтан қызмет көрсету арналарын пайдаланатын Клиентті сәйкестендіруді банк КЖ/ТҚҚІҚ және Халықаралық экономикалық санкциялар мақсатында ішкі бақылауды регламенттейтін Банктің ішкі құжатының, сондай-ақ клиенттерді сәйкестендіру мен аутентификациялауды қашықтықтан жүргізу рәсімдерін регламенттейтін Банктің ішкі құжаттарының талаптарына сәйкес жүргізеді. Клиент сәйкестендірудің тиісті тәсілімен расталған мобильді қосымшада тіркеуден өткен жағдайда, Клиент тиісті түрде сәйкестендірілген деп танылады.
- 9. Мобильді қосымшада тіркелудің міндетті шарты сенімді ұялы телефон нөмірін, клиенттің ЖСН-ін көрсету, клиенттің шарттармен келісуі КҚКІШ және дербес деректерді жинауға және өндеуге келісім беру болып табылады.
- 10. ЭБҚ бойынша алынатын комиссиялардың мөлшері банктің сайтында орналастырылған

**«Заман-Банк «Ислам банкі» АҚ-да (жеке тұлғалар мен  
жеке кәсіпкерлер үшін) мобильді қосымша арқылы  
электрондық банк қызметтерін ұсыну алары**

Банк тарифтерімен айқындалады.

11. Мобильді қосымшада тіркеуді банкте банктік шоттары жоқ жаңа клиенттер және Банктің қолданыстағы клиенттері дербес жүзеге асырады. Мобильді қосымшаға тіркелгеннен кейін клиенттерге авторизация қол жетімді.
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 пароль идентификаторы.
13. Мобильді қосымшада тіркелу үшін Клиент келесі әрекеттерді жүзеге асырады:
  - 1) мобильді қосымшаның ұсынылған нысанына өзінің параметрлерін енгізеді:
    - а) ұялы телефон нөмірі;
    - б) клиенттің ЖСН;
  - 2) Банктің сайтында орналастырылған және оқуға болатын Шарттың талаптарымен танысады, содан кейін келісім белгісін қояды. «Бұдан әрі» батырмасын басу Шарт талаптарымен өзінің келісімін, дербес деректерді жинауға және өңдеуге және OTP-кодты алуға келісімін растайды;
  - 3) ұялы телефон нөмірін верификациялау үшін және ұсынылған нысанға шарт жасасу үшін сенімді нөмірге SMS-хабарлама алған OTP-кодты енгізеді;
  - 4) liveness процедурасынан өтеді, онда ол сұралған қимылдардың/нұсқаулардың белгілі бір санын орындайды, бетін мобильді құрылғы камерасының фокусында ұстайды. Клиентті биометриялық сәйкестендіру жүргізіледі. Банк клиенттерді қашықтықтан сәйкестендіру процесін реттейтін Банктің ішкі құжатында белгіленген талаптарға сәйкес сәйкестендіру нәтижесін айқындайды;
  - 5) кіру кодын орнатады және оны қайта енгізу арқылы растайды. Бұл рұқсат коды мобильді қосымшада сенімді құрылғыдан авторизациялау кезінде әр уақытта қолданылады;
  - 6) қажет болса, сенімді құрылғыдан авторизациялау кезінде FaceID/TouchID аутентификация деректері ретінде орнатады.Мобильді қосымшаның есептік жазбасынан шыққан және сенімді құрылғыдан қайта кірген немесе Мобильді қосымшаға жаңа мобильді құрылғыдан кірген жағдайда клиентке мобильді қосымшаға кіруді қайта белсендіру және осы Қағидалардың осы тармағында көрсетілген Клиентті сәйкестендіру жөніндегі іс-шаралардан өту талап етіледі.
14. Клиент ұсынылатын ақпараттың дұрыстығына, толықтығына, өзектілігіне және дұрыстығына кепілдік береді. Клиент мобильді қосымшада сәйкестендіру кезінде үшінші тұлғалардың деректерді заңсыз пайдаланғаны үшін жауап береді. Мобильді қосымшада қол жеткізуді тіркеу/қайта іске қосу нәтижесінде Клиент мобильді қосымшада қол жеткізудің өзіндік параметрлерін (сенімді нөмір, қол жеткізу коды және өзге де авторизациялық деректер) есте сақтауы және оларды ешкімге жария етпеуі қажет.
15. Мобильді қосымша банктің техникалық жұмыстарды жүргізу уақытын қоспағанда, клиенттер үшін тәулік бойы қолжетімді.

**4-тарау. Электрондық банк қызметтерінің мазмұны.**

16. Банк ЭБҚ берген кезде КЖ/ТҚҚІҚ туралы заңда көзделген қажетті шараларды қолданады, сондай-ақ валюталық бақылау агентінің функцияларын жүзеге асыруды қамтамасыз етеді, санкцияланбаған төлемдерге және (немесе) ақша аударымдарына қарсы іс-қимыл процесін автоматтандыратын жүйені және (немесе) бағдарламалық-техникалық құралдарды пайдаланады.
17. Банк ұсынатын ЭБҚ тізбесі банктің техникалық мүмкіндіктеріне сәйкес дербес айқындалады.
18. ЭББ қызметтердің мынадай тізбесін қамтиды, бірақ онымен шектелмейді:

**Жеке тұлға клиенттер:**

**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 іске асыру 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;
- а) 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;
- б) төлем карточкаларын шығару/қайта шығару;
- с) Төлем карточкаларын бұғаттау/бұғаттаудан шығару;
- д) қолма-қол ақшаны алуды қоса алғанда, төлем карточкасы бойынша операцияларды жүргізуге лимиттерді белгілеу немесе өзгерту;
- е) 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);
- ф) жолдама бағдарламасына қатысу;
- г) 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;
- д) банк шоты /төлем карточкалары бойынша үзінді көшірмеде операцияларды жүргізу туралы ақпаратты көрсету;
- е) банк жүйесінде жүзеге асырылған төлемдер мен аударымдардың тарихын қарау;
- ф) карточкалық операцияларды жасау бойынша шектеулерді/лимиттерді алу/белгілеу / өзгерту, банкоматтан қолма-қол ақша алу;
- г) төлем карточкасын бұғаттау/бұғаттан шығару;
- h) PIN кодын орнату немесе өзгерту;
- і) SMS-хабарлама алу / Push-хабарлама;
- j) мобильді қосымшаның функционалында көзделген өзге де ақпараттық банктік қызметтер.

**Клиенттер-жеке кәсіпкерлер:**

**1) электрондық төлем қызметтері:**

- а) клиенттің банктік шоттарынан банктің ұлттық және шетел валютасында банкішілік және сыртқы аударымдарды жүзеге асыру;
- б) міндетті төлемдерді (бюджетке төленетін төлемдер, міндетті зейнетақы жарналары, әлеуметтік аударымдар, медициналық сақтандыруға аударымдар және т. б.) жүзеге асыру;



**«Заман-Банк «Ислам банкі» АҚ-да (жеке тұлғалар мен  
жеке кәсіпкерлер үшін) мобильді қосымша арқылы  
электрондық банк қызметтерін ұсыну алары**

- с) QR-код арқылы төлемдерді жүзеге асыру (Техникалық іске асыру болған кезде);
- 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 сату болған жағдайда);
- f) төлем карточкаларын бұғаттау/бұғаттан шығару (Техникалық іске асыру болған жағдайда);
- g) қолма-қол ақшаны алуды қоса алғанда, төлем карточкасы бойынша операцияларды жүргізуге лимиттерді белгілеу немесе өзгерту (техникалық өткізу болған кезде);
- 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 іске асыру болған кезде));
- 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;
  - с) 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 банк қызметтерін көрсету тәртібі, мерзімдері және электрондық құжаттарды сақтау**

- 19. 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.
- 20. Операцияны жасауға Нұсқауды Банк Клиентті сәйкестендіру жүргізілгеннен кейін орындайды. Бұл ретте мобильдік қосымша арқылы операциялар Банктің тарифтерінде көзделген комиссия сомасын (бар болса) ескере отырып, сұратылған операцияға ҚБҚК жүйесінің талаптарына және клиенттің банктік шоттарында жеткілікті қаражаттың болуына сәйкес жүзеге асырылады.
- 21. Операциялардың сомалары мен санын банк өз қалауы бойынша, бірақ Қазақстан Республикасы заңнамасының және Банктің ішкі құжаттарының талаптары шеңберінде шектеуі мүмкін.
- 22. ЭБҚ осы Қағидаларда және Банктің өзге де ішкі құжаттарында белгіленген тәртіпті сақтай отырып, Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген сәйкестендіру құралдарын қолдану арқылы ұсынылады.
- 23. 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.
- 24. 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.
- 25. Клиенттің қашықтықтан нұсқауы Клиентті сәтті сәйкестендіруден және сәйкестендіруден өткен жағдайда Клиент берген және Банк орындауға қабылдаған болып есептеледі.
- 26. Клиенттердің электрондық төлем қызметтерін алуы үшін динамикалық сәйкестендіруді пайдалану кезінде Банк ОТР-кодын құрады және Шарт талаптарына сәйкес Клиентке жібереді.

27. Клиенттің электрондық төлем қызметтеріне қайта қол жеткізуі сонымен қатар жаңа бір реттік ОТР кодын құруды және пайдалануды талап етеді.
28. Мобильді қосымшаны қолдана отырып QR-кодты сканерлеу клиенттің (сатып алушының) шығыс операциясын жасауға нұсқауы болып табылады (техникалық іске асыру 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.
29. Клиент-жеке тұлға жолдама бағдарламасына қатысқан жағдайда, ол өзінің бірегей жолдама сілтемесін/ QR-кодын мобильді қосымшада электрондық төлем операцияларын жүзеге асыру кезінде жолдама бағдарламасында айқындалған Банктің сыйақыларын алатын Банктің клиенттері болуға ниетті үшінші тұлғалармен бөлісуге құқылы.
30. 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.
31. Ақпараттық банктік қызметтер сәйкестендірудің мынадай тәсілдерінің бірін пайдалана отырып ұсынылады: ЭЦҚ, динамикалық сәйкестендіру, биометриялық сәйкестендіру немесе бірегей идентификатор мен пароль. Құпия сөз бірнеше негізде қолданылады немесе клиенттің қалауы бойынша өзгертіледі.
32. Клиенттің сұрау салуы бойынша Банк, егер Қазақстан Республикасының заңнамасында 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 және / немесе шартпен.
33. Мобильді қосымшаның жұмысына қатысты барлық мәселелер бойынша Клиент байланыс орталығының телефондары арқылы хабарласа алады не чатты мессенджерде, мобильді қосымшада және Банктің өзге де интернет-ресурстарында пайдалана алады.
34. 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.
35. 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.
36. 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.
37. Электрондық құжаттарды сақтау тәртібі мен мерзімдері Банктің Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес әзірленген ішкі құжаттарымен айқындалады.

#### **6-тарау. Электрондық банк қызметтерін көрсету кезіндегі қауіпсіздік рәсімдері**

38. Банктің ЭБҚ ұсынуы ішкі құжаттарда және шартта белгіленген қауіпсіздік рәсімдеріне сәйкес жүргізіледі.
39. Қауіпсіздік процедуралары мыналарды қамтамасыз етеді:
  - 1) клиенттің дұрыс сәйкестендірілуін және оның тиісті ЭБҚ алу құқығын;
  - 2) Банк тарапынан электрондық құжаттардың мазмұнында бұрмаланулардың және (немесе) өзгерістердің бар-жоғы анықталған, олардың негізінде Клиентке ЭБҚ беріледі;

- 3) банктік құпияны құрайтын ақпаратқа рұқсатсыз қол жеткізуден және осы ақпараттың тұтастығынан қорғау.
40. Клиенттің сенімді сәйкестендірілуіне және оның тиісті ЭБҚ алу құқығына банктің қалауы бойынша сәйкестендірудің бір немесе бірнеше тәсілдерін пайдалана отырып, авторизациялау есебінен қол жеткізіледі.
41. Электрондық құжаттардың мазмұнындағы бұрмаланулар және (немесе) өзгерістер, соның негізінде Клиентке ЭБҚ беріледі, Банктің АБАЖ операциясын өңдеу кезінде анықталуы тиіс. Операциялар бойынша деректерде бұрмаланулар анықталған кезде, Егер бұрмалану Клиенттің кінәсінен болғандығы анықталған жағдайда, Банк Клиентке түзетулер енгізуден бас тартуға құқылы.
42. Банк құпиясын құрайтын ақпаратқа рұқсатсыз қол жеткізуден қорғау және осы ақпараттың тұтастығы ақпаратты деректерді беру арналары арқылы жіберу кезінде оған қол жеткізуді бақылау және шифрлау арқылы қамтамасыз етіледі.
43. Банк хабарламаларды жіберу және (немесе) алу туралы растауды сақтауды қамтамасыз етеді, соның негізінде Клиентке ЭБҚ-қа операцияны жүргізудің растамалары мобильді қосымшада операция жүргізілгеннен кейін операциялар тарихы бар бетте көрсетіледі. Растау операция туралы негізгі ақпаратты қамтиды.
44. Аудиторлық іздің 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) бекітуді (есепке алуды) қорғау.
45. 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.
46. ҚБҚК жүйесін пайдаланушы тарапынан рұқсат етілмеген әрекеттер анықталған жағдайда Клиент мобильді қосымшаға кіруді бұғаттау жөніндегі ұйымдастыру шаралары кәсіпорны үшін Банк бөлімшесіне немесе байланыс орталығына жүгінеді.
47. Осы Қағидалардың 45-46 - тармақтарында көрсетілген санкцияланбаған іс-әрекеттер туындаған жағдайда, Банк дереу тергеп-тексеруді жүргізеді және олардың салдарын жою және болашақта олардың жіберілуіне жол бермеу үшін барлық қажетті шараларды қабылдайды.

#### **7-тарау. Электрондық банк қызметтерін ұсынуды тоқтата тұру және тоқтату**

48. Банк Клиентке ЭБҚ беруді/Клиенттің ЭБҚ-қа қол жеткізуін мынадай жағдайларда 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 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) КЖ/ТҚҚІК тізімінде клиенттің (оның өкілінің) және бенефициарлық меншік

иесінің болуы;

- 10) Клиент Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес күдікті операцияларға жататын операциялар жасаған немесе жасауға тырысқан;
- 11) клиенттің клиентпен Банкпен жасалған шарттың немесе өзге де шарттардың талаптарын бұзуы;
- 12) клиенттің төлем карточкасын/банк шотын бұғаттау/жабу;
- 13) Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларда, оның ішінде нұсқауды орындаудан бас тарту үшін;
- 14) клиенттің қызметті өшіру туралы жазбаша хабарламасы болған жағдайда, мұндай жағдайда қызмет Банк Клиенттің қызметті өшіру туралы хабарламасын алған күні тоқтатылады;
- 15) қашықтағы қызмет көрсету арналарында техникалық жұмыстар жүргізу; ЭБҚ беруді тоқтата тұруға әкеп соққан себептер жойылған кезде Банк клиентке ЭБҚ толық көлемде көрсетуді жалғастырады;
- 16) Клиент пен Банк арасында жасалған шарттың немесе өзге де шарттардың талаптары өзгерген, оларға сәйкес қызметтер көрсету тоқтатылады не тоқтатыла тұрады;
- 17) клиенттің шартта және осы Қағидаларда көзделген ЭБҚ беру тәртібі мен талаптарын бұзуы;
- 18) ЭБҚ көрсетуді қамтамасыз ететін техникалық құралдардың ақаулары;
- 19) Қазақстан Республикасының заңнамасында тікелей тыйым салынған жағдайларды қоспағанда, Банк дербес айқындайтын өзге де негіздер бойынша, оның ішінде «Қазақстан Республикасындағы банктер және банк қызметі туралы», «Төлемдер және төлем жүйелері туралы» Қазақстан Республикасының заңдарында, КЖ/ТҚҚІҚ туралы Заңда, Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексінде (Ерекше бөлім), сондай-ақ Шартпен

Клиенттің/бизнес-клиенттің (оның өкілінің) және бенефициарлық меншік иесінің КЖ/ТҚҚІҚ тізімінде болуына байланысты клиентке/бизнес-клиентке ЭБҚ ұсыну тоқтатыла тұрған кезде Банк клиентке/бизнес-клиентке банктік қызмет көрсетуге келу тәртібі мүмкіндігі туралы хабардар етеді.

49. Банк Клиентті/бизнес-Клиентті қашықтан қызмет көрсету арналары арқылы немесе банк Шартта айқындайтын өзге де тәсілдермен клиент/бизнес-клиент ЭБҚ алу тәртібі мен талаптарын бұзған кезде, ЭБҚ көрсетуді қамтамасыз ететін техникалық құралдардың ақаулығы кезінде немесе шартта және Қағидаларда көзделген өзге де негіздер бойынша ЭБҚ беруді тоқтата тұру немесе тоқтату туралы ақауы анықталған және/немесе қызмет көрсетуді тоқтата тұрған немесе тоқтатқан сәттен бастап 1 (бір) жұмыс күні ішінде хабардар етеді. Клиенттің/бизнес-клиенттің ЭҚ алу тәртібі мен шарттарын бұзу себептерін, клиенттің/бизнес-клиенттің ЭБҚ көрсету құқығын тоқтата тұруға әкеп соққан, ЭҚ көрсетуді қамтамасыз ететін техникалық құралдардың ақауларын жойғаннан кейін Банк клиентке/бизнес-клиентке кейіннен хабарлай отырып, ЭБҚ көрсетуді қайта қалпына келтіреді.

50. Ережелердің шарттарына сәйкес Банк құқылы:

- 1) алаяқтық операцияларды болғызбау және клиенттің банктік шотына рұқсатсыз кіруден қорғау мақсатында үшінші тұлғалардың, оның ішінде тауарларды/жұмыстарды/қызметтерді жеткізушілердің пайдасына ақша аударымдарына шектеулер (сомасы бойынша) белгіленсін және мобильді қосымшада/өзге де қашықтықтан қызмет көрсету арналарында осындай операцияларды растау үшін аутентификация әдістерін дербес айқындасын;
- 2) қатарынан 12 (он екі) ай ішінде банктің интернет-ресурстарына кірулер болмаған кезде мобильді қосымшадағы/ өзге де қашықтағы қызмет көрсету арналарындағы есептік жазбаны бұғаттауға немесе жоюға;
- 3) Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкестігін тексеру мақсатында клиенттен жүргізілетін операцияға қатысты қосымша ақпарат пен құжаттарды

сұратуға құқылы;

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

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

- 1) жасалатын операция үшін банктің сыйақысын төлеу үшін тиісті банктік шотта ақша жеткіліксіз болған жағдайда;
- 2) клиенттің жасалатын операцияның деректемелерін толық (дұрыс емес) көрсетпеуі, оны жасау кезеңін сақтамауы;
- 3) төлем карточкасын/банк шотын бұғаттау/жабу;
- 4) банкке уәкілетті мемлекеттік органдардың және/немесе лауазымды адамдардың банктік шот бойынша шығыс операцияларын тоқтата тұру, банктік шотта орналастырылған ақшаны тыйым салу туралы шешімдері/қаулылары, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес ақшаны алып қоюға құқығы бар үшінші тұлғалардың нұсқаулары түскен жағдайда;
- 5) клиенттің банк алдындағы кез келген міндеттемелері бойынша берешегі болған кезде;
- 6) аударымдар мен төлемдерді жүзеге асыруға Банк белгілеген лимиттер асып кеткен жағдайда;
- 7) клиент КЖ/ТҚҚІҚ тізімдерімен сәйкес келген кезде.

#### **8-тарау. Жауапкершілік**

52. Қағидалар талаптарын орындамағаны және/немесе тиісінше орындамағаны үшін жауапкершілік осы Қағидаларда көрсетілген процестерге тартылған банк бөлімшелерінің қызметкерлері мен басшыларына жүктеледі.
53. Осы Қағидаларда көрсетілген процестерге қатысатын Банк бөлімшелерінің басшылары мен қызметкерлері КЖ/ТҚҚІҚ мақсатында ішкі бақылау саясатын регламенттейтін Банктің ішкі құжаттарының ережелеріне сәйкес ішкі бақылауды ұйымдастыруға және жүзеге асыруға жауапты болады.
54. Шарттың талаптарына сәйкес, егер мұндай пайдалану Банктің кінәсінен мүмкін болмаса, банк Клиентті сәйкестендіру тәсілдерін үшінші тұлғалардың рұқсатсыз пайдалануы салдарынан туындаған залал үшін жауап бермейді.

#### **9-тарау. Қорытынды ережелер**

55. Осы Қағидалардың нормаларымен реттелмеген мәселелер Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасының, Шарттың және/немесе банктің ішкі құжаттарының талаптарына, сондай-ақ банктің уәкілетті органдарының шешімдеріне сәйкес шешілуге жатады.
56. ЭҚК беру процесіне қатысатын банк қызметкерлерінің осы Қағидаларды орындамауы немесе тиісінше орындамауы кінәлі адамдарды тәртіптік немесе өзге де жауаптылыққа тарта отырып, тиісті тұлғалардың өздерінің лауазымдық немесе өзге де Еңбек міндеттерін орындамауы немесе тиісінше орындамауы ретінде қаралады.
57. Осы Қағидалардың орындалуын бақылау процеске қатысатын бөлімшелердің басшыларына жүктеледі.