

*Типовая форма Комплексного договора  
банковского обслуживания физического лица*

**Утверждена:**

*Правлением Акционерного общества «First Heartland Jusan Bank»*

*Протокол от «23» февраля 2022г. №24-22*

*Советом директоров Акционерного общества «First Heartland Jusan Bank»*

*Протокол от «04» марта 2022г. 04/03/22-01*

## **КОМПЛЕКСНЫЙ ДОГОВОР банковского обслуживания физического лица**

### **РАЗДЕЛ I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

Настоящий Комплексный договор банковского обслуживания физического лица (далее – Договор) определяет стандартные условия предоставления услуг акционерным обществом «First Heartland Jusan Bank» (далее – Банк) для физических лиц, не осуществляющих предпринимательскую деятельность (далее – Клиент), в соответствии с законодательством Республики Казахстан (далее – РК) и внутренними документами Банка, устанавливает права, обязанности, ответственность Сторон, а также иные особенности правоотношений между Банком и Клиентом (как определено ниже).

Настоящий Договор заменяет собой Комплексный договор банковского обслуживания физического лица, утвержденный Правлением Банка (протокол № 24-20 от 26 февраля 2020 года) и Советом директоров Банка (протокол № 16/03/20-01 от 16 марта 2020 года), за исключением следующих разделов Договора: «Раздел V. Открытие и обслуживание текущего счета, выдача и обслуживание кредитной карточки, установление кредитного лимита» и «Раздел. VIII Открытие, ведение и закрытие текущих счетов, предназначенных для заемных средств», с даты, указанной в уведомлениях, направленных Клиенту в соответствии с условиями указанного Комплексного договора банковского обслуживания физического лица. Данное положение применяется только в отношении Клиентов, получившие продукты по кредитованию, до вступления в силу Договора.

В Договоре Клиент и Банк совместно именуется «Стороны», а по отдельности – «Сторона».

В рамках Договора предоставляются следующие виды банковских услуг:

- открытие, ведение и закрытие банковских счетов;
- выпуск и обслуживание платежных карточек;
- электронные банковские услуги;
- открытие и обслуживание неаллокированного металлического счета.

Договор является договором присоединения, заключаемым в соответствии с положениями статьи 389 Гражданского кодекса РК, условия которого едины для всех Клиентов и могут быть приняты Клиентом путем присоединения к Договору в целом на основании Заявки согласно Приложению (№ 1 и № 1-1) к Договору или на основании иных документов, заключаемых Клиентом с Банком. При этом Заявка и Договор являются единым документом с момента принятия Банком поданной Клиентом Заявки. При дистанционном обслуживании, Клиент считается присоединившимся к Договору после прохождения соответствующей Идентификации Клиента.

1. Подписанием Заявки Клиент подтверждает, что:

a) Клиент прочитал, понял и принял условия Договора в полном объеме, без каких-либо замечаний и возражений, обязуется своевременно и в полном объеме выполнять условия Договора, понимает и принимает возможные неблагоприятные последствия их неисполнения и/или ненадлежащего исполнения;

b) Договор не содержит каких-либо обременительных для Клиента условий, которые он, исходя из своих разумно понимаемых интересов, не принял бы;

c) Клиент не вправе ссылаться на отсутствие его подписи в Договоре как доказательство того, что Договор не был им прочитан/понят/принят, если у Банка имеется Заявка, подписанная Клиентом, или иной документ, заключенный Клиентом с Банком, содержащий условия присоединения к Договору;

d) Клиентом соблюдены все процедуры, необходимые для заключения Договора и получения банковских услуг, указанных в Договоре;

e) заключение Договора и исполнение его условий, в том числе открытие банковского счета по Договору, выпуск и обслуживание Платежной карточки не нарушит и не приведет к нарушению любой нормы законодательства РК и/или применимого к Клиенту законодательства;

f) выпуск/блокирование/перевыпуск/обслуживание Платежных карточек, открытие/ведение/закрытие банковских счетов, осуществляется посредством Канала связи с применением средств идентификации (в т.ч. обращение Клиента через партнеров Банка) и считается равнозначным письменному обращению, заверенному подписью Клиента;

g) платежные карточки, персональные идентификационные номера к ним, выпущенные Банком в рамках Договора, а также реквизиты Счетов получены, проверены, замечания и дополнения отсутствуют;

Клиент дает свое безусловное и безотзывное согласие:

h) на использование Банком средств факсимильного копирования подписи, применение электронной цифровой подписи, Способов идентификации при подписании/проставлении отметки в Заявках, Выписках, заявлениях, справках, иных договорах и документах, которые признаются равнозначными собственноручной подписи уполномоченного лица Банка;

i) на использование Банком печати в электронной форме при подписании/проставлении отметки в Заявках, Выписках, квитанциях, справках и др. документах;

j) на осуществление фотографирования и дальнейшее использование фотографии Клиента в соответствии с законодательством РК и внутренними документами Банка;

k) на ознакомление с Правилами пользования платежной карточкой и Тарифами, согласен с порядком их изменения и размером Тарифов;

l) на сбор Банком из всех источников, обработку, в том числе трансграничную передачу, Банком любой информации о Клиенте, в том числе составляющей банковскую и иную охраняемую законом тайну, персональные, биометрические и (или) иные данные Клиента (его представителя) (далее – Информация), как с использованием автоматизации так и без таковых, раскрытие Информации третьим лицам, их агентам и иным уполномоченным ими лицам, на передачу и получение Информации в/из кредитные бюро, в течение срока действия настоящего Договора в целях заключения и в рамках исполнения Договора и (или) иных сделок с Банком, в том числе надлежащего исполнения Клиентом своих обязательств по ним, а также в связи с возникновением или возможностью возникновения между Банком и (или) Клиентом и (или) третьими лицами, в том числе с которыми Клиент и (или) Банк связан (-ы) обстоятельствами или отношениями, любых отношений, включая, но, не ограничиваясь, связанными с оказанием банковских и иных услуг, в том числе совершением перед их оказанием и в процессе их оказания любых действий/сделок (по оценке и (или) страхованию (если предусмотрено) и т.п.); направлением уведомлений, требований, а также информированием, в том числе об услугах Банка; запросом и получением любых сведений и информации; а также в иных случаях, при которых возникает/имеется необходимость сбора, обработки, передачи и распространения Информации;

m) на корректировку Банком его персональных данных в случае их изменения (фамилии, имени отчества, адреса и иных данных, отнесенных к персональным данным Клиента), если таковые будут внесены в Базы данных уполномоченных органов;

n) на предоставление/передачу и получение Банком Информации из/в официальных/законных источников, включая государственные базы данных уполномоченных органов (далее – ГБД), на получение Банком Информации из любых возможных, публичных источников, в том числе сведений, содержащих налоговую тайну в соответствии с Налоговым кодексом, а также иные виды охраняемой законом тайны напрямую и через кредитные бюро/третьи лица, РГП «Казахстанский центр межбанковских расчетов» (далее – КЦМР), официальные сайты уполномоченных государственных органов (портал Электронного правительства Республики Казахстан/Электронное лицензирование и другие официальные источники), других организаций и лиц, предоставленной через кредитные бюро, кредитных бюро, с которыми Банком заключен договор о предоставлении и получении информации, Центром обработки идентификационных данных (далее – ЦОИД) на базе КЦМР и иными организациями/учреждениями, имеющими право на получение/предоставление Информации – с целью получения Банком актуальных и достоверных сведений о Клиенте, необходимых для его идентификации, включая удаленную идентификацию с использованием биометрических показателей;

o) на проведение Банком предварительного анализа с использованием конфиденциальной информации о Клиенте из всех законных источников (ГБД, портал Электронного правительства Республики Казахстан/Электронное лицензирование, ГБД и другие) с целью исполнения требований законодательства и подготовки предложений по продуктам/услугам Банка;

p) на предоставление/выдачу Информации в/из кредитных бюро, с которыми Банком заключен договор о предоставлении и получении информации и иными организациями/учреждениями Банку напрямую или через третьих лиц Информации, включая ту, которая поступит в будущем;

q) на получение кредитным бюро Информации о Клиенте из ГБД, ЦОИД, а также официальных и законных источников (портал Электронного правительства Республики Казахстан/Электронное лицензирование, официальные сайты уполномоченных государственных органов и другие официальные источники) от операторов/владельцев ГБД, в том числе сведений, содержащих налоговую тайну в соответствии с Налоговым кодексом, а также иные виды охраняемой законом;

r) на получение Банком сведений об остатках и движении денег на индивидуальном пенсионном счете и другой информации из Единого накопительного пенсионного фонда, и иных пенсионных фондов и/или НАО Государственной корпорации «Правительство для граждан», государственных и негосударственных организаций, в том числе через кредитные бюро;

s) на предоставление Единым накопительным пенсионным фондом и иными пенсионными фондами и/или НАО Государственной корпорации «Правительство для граждан», государственными органами и

иными юридическими лицами, осуществляющими деятельность по привлечению пенсионных взносов и пенсионным выплатам, по выплате пенсий и пособий, имеющейся и поступающей в будущем Информации напрямую Банку или через кредитные бюро, Информации, предоставляемой Организацией, осуществляющей деятельность, связанную со сбором и предоставлением информации о доходах физических лиц, в том числе НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан», предоставляемой/получаемой Банком из/в кредитные бюро – о доходах, другой информации, а также об отчисляемых с доходов обязательных пенсионных взносах в Единый накопительный пенсионный фонд через кредитные бюро и иные организации/учреждения, имеющие право на получение/предоставление Информации;

t) юридическому лицу, осуществляющему по решению Правительства Республики Казахстан деятельность по оказанию государственных услуг в соответствии с законодательством РК – предоставлять имеющуюся и поступающую в будущем о нем Информацию кредитным бюро и Банку посредством кредитных бюро.

2. Присоединением к Договору Клиент дает безусловное и безотзывное согласие в целях подписания (заключения) Заявки в рамках Договора, заявлений, документов, любых сделок в отношениях с Банком (в том числе согласия, подтверждения, изменение анкетных данных, номера телефона, иных сведений о Клиенте и др.) использовать Способ идентификации, в том числе ЭЦП, уникальный идентификатор пользователя и пароль (КСДИ, QR-код, ПИН-код, USSD/SMS-сообщение), через Каналы связи в порядке, предусмотренном в настоящем Договоре. Клиент также согласен, что к подписанию (заключению) Заявки, заявлений, документов, любых сделок в отношениях с Банком (в том числе согласия, подтверждения, изменение анкетных данных, номера телефона, иных сведений о Клиенте и др.) также приравнивается переход Клиентом в Мобильном приложении с окна (экрана) подписания (ввода информации) к следующему окну (экрану), в том числе переход с использованием встроенных средств идентификации персонального мобильного устройства Клиента (распознавание лица, отпечатка пальца и др.). Подписание (заключение) Заявки, заявлений, документов, любых сделок в отношениях с Банком (в том числе согласия, подтверждения, изменение анкетных данных, номера телефона, иных сведений о Клиенте и др.) с использованием Способа идентификации или путем перехода к следующему окну (экрану) Мобильного приложения признается Сторонами сделкой, совершенной в письменной форме, определяющей Стороны и содержание их волеизъявления, равнозначными документам на бумажном носителе, подписанным собственноручной подписью и могущими служить доказательством в суде.

При этом Клиент осознает и согласен с тем, что при заключении сделок указанными в настоящем пункте способами Банк не несет ответственность за ущерб, возникший у Клиента вследствие утери, хищения, разглашения, передачи третьим лицам Клиентом ЭЦП, уникального идентификатора пользователя и пароля (КСДИ, ПИН-код, USSD/SMS-сообщения), номера/SIM-карты сотового телефона, используемого для входа в Мобильное приложение, персонального мобильного устройства Клиента и/или других устройств, используемых Клиентом для получения Электронных банковских услуг, в связи с чем Клиент обязуется принимать меры, исключающие указанные факты, а в случае их наступления немедленно известить об этом Банк.

3. Все приложения к Договору (при их наличии), заявления, заявки, принятые Банком от Клиента в рамках оказываемых Банком услуг, являются неотъемлемой частью Договора, если иное не оговорено в тексте самого приложения, заявления, заявки.

## РАЗДЕЛ II. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

4. В Договоре и приложениях к нему используются следующие термины и определения:

1) **Авторизация** – разрешение Банка на осуществление платежа с использованием Платежной карточки. Процедура получения авторизации устанавливается в соответствии с договорами, заключенными между участниками системы платежных карточек;

2) **Акционные бонусы** – условные единицы, зачисляемые Банком за счет средств Банка на Единый бонусный счет Клиента, с удержанием подоходного налога у источника выплаты и иных обязательных взносов/отчислений в порядке и в размере, установленном законодательством Республики Казахстан. Стоимость акционного бонуса устанавливается Банком в эквиваленте к тенге.

2) **Аутентификатор** – тайные сведения, неповторимые предметы, физические характеристики или их комбинации, позволяющие подтвердить личность Клиента и (или) подлинность операции, т.е. аутентифицировать;

3) **Аутентификация**, в том числе **многофакторная аутентификация** – проверка принадлежности клиенту предъявленного им идентификатора, а также подтверждение подлинности и правильности операции, составления электронного документа в соответствии с требованиями процедуры безопасности путем проверки соответствия аутентификатора клиента предъявленному им идентификатору;

4) **АДМ (аффинированные драгоценные металлы)** – драгоценные металлы (золото), прошедшие обработку и очистку от примесей и сопутствующих компонентов, доведенные до качества, соответствующего международным стандартам качества, принятым Лондонской ассоциацией рынка драгоценных металлов (London bullion market association) или Лондонской ассоциацией металлов платиновой группы (London Platinum and Palladium Market) и/или стандартам качества и требованиям, установленным в государствах-

участниках Таможенного союза и/или стандартам качества и техническим условиям страны происхождения, а также монеты из драгоценных металлов, имеющие массовую долю драгоценного металла не менее 99,99 процента для золота;

6) **Банкомат** – электронно-механическое устройство, позволяющее Клиенту получать наличные деньги и пользоваться другими услугами банка с использованием Платежной карточки;

7) **Биометрия** – система распознавания людей по одной или более физическим, или поведенческим чертам;

8) **Биометрическая аутентификация** – процедура аутентификации, в рамках которой в качестве аутентификатора используются биометрические параметры клиента;

9) **Биометрические данные** – персональные данные, которые характеризуют физиологические и биологические особенности субъекта персональных данных, на основе которых можно установить его личность;

10) **Блокирование платежной карточки** – полный или частичный запрет на осуществление платежей и (или) переводов денег с использованием Платежной карточки, в том числе снятие наличных денег в ПВН/Банкоматах;

11) **Бонусы** – условные единицы, зачисляемые Банком за счет средств Банка на Единый бонусный счет, за осуществление безналичных платежей с использованием Платежной карточки или Реквизитов платежной карточки. Стоимость бонуса устанавливается Банком в эквиваленте к тенге;

12) **Веб-банкинг** – программное обеспечение, предоставляющее доступ к электронным банковским услугам посредством сети Интернет;

13) **Внутренние документы Банка** – документы, утвержденные уполномоченными органами/лицами Банка, устанавливающие, изменяющие или прекращающие нормы (правила) поведения, рассчитанные на многократное применение и обязательные для соблюдения/ применения участниками внутрибанковских отношений при выполнении ими своих функций/ должностных обязанностей;

14) **Вознаграждение** – проценты, начисляемые Банком за пользование Займом, а также за пользование деньгами, размещенными на сберегательных счетах Клиентов, по ставкам и в порядке, предусмотренными законодательством РК, Договором и Тарифами;

15) **Выдача платежной карточки** – процесс передачи Платежной карточки и Персонального идентификационного номера к ней Клиенту Банком и (или) предоставление Банком Клиенту информации о ее реквизитах;

16) **Выписка** – документ, содержащий информацию о платежах и (или) переводах денег и иных операциях, в том числе, осуществленных с использованием Платежной карточки в соответствии с Договором;

17) **Выпуск платежных карточек** – платежная услуга, предусматривающая выдачу Платежной карточки Клиенту;

18) **Деловые отношения** – отношения с Клиентами, возникающие в процессе осуществления Банком банковской деятельности;

19) **Дополнительная карточка** – Платежная карточка, выпущенная Клиенту или по заявлению Клиента третьему лицу, в качестве средства доступа к Счету дополнительно к основной Платежной карточке;

20) **Дополнительное помещение** – структурное подразделение филиала Банка, расположенное по адресу, отличному от адреса филиала Банка в пределах одной области (города республиканского значения, столицы), осуществляющее определенный спектр банковских операций по обслуживанию клиентов;

21) **Доступные средства** – сумма неиспользованного кредита и собственных средств Клиента на Счете;

22) **Доступные средства по мультивалютной карточке** – сумма остатков по Счетам мультивалютной карточки, которые рассчитываются в момент проведения авторизации по курсам безналичной покупки/продажи валюты, установленным Банком на момент запроса/ обработки платежного документа;

23) **Единый бонусный счет (ЕБС)** – счет, не являющийся банковским, который открывается Банком каждому Клиенту в момент эмиссии Платежной карточки и на котором Банк ведет учет операции по Бонусам и /или Акционным бонусам: начисление, трату, восстановление, списание и активный остаток баланса;

24) **Е-ПИН** – технология установки ПИН, заключающаяся в самостоятельной установке ПИН через удаленные каналы обслуживания (Банкомат, Мобильное приложение, Веб-банкинг и др.);

25) **Зарплатный проект** – услуга Банка по открытию текущих счетов, выпуску Платежных карточек и перечислению сумм заработной платы и других, приравненных к ним платежей, в пользу работников организаций, заключивших с Банком Договор о перечислении заработной платы;

27) **Заявка** – документ о присоединении к Комплексному договору банковского обслуживания физического лица, поданный Клиентом в соответствии с требованиями Банка согласно Приложению № 1, 1-1 к Комплексному договору, формируемый на бумажном носителе и (или) в электронном виде, на основании которого Клиенту предоставляются банковские услуги, предусмотренные Договором;

28) **Идентификатор** – уникальный признак клиента, позволяющий отличать его от других клиентов, т.е. идентифицировать;

29) **Идентификация** – сравнение предъявленного идентификатора Клиента с перечнем зарегистрированных идентификаторов;

30) **Изъятие платежной карточки** – признание Банком Платежной карточки недействительной и (или) ее изъятие из обращения и уничтожение;

31) **Интернет-ресурс** – интернет-ресурс Банка (сайт) по адресу [www.jusan.kz](http://www.jusan.kz) или иному адресу, ссылка на который в качестве официального интернет-ресурса Банка содержится на сайте [www.jusan.kz](http://www.jusan.kz);

32) **Канал связи** – одно из средств передачи информации между Клиентом и Банком: электронная почта (email), почтовая связь, телефонная связь, мобильное приложение, интернет-банкинг, телебанкинг, телефон, Банкомат, POS-терминал, терминал, отделение Банка, личный кабинет, интернет-отделение и иные интернет-ресурсы, с идентификацией на основании сведений о клиенте;

33) **Карточная операция** – осуществление посредством Платежной карточки либо ее реквизитов операций, связанных с совершением платежей, переводов денег, получением наличных денег, обменом валют и (или) других операций, на условиях, определенных Банком;

35) **Клиент** – физическое лицо, присоединившееся к Договору;

36) **Код подтверждения (код)** – одноразовый цифровой код для подтверждения Клиентом вида и параметров услуги/операции, осуществляемой Клиентом. Код подтверждения направляется Банком SMS-сообщением на номер телефона, указанный Клиентом в Заявке или ином документе, заключенном Клиентом с Банком, содержащим условия присоединения к Договору, или PUSH-уведомлением;

37) **Кодовое слово** – цифровая, буквенная или буквенно-цифровая комбинация, выбранная Клиентом и предоставленная в Банк, используемая Сторонами для идентификации Клиента, при его обращении по телефону и другим каналам связи;

38) **Конвертация** – покупка/продажа иностранной валюты;

39) **Конфиденциальность персональных данных** – обязательное для соблюдения Банком требование не допускать их распространения без согласия субъекта персональных данных или наличия иного законного основания;

40) **Конфиденциальная информация** – сведения о лицах, предметах, фактах, событиях, явлениях и процессах, независимо от формы их представления, со специальным режимом защиты;

41) **КСДИ** – одноразовый код системы динамической идентификации Банка, предоставляющий собой уникальную последовательность электронных цифровых символов, создаваемая программно-техническими средствами, по запросу Клиента при использовании услуг;

42) **Мобильное приложение** – программное обеспечение, установленное, запущенное на мобильном устройстве (смартфон, планшет и др.), предоставляющее доступ Клиенту к Электронным банковским услугам Банка;

43) **МПС (Международная платежная система)** – совокупность программно-технических средств, документации и организационно-технических мероприятий, обеспечивающих осуществление платежей и (или) переводов денег с использованием Платежных карточек;

44) **Мультивалютная карточка** – Платежная карточка, обеспечивающая доступ к деньгам, размещенным на Счетах, открытых в разных валютах;

45) **Неаллокированный металлический счет** – металлический счет, открываемый Банком для учета аффинированных драгоценных металлов без указания их индивидуальных признаков (наименование, проба, производитель, серийный номер и иные признаки, имеющиеся на слитках), а также осуществления операций по принятию, размещению и покупке-продаже аффинированных драгоценных металлов в обезличенной (нефизической) форме и не предусматривающий фактического перемещения драгоценных металлов;

46) **Несанкционированная операция** – операция (платеж, перевод и иная), осуществленная, в том числе с использованием Платежной карточки, лицом, которое не имело полномочие совершить данную операцию, или противоречащая законодательству РК. Несанкционированной операцией также является операция, осуществленная с использованием Платежного документа и поддельного платежного инструмента;

47) **Номер платежной карточки** – 16-значный номер, указанный на лицевой стороне Платежной карточки, являющийся одним из реквизитов Платежной карточки;

48) **Обработка персональных данных** – любое действие (операция) или совокупность действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, изменение, дополнение, использование, распространение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование обезличивание, блокирование и уничтожение персональных данных;

49) **Овердрафт (технический овердрафт)** – сумма денег, израсходованная сверх остатка собственных денег Клиента на Счете, а также сверх суммы кредита. Овердрафт может образоваться при курсовой разнице при операциях с конвертацией, при разнице между суммой авторизации и суммой финансового подтверждения по Карточной операции, при операциях без предварительной онлайн-авторизации в карточной системе Банка, операциях, представленных эквайерами с опозданием по срокам представления, установленным правилами МПС, ошибочном/двойном списании сумм со счета и прочее;

50) **Операционный день** – период времени, согласно графику операционного обслуживания клиентов Банка, в течение которого Банком осуществляется прием указаний о переводе денег и распоряжений о приостановлении либо отзыв таких указаний от Клиентов и передача им сообщений, связанных с осуществлением переводов денег в их пользу либо в пользу третьих лиц. Продолжительность операционного

дня определяется Банком самостоятельно. Банк вправе изменять продолжительность операционного дня. Информация о соответствующих изменениях доводится до сведения Клиента не позднее 3 (трех) рабочих дней до введения в действие таких изменений путем размещения информации на Интернет-ресурсе, а также путем размещения информации в операционных залах филиалов Банка и их дополнительных помещениях в доступном для обозрения месте;

51) **Ошибочно зачисленные деньги** – деньги, зачисленные на Счет в результате исполнения ошибочного указания. Отправленное инициатором указание является ошибочным, если указание: 1) содержит реквизиты, не соответствующие реквизитам указания, полученного от предыдущего отправителя; 2) передано повторно;

52) **Партнер** – лицо, с которым у Банка достигнута договоренность по партнерской (совместной) деятельности;

53) **Персональные данные** – любая информация, относящаяся прямо или косвенно к определенному или определяемому физическому лицу (субъекту персональных данных);

54) **Персональный идентификационный номер (ПИН)** – секретный цифровой код, присваиваемый Платежной карточке и предназначенный для идентификации Клиента (за исключением Платежных карточек, выпущенных в электронном виде);

55) **Поставщик Партнера** – организация, непосредственно оказывающая услуги по перевозке и гостиничные услуги, агенты указанных организаций, а также организации, предоставляющие возможность бронирования и оплаты указанных услуг через интерфейс веб-системы Партнера;

56) **ПВН (Пункт выдачи наличных денег)** – специально оборудованная касса для совершения операций по приему и/или выдаче наличных денег с использованием Платежной карточки;

57) **Платежная карточка** – средство электронного платежа, которое содержит информацию, позволяющую Клиенту посредством электронных терминалов или других каналов связи осуществлять платежи и (или) переводы денег либо получать наличные деньги, либо производить обмен валют и другие операции, определенные эмитентом платежной карточки и на его условиях. Платежная Карточка подразделяется на дебетную и кредитную, основную и дополнительную, выпущенную в электронном виде либо токенизированную версию карточки, сохраненную на мобильном устройстве и позволяющую выполнять операции бесконтактной оплаты с использованием технологии NFC (Near Field Communication – технология беспроводной передачи данных малого радиуса действия);

58) **Платежный документ** – документ, составленный на бумажном носителе либо сформированный в электронной форме, на основании или с помощью которого осуществляются платеж и (или) перевод денег;

59) **Платежный терминал** – электронное, электронно-механическое устройство, обеспечивающее прием платежей и переводов, проведение иных банковских операций, в том числе и заемных физическими лицами в режиме самообслуживания, а также формирование соответствующих подтверждающих документов;

60) **Поддельная платежная карточка** – платежная карточка, изготовленная незаконным путем, подделанная в целях осуществления несанкционированных карточных операций;

61) **Подозрительная операция с деньгами и (или) иным имуществом (подозрительная операция)** – операция Клиента (включая попытку совершения такой операции, операция, находящаяся в процессе совершения или уже совершенная операция), в отношении которой возникают подозрения о том, что деньги и (или) иное имущество, используемые для ее совершения, являются доходом от преступной деятельности, либо сама операция направлена на легализацию (отмывание) доходов, полученных преступным путем, или финансирование терроризма либо иную преступную деятельность;

62) **Пользователь** – Клиент Банка, присоединившийся к Комплексному договору, использующий Мобильное приложение, Веб-банкинг;

63) **Программа лояльности** – комплекс маркетинговых мероприятий, разработанный с целью стимулирования Клиентов к использованию продуктов и услуг Банка;

64) **POS-терминал** – электронное, электронно-механическое устройство, посредством которого с использованием платежной карточки и соединения с информационной системой банка осуществляется оплата за товары или услуги в ПТС, а также выдача наличных денег в ПВН;

65) **Правила пользования платежной карточкой** – правила пользования карточкой, установленные Банком для держателей карточек и предоставляемые держателю карточки при заключении Договора. Правила пользования платежной карточкой доступны к ознакомлению в филиалах Банка и на Интернет-ресурсе;

66) **ПШЭП (Платежный шлюз «электронного правительства»)** – информационная система, автоматизирующая процессы передачи информации о проведении платежей в рамках возмездных услуг, оказываемых в электронной форме. Банки второго уровня, участвуя в процессах приема и проведения платежей в рамках оказания услуг, обеспечивают интеграцию собственных информационных систем, задействованных в этих процессах, с платежным шлюзом «электронного правительства» напрямую либо через информационную систему оператора межбанковской системы переводов денег;

67) **ПТС (Предприятие торговли и сервиса)** – индивидуальный предприниматель или юридическое лицо, принимающее Платежные карточки для осуществления безналичного платежа по оплате поставляемых им товаров и/или услуг. ПТС могут вводить ограничения по типам Платежных карточек, принимаемых к оплате, суммам проводимых операций и порядку идентификации Клиента. Банк не несет ответственности и

не принимает претензий Клиента, в связи с такими ограничениями или порядком идентификации Клиента, вводимых ПТС;

68) **Регистрация** – действия Клиента, направленные на получение доступа к Удаленному каналу обслуживания посредством введения Средств идентификации и/или Кода подтверждения;

69) **Регистрационное свидетельство** – документ на бумажном носителе или электронный документ, выдаваемый Удостоверяющим центром для подтверждения соответствия электронной цифровой подписи требованиям, установленным Законом Республики Казахстан «Об электронном документе и электронной цифровой подписи»;

70) **Реквизиты платежной карточки** – информация, содержащаяся на Платежной карточке и/или хранящаяся в информационной системе Банка, включающая номер, срок действия, наименование системы платежных карточек, позволяющая установить принадлежность Платежной карточки ее держателю и/или эмитенту и системе платежных карточек;

71) **Система Банка** – автоматизированная банковская система, в которой ведется учет банковских заемных операций, операций по Счету и/или Платежной карточке;

72) **Специальный банковский счет** – текущий счет для зачисления пособий и социальных выплат, выплачиваемых из государственного бюджета и (или) Государственного фонда социального страхования, и для зачисления алиментов на содержание несовершеннолетних и нетрудоспособных совершеннолетних детей;

73) **Способ идентификации** – электронная цифровая подпись, динамическая идентификация, биометрическая идентификация или уникальный идентификатор пользователя и пароль (КСДИ, QR-код, ПИН, USSD/SMS-сообщения, пароль, Код подтверждения, Кодовое слово) и /или иное подтверждение волеизъявления Клиента в порядке, предусмотренном внутренними документами Банка, предназначенные для идентификации Клиента в ходе получения доступа и использования им Удаленных каналов обслуживания и используемые Клиентом для совершения операций. Использование Способа идентификации Клиента удостоверяет факт составления и/или ознакомления, и/или подписания Клиентом электронного сообщения, электронного документа, в том числе договора в электронном виде, заключаемого через Удаленные каналы обслуживания; Использование Способа идентификации при совершении сделки признается сторонами как сделка, совершенная в письменной форме, определяющая стороны и содержание их волеизъявления;

74) **Стоп-лист** – список номеров Платежных карточек, запрещенных к использованию и подлежащих изъятию при их предъявлении к обслуживанию. Стоп-лист формируется МПС на основании онлайн-овых (в электронном режиме) или письменных обращений эмитентов;

75) **Счет** – банковский счет, в том числе с использованием Платежной карточки, а также счет, открываемый Банком Клиенту на основании Договора.

76) **СБП** – сервис быстрых платежей платежной системы Банка России, позволяющий совершать переводы между клиентами Участников СБП, используя в качестве идентификатора номер телефона получателя денег и наименование банка Российской Федерации;

77) **Система моментальных платежей (СМП)** – подсистема СМЭП, в которой электронные платежи осуществляются в моментальном режиме по упрощенным или полным идентификаторам клиентов участников СМП;

78) **Система массовых электронных платежей (СМЭП)** – платежная система Республики Казахстан, предназначенная для проведения гарантированных срочных платежей с банковского счета клиента;

79) **Тарифы** – тарифы и комиссии за услуги, оказываемые Банком, действующие на дату их совершения, размещенные на Интернет-ресурсе;

80) **Токенизирование** – это метод защиты данных карты, при котором номер карты заменяется на специальный цифровой код ("токен"), созданный случайным образом;

81) **Удаленный канал обслуживания** – канал удаленного доступа к банковским услугам, по которому осуществляется обслуживание клиентов (телефон, интернет, Банкомат, платежный терминал, Мобильное приложение, Веб-банкинг, SMS-уведомление);

82) **Удостоверяющий центр** – уполномоченная в соответствии с законодательством РК организация, удостоверяющая соответствие открытого ключа электронной цифровой подписи закрытому ключу электронной цифровой подписи, а также подтверждающая достоверность регистрационного свидетельства, предоставляющее клиенту подписывать электронные документы посредством ЭЦП;

83) **Условия платежной системы** – условия МПС, которые действуют для банка-участника платежей и регулируют условия и порядок взаимодействия Банка и МПС. Условия МПС являются конфиденциальной информацией и не подлежат опубликованию;

84) **Участник СБП** – кредитная организация Российской Федерации, являющаяся одновременно прямым участником платежной системы Банка России и участником платежной системы «Мир»;

85) **Филиал** – самостоятельное структурное подразделение Банка, не являющееся юридическим лицом, расположенное вне места нахождения Банка, осуществляющее банковскую деятельность от имени Банка и действующее в пределах полномочий, предоставленных ему Банком;

86) **Электронные банковские услуги** – услуги, связанные с доступом Клиента к своему банковскому счету, к заемным и посткредитным операциям посредством систем удаленного доступа для получения

платежных, заемных, посткредитных услуг и информационных банковских услуг;

87) **Эквайер** – банк или организация, осуществляющая отдельные виды банковских операций, которым согласно условиям договора с ПТС и/или условиям Платежного документа, составленного в ПТС при осуществлении Карточной операции, надлежит принять деньги, поступившие в пользу ПТС и/или выполнять иные действия, предусмотренные договором с ПТС. Эквайером является также банк, осуществляющий выдачу наличных денег и/или оказание держателям Платежных карточек, не являющимся клиентами данного банка, иных услуг по осуществлению платежей и переводов денег с использованием Платежной карточки;

88) **Электронная цифровая подпись (ЭЦП)** – набор электронных цифровых символов, созданный средствами электронной цифровой подписи и подтверждающий достоверность электронного документа, его принадлежность и неизменность содержания, выданный Банком;

89) **электронные платежные услуги** - электронные банковские услуги, связанные с проведением платежей и (или) переводов денег, обменных операций с иностранной валютой с использованием банковского счета и осуществлением иных видов банковских операций, не относящихся к информационным банковским услугам;

90) **Эмитент** – банк, осуществляющий выпуск платежных карточек;

91) **LoungeKey** – программа доступа в бизнес-залы/лаунж залы аэропортов по всему миру. Предоставляется держателям карточек Банка в зависимости от условий выпуска и обслуживания карточек согласно Тарифам. Стоимость услуги за каждое посещение держателем карточки бизнес-зала/лаунж зала удерживается со Счета платежной карточки Клиента согласно тарифам программы LoungeKey. Информация о наименовании бизнес-залов/лаунж залов, включенных в программу LoungeKey, а также тарифах размещена на сайте <http://www.loungekey.com/jusanbank>;

92) **QR-код** – технология обеспечения доступа к услугам Банка, совершения операций, электронных информационных и транзакционных банковских услуг, позволяющая идентифицировать Клиента, данные о товаре (работе, услуге), реквизиты Платежной карточки, а также обеспечить предоставление указания на проведение операций, осуществляемых с использованием визуальных машиночитаемых штриховых кодов, принимаемых Банком.

### **РАЗДЕЛ III. ГАРАНТИРОВАНИЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ ПО ВОЗВРАТУ ОСТАТКОВ ДЕНЕГ НА БАНКОВСКИХ ТЕКУЩИХ И СБЕРЕГАТЕЛЬНЫХ СЧЕТАХ**

5. Банк является участником системы обязательного гарантирования депозитов, что подтверждается Свидетельством № 16 от «02» апреля 2021 года. Деньги, размещенные на Счете, являются объектом обязательного гарантирования только в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

6. Обязательства Банка по возврату остатка денег на Счете, в случае принудительной ликвидации Банка являются объектом обязательного гарантирования депозитов в соответствии с законодательством Республики Казахстан (далее – РК).

7. Возмещение обязательств по текущему и/или сберегательному счету, гарантировано АО «Казахстанский фонд гарантирования депозитов». Выплата гарантийного возмещения производится организацией, осуществляющей обязательное гарантирование депозитов (далее – КФГД), через банки-агенты, выбранные из предварительного перечня банков-агентов для осуществления выплаты гарантийного возмещения. Выплата осуществляется в сумме остатков по сберегательным вкладам (депозитам) в национальной валюте, по иным депозитам в национальной валюте и по депозитам в иностранной валюте остатка на банковском счете, в размере и порядке, установленном законодательством РК.

В случае лишения банка-участника системы обязательного гарантирования депозитов (далее – банк-участник) лицензии на проведение всех банковских операций начнет выплату гарантийного возмещения по депозиту (вкладу) Клиента в течение 30 (тридцати) рабочих дней с даты лишения банка-участника лицензии на проведение всех банковских операций. Такая выплата будет осуществлена в пределах максимальной суммы гарантийного возмещения, установленной в Законе Республики Казахстан «Об обязательном гарантировании депозитов, размещенных в банках второго уровня Республики Казахстан». Невостребованные клиентом суммы возмещения перечисляется КФГД на индивидуальный пенсионный счет для учета добровольных пенсионных взносов, открытый Клиентом в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан о пенсионном обеспечении.

В случае, если банк-участник, лишенный лицензии на проведение всех банковских операций, выступал по отношению к Клиенту в качестве кредитора, размер гарантийного возмещения определяется на дату лишения лицензии на проведение всех банковских операций исходя из суммы разницы, образовавшейся в результате зачета суммы гарантируемого депозита и суммы встречных требований указанного банка-участника.

Уведомление КФГД о начале и порядке выплаты гарантийного возмещения, а также о банках-агентах, осуществляющих выплату гарантийного возмещения, периоде и местах выплаты подлежит публикации в средствах массовой информации, а также размещено на интернет-ресурсе КФГД.

8. В случае изменения условий гарантирования в связи с изменением законодательства РК и изменениями, вносимыми КФГД, Банк вправе применить к Договору принятые условия гарантирования.



## **РАЗДЕЛ IV. ВЫПУСК И ОБСЛУЖИВАНИЕ ОПЕРАЦИЙ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ПЛАТЕЖНЫХ КАРТОЧЕК**

### **1. Банковское обслуживание Клиента в части выпуска и обслуживания платежной карточки**

**9.** На основании Договора и полученной от Клиента Заявки Банк оказывает Клиенту следующие услуги (далее, в разделе IV Договора – «услуги»):

- 1) открывает Клиенту Счет на условиях и в порядке, предусмотренных Договором;
- 2) выпускает Платежную карточку, обеспечивает ее обслуживание, а также обслуживает Счет на условиях, предусмотренных Договором, а Клиент использует Платежную карточку в соответствии с Договором, Правилами пользования платежной карточкой и Внутренними документами Банка, своевременно погашает задолженность по Счету, а также оплачивает услуги Банка в соответствии с Тарифами.

**10.** Клиент ознакомлен с условиями Договора, ограничениями/лимитами на проведение операций, реквизитами Банка, размещенными на Интернет-ресурсе.

### **2. Открытие Счета и Выпуск платежной карточки**

**11.** Выпуск и пользование Платежной карточкой Клиентом осуществляется в соответствии с законодательством РК, Правилами пользования платежной карточкой, размещенными на Интернет-ресурсе и настоящим Договором.

**12.** Банк уведомляет органы государственных доходов РК об открытии Счета в случаях и порядке, установленных законодательством РК.

**13.** Платежная карточка является собственностью Банка и, в соответствии с условиями Договора, передается Клиенту во временное пользование и владение. Платежная карточка подлежит обязательному возврату Клиентом в Банк в срок и в порядке, предусмотренным Договором.

**14.** На оборотной стороне Платежной карточки (за исключением карточки, выпущенной в электронном виде) размещена магнитная полоса с закодированной на ней информацией. Не допускается воздействие неблагоприятных факторов: электромагнитных полей (соседство с дисплеями, намагниченными или содержащими магниты предметами, например, ключами, магнитными замками на сумках), механических повреждений (царапины, загрязнение, перегрев, например, солнечными лучами) и т.п., которые могут повредить запись на магнитной полосе и привести к невозможности проведения Карточных операций в режиме Авторизации.

**15.** На лицевой стороне Платежной карточки (за исключением карточки, выпущенной в электронном виде) находится интегральная микросхема с закодированной на ней информацией. Интегральная микросхема не поддается воздействию электромагнитных полей и атмосферным влияниям.

**16.** Платежная карточка, выпущенная в электронном виде, отличается от других карточек тем, что не выпускается на «пластике», в связи с чем не имеет голограммы МПС, а также панели для подписи Клиента, магнитной полосы и интегральной микросхемы.

**17.** Реквизиты Платежной карточки указываются в соответствующей Заявке и/или иных документах, подписываемых между Клиентом и Банком, либо могут быть отражены в Мобильном приложении, Веб-банкинге, с учетом технических возможностей Банка.

**18.** На основании волеизъявления Клиента Банком может быть выпущена (-ы) Дополнительная (-ые) карточка (-и). Все Карточные операции, совершенные с использованием Дополнительной карточки, считаются совершенными Клиентом. Лицо, владеющее Дополнительной карточкой Клиента, несет солидарную ответственность перед Банком за выполнение требований по Платежной карточке, предусмотренных Договором.

**19.** Ведение Счета возможно в тенге, евро, долларах США и/или иной валюте, определенной Сторонами в Заявке по волеизъявлению Клиента.

**20.** Особенностью Мультивалютной карточки является доступ Платежной карточки к нескольким Счетам в разных валютах. Валюты, открываемые по Мультивалютной карточке, указываются в Заявке. По желанию Клиента посредством Мобильного приложения может быть осуществлено открытие дополнительного (-ых) Счета (-ов) в валюте, при наличии у Банка такой технической возможности, для проведения операций с соответствующей валютой транзакции (фунт стерлингов, китайский юань, турецкая лира, арабский дирхам, канадский доллар, чешская крона, киргизский сом, австралийский доллар, швейцарский франк, гонконгский доллар, японская йена, сингапурский доллар и других валютах). Кассовые операции по указанным дополнительным Счетам (фунт стерлингов, китайский юань, турецкая лира, арабский дирхам, канадский доллар, чешская крона, киргизский сом, австралийский доллар, швейцарский франк, гонконгский доллар, японская йена, сингапурский доллар и других валютах) не осуществляются. При этом основной Счет ведется в тенге. Дополнительная карточка открывается к Счету, валютой ведения которого является тенге.

**21.** При выпуске Платежной карточки с технологией Е-ПИН, ПИН устанавливается Клиентом самостоятельно в соответствии с инструкцией, размещенной на Интернет-ресурсе.

**22.** Клиент вправе, с учетом условий Договора, отказаться от пользования Платежной карточкой (в том числе до истечения срока действия Платежной карточки). При этом комиссия Банка, уплаченная Клиентом за обслуживание Платежной карточки, не возвращается.

**23.** Непредставление Клиентом в Банк заявления о непринятии изменений и/или дополнений в Правила пользования платежной карточкой в течение 5 (пять) рабочих дней с момента информирования Клиента о внесении изменений и/или дополнений в Правила пользования платежной карточкой означает согласие Клиента с изменениями и/или дополнениями в Правила пользования платежной карточкой, которые вводятся в действие с даты окончания срока информирования Клиента о внесении соответствующих изменений и/или дополнений в Правила пользования платежной карточкой.

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

### **3. Использование Платежной карточки и порядок совершения операций по Счету**

**25.** Использование Платежной карточки лицом, не являющимся ее держателем, является неправомерным.

**26.** На Платежной карточке указываются месяц и год истечения срока ее действия. Платежная карточка действительна до истечения последнего дня, указанного на ней месяца года.

**27.** Перевыпуск Платежной карточки осуществляется в случае истечения срока действия/утери/кражи/повреждения Платежной карточки, изменения фамилии и/или имени Клиента (в случае указания на Платежной карточке), в случае использования Платежной карточки в странах с высоким уровнем риска карточного мошенничества, при получении Банком уведомления МПС по скомпрометированным данным Платежных карточек и в иных случаях, по инициативе Банка или Клиента путем его обращения в Банк. Список стран с высоким уровнем риска карточного мошенничества размещается на Интернет-ресурсе.

Клиент согласен с тем, что в течение срока кредитования Банк вправе перевыпускать Платежную карточку без дополнительного согласия Клиента, в том числе в электронном виде, в случае если Платежная карточка используется для получения и обслуживания банковских займов, предоставляемых Банком. При этом по усмотрению Банка, перевыпуск Платежной карточки может быть осуществлен в любой период до или после истечения срока действия Платежной карточки

**28.** В течение 3 (трех) рабочих дней со дня возвращения в РК при использовании Платежной карточки в стране с высоким уровнем риска карточного мошенничества Клиент обязан обратиться в Банк для блокирования Платежной карточки и ее дальнейшего перевыпуска на новую Платежную карточку с новым номером и новым ПИН. Список таких стран размещен на Интернет-ресурсе и изменяется Банком без уведомления Клиента. В случае несоблюдения указанного требования и при возникновении в связи с этим случая несанкционированного использования Платежной карточки все расходы Банка, возникшие в результате несоблюдения такого требования, подлежат возмещению Клиентом. При этом ущерб, причиненный Клиенту вследствие несоблюдения указанного требования, возмещению со стороны Банка не подлежит.

**29.** В случае отказа от пользования или истечения срока Платежной карточкой Клиент возвращает Платежную карточку в Банк.

**30.** В целях минимизации рисков Клиента Банк вправе в одностороннем порядке устанавливать/изменять ограничения/лимиты на проведение отдельных видов Карточных операций с использованием Платежной карточки (как по видам операций, так и по зоне обслуживания), которые размещены на Интернет-ресурсе. Перечень Карточных операций в зависимости от вида Платежных карточек определяется Банком.

**31.** При оплате товаров и услуг, получении наличных денег или проведении иных расходных операций Банк блокирует (исключает из суммы доступных средств) деньги на сумму Авторизации. В целях недопущения Овердрафта Клиент предоставляет Банку полномочия блокировать (исключать из суммы доступных средств) деньги на сумму Авторизации на срок, не превышающий 30 (тридцать) календарных дней с даты блокирования. Сумма Авторизации может отличаться от суммы изъятия (списания) по Карточной операции. Сумма Авторизации исключается из суммы доступных средств до момента изъятия суммы операции или до получения Банком подтверждения, что Карточная операция на сумму Авторизации не была совершена.

**32.** При проведении операции по мультивалютной карточке блокирование средств в момент Авторизации по расходной операции осуществляется на всю сумму операции в следующем порядке:

1) на всю сумму операции на Счете в валюте, соответствующей валюте карточной операции, независимо от достаточности денег на данном Счете. В случае недостаточности денег на Счете в валюте операции осуществляется добор (списание) денег с других Счетов мультивалютной карточки путем их прямого дебетования в момент обработки финансового документа на списание, при этом порядок добора (списания) осуществляется в соответствии с установленными приоритетами согласно пункту 43 Договора;

2) в случае отсутствия Счета в валюте операции, блокирование на всю сумму операции и дальнейшее списание денег осуществляется со Счета, валюта которого совпадает с валютой расчетов с МПС в соответствии с установленными приоритетами согласно пункту 43 Договора;

3) в случае отсутствия Счета в валюте операции и в валюте расчетов с МПС, блокирование на всю сумму операции и дальнейшее списание денег осуществляется со Счета в основной валюте (тенге) и далее в

соответствии с установленными приоритетами согласно пункту 43 Договора.

**33.** При совершении операций с использованием Платежной карточки по истечении отчетного периода Банк формирует Выписку, которая может быть направлена Клиенту одним из способов, предусмотренных Договором.

**34.** Клиент вправе воспользоваться услугами, предоставляемыми службой глобальной поддержки клиентов МПС, оплата которых осуществляется согласно тарифам МПС.

**35.** Клиент вправе осуществлять платежи и переводы денег в пределах остатка денег на Счете, в том числе за счет кредита, предоставленного на основании кредитного договора, заключенного с Банком, на другие банковские счета (открытые в Банке или в любом другом банке) посредством сервиса, используемого Банком для совершения подобных операций, и в соответствии с Тарифами. В случае, если Клиент не оплатил комиссионное вознаграждение Банка в соответствии с условиями Договора, и на Счете недостаточно денег для проведения платежа и/или перевода денег с учетом суммы комиссионного вознаграждения Банка, подлежащей уплате в связи с проведением платежа и/или перевода, Банк вправе отказать в исполнении Платежного документа Клиенту. Банк не производит частичное исполнение Платежных документов, предоставленных/направленных Клиентом Банку.

**36.** Пополнение Счета может производиться наличным или безналичным способами в соответствии с законодательством РК. Банк зачисляет деньги на Счет только в случае, если Клиент в соответствии с законодательством РК полностью идентифицирован Банком как получатель платежа.

**37.** При пополнении Счета в валюте, отличной от валюты ведения Счета, Конвертация производится по курсу продажи валюты, установленному Банком на день Конвертации.

**38.** Платежи и (или) переводы денег, поступающие из других банков и от любых третьих лиц, зачисляются Банком на Счет за вычетом комиссий и расходов, связанных с поступлением таких платежей или переводов денег (если они подлежат взиманию согласно Тарифам), в сроки, установленные законодательством РК.

**39.** Зачисленные на Счет в результате исполнения ошибочного указания деньги подлежат возврату отправителю без согласия Клиента.

**40.** Банк вправе отказать в исполнении поручения Клиента в случае, если предоставляемые по поручению Клиента документы противоречат и/или оформлены не в соответствии с требованиями законодательства РК и/или Банка.

**41.** Валютой расчетов Банка с МПС являются тенге (при совершении операций на территории РК), доллары США (при совершении операций в иностранной валюте, отличной от тенге и евро), евро (при совершении операций в евро, если предусмотрено взаимоотношениями МПС и Банка). Сумма Карточной операции, совершенной через МПС в иностранной валюте, отличной от долларов США и евро, конвертируется в доллары США по установленному МПС курсу на день обработки Карточной операции МПС для последующих расчетов с Банком по данной Карточной операции.

**42.** Если валюта Счета не соответствует валюте проведения Карточной операции, Банк осуществляет Конвертацию по курсу продажи/покупки валюты, установленному Банком на дату и время поступления в Банк Платежного документа, составленного при осуществлении платежа с использованием Платежной карточки.

**43.** При проведении Карточной операции по Мультивалютной карточке сумма операции списывается со Счетов в следующем порядке:

1) если валюта Карточной операции совпадает с валютой одного из Счетов Мультивалютной карточки, то списание осуществляется со Счета в валюте, соответствующей валюте транзакции. При недостаточности денег на Счете в валюте транзакции осуществляется добор (списание) недостающей суммы с других Счетов Мультивалютной карточки путем их прямого дебетования. При этом, добор (списание) происходит в первую очередь со Счета, открытого в тенге, при недостаточности суммы денег на нем, оставшаяся сумма – со Счета в долларах США, затем со Счета в евро, затем по порядку с других Счетов (при их наличии);

2) в случае отсутствия у Мультивалютной карточки Счета в валюте транзакции, осуществляется списание со Счета, валюта которого совпадает с валютой расчетов с МПС. При недостаточности денег на Счете в валюте расчетов с МПС недостающая сумма денег добирается (списывается) в первую очередь со Счета, открытого в тенге, при недостаточности суммы денег на нем, оставшаяся сумма – со Счета в долларах США, затем со Счета в евро, затем по порядку с других Счетов (при их наличии);

3) в случае отсутствия у Мультивалютной карточки Счета в валюте транзакции и Счета в валюте расчетов с МПС, осуществляется списание со Счета в основной валюте (тенге). При недостаточности денег на Счете в тенге, осуществляется добор (списание) недостающей суммы с других Счетов Мультивалютной карточки путем их прямого дебетования. При этом, добор (списание) происходит в первую очередь со Счета в долларах США, затем со Счета в евро, затем по порядку с других Счетов (при их наличии).

При недостаточности суммы денег на Счетах Мультивалютной карточки Карточная операция отклоняется.

При осуществлении переводов между Счетами одной Мультивалютной карточки, Банк осуществляет Конвертацию по курсу продажи/покупки валюты, установленному Банком на момент Авторизации.

**44.** При проведении валютных операций Клиента Банк действует в соответствии с требованиями

валютного законодательства РК. Клиент обязан предоставить в Банк требуемые к представлению в соответствии с валютным законодательством РК документы, касающиеся проводимых через Банк валютных операций Клиента, в том числе документы, необходимые для идентификации валютной операции.

**45.** Платеж и/или перевод не осуществляется при недостаточности денег на Счете для осуществления такого платежа и/или перевода.

**46.** Банк без дополнительного согласия Клиента списывает или переводит деньги, находящиеся на Счете, в случаях, предусмотренных законодательством РК, Договором, либо заявлениями на автоматический перевод денег, в том числе по переводу денег со Счета на любой банковский счет Клиента/третьего лица на основании подключения к услуге по постоянному распоряжению отправителя денег, поданного Клиентом в Банк, а также за услуги посещения бизнес-залов/лаунж залов по программе LoungeKey, а также за другие услуги МПС, оказанные Клиенту на платной основе.

**47.** В случае возникновения Овердрафта сумма Овердрафта подлежит погашению Клиентом в течение 3 (три) рабочих дней с даты его возникновения. О возникновении Овердрафта, Банк уведомляет Клиента одним из способов, предусмотренных Договором.

**48.** Банк вправе предоставить Клиенту Бонус/Акционный бонус, если иное не предусмотрено законодательством РК. Условия начисления, использования, выплаты Бонусов/Акционных бонусов в зависимости от типа выпускаемой Платежной карточки определяются Банком. Банк оставляет за собой право без уведомления Клиента отменить Бонус/Акционный бонус, в том числе начисленный Бонус/Акционный бонус, а также изменить размер и порядок расчетов и выплаты, в том числе определять и устанавливать любые ограничения:

- 1) на способы использования и изъятия Бонусов/Акционных бонусов с Единого бонусного счета;
- 2) на период начисления, накопления и действия Бонусов/Акционных бонусов;
- 3) на перечень Предприятий торговли и сервиса;
- 4) на типы проводимых операций по Платежной карточке;
- 5) информация об условиях предоставления Бонусов/Акционных бонусов размещается на Интернет-ресурсе.

**49.** При отмене Клиентом безналичной расходной операции, Банк вправе изъять сумму начисленного Бонуса/Акционного бонуса с ЕБС. При отмене/возврате Клиентом покупки, осуществленной с использованием Бонусов/Акционных бонусов вернуть (восстановить) сумму использованных Бонусов/Акционных бонусов на ЕБС в размере суммы отмены/возврата. В случае отмены/возврата Клиентом покупки, осуществленной частично с использованием Бонусов/Акционных бонусов и добором денег со Счета, вернуть (восстановить) сначала сумму использованных Бонусов/Акционных бонусов на ЕБС в приоритетном порядке и в полном объеме, оставшийся остаток – на Счет.

Зачисление Бонусов на ЕБС осуществляется в дату и время поступления в Банк Платежного документа, составленного при осуществлении платежа с использованием Платежной карточки.

**50.** Платеж, инициированный Клиентом, считается исполненным по умолчанию в случае неполучения от Банка уведомления о неисполнении платежного документа в течение 1 (один) операционного дня, следующего за днем получения указания Клиента.

**51.** Клиенту рекомендуется сохранять в течение 120 (сто двадцать) календарных дней со дня совершения Карточной операции все документы (чеки, слипы, счета за оплату услуг и др.), связанные с использованием Платежной карточки, и при необходимости предоставить их по первому требованию Банка.

**52.** Стороны признают, что Выписка является достаточным доказательством совершения Карточных операций.

**53.** В случае, если по результатам проведенного расследования, претензия Клиента будет признана обоснованной, Банк отменяет соответствующую Карточную операцию и осуществляет возврат суммы Карточной операции, если такая отмена/возврат возможны, при этом деньги подлежат восстановлению на Счет Клиента по окончании полного урегулирования спорной Карточной операции с другими банками и арбитражем МПС.

**54.** В случае если по результатам проведенного расследования претензия Клиента будет признана необоснованной, стоимость оспаривания спорной операции через МПС, в Арбитраже МПС, а также стоимость предоставленных копий подтверждающих документов будут изъяты (списаны) со Счета Клиента в соответствии с тарифами МПС.

**55.** Срок рассмотрения обращения Клиента, в том числе при возникновении спорных ситуаций и несанкционированных платежей, связанных с использованием Платежной карточки, составляет не более 30 (тридцати) календарных дней со дня обращения в Банк, а также не более 45 (сорок пять) календарных дней со дня получения такого обращения в случае использования Платежной карточки за пределами РК. Срок рассмотрения и подготовки ответа на обращение Клиента производится в сроки, установленные законодательством РК и правилами МПС.

**56.** Порядок проведения операций по Счету/Платежной карточке может изменяться при внесении изменений в законодательство РК, правила МПС и/или Внутренние документы Банка.

**57.** Клиент может осуществлять в Мобильном приложении перевод денег на Платежную карточку другого получателя, эмитированную Банком, (1) путем ввода номера мобильного телефона получателя или

(2) путем выбора номера мобильного телефона получателя из списка контактов телефонной книги мобильного телефона.

При этом заключением Договора Клиент выражает свое согласие на предоставление Банку доступа в Мобильном приложении к списку контактов телефонной книги своего мобильного телефона.

#### **4. Тарифы и взаиморасчеты Клиента с Банком**

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

**59.** Тарифы размещаются Банком на Интернет-ресурсе.

**60.** Клиент согласен с тем, что размеры Тарифов по платежным услугам Банка, за исключением комиссий, взимаемых при осуществлении международных платежей и (или) переводов денег, могут изменяться, в том числе в сторону увеличения, следующим образом, по усмотрению Банка:

1) только в рамках предельных величин Тарифов, которые предусмотрены в правилах об общих условиях проведения операций Банка (правила об общих условиях проведения операций Банка размещены на Интернет-ресурсе); и/или

2) путем направления уведомления Клиенту любым из способов, предусмотренных Договором (включая размещение информации на Интернет-ресурсе), о желании Банка изменить размеры Тарифов. В случае, если в течение срока, указанного в уведомлении Банка Клиент не обратится в Банк с письменным заявлением об отказе в принятии изменяемых Тарифов, Тарифы считаются принятыми Клиентом.

При этом Клиент согласен с тем, что Банк вправе в одностороннем порядке вносить изменения и дополнения в Тарифы по услугам Банка, которые: (i) не являются платежными услугами; (ii) взимаются при осуществлении международных платежей и (или) переводов денег. О внесенных изменениях в такие Тарифы Банк информирует Клиента путем размещения информации на Интернет-ресурсе, а также во всех филиалах Банка и их структурных подразделениях.

Клиент также согласен с тем, что Банк вправе вносить изменения в Тарифы в одностороннем порядке путем ввода новых Тарифов по новым продуктам/услугам Банка. О таких изменениях в Тарифы Банк информирует Клиента путем размещения информации на Интернет-ресурсе, а также во всех филиалах Банка и их структурных подразделениях.

**61.** Тарифы Банка по операциям в рамках Зарплатного проекта применяются к Платежным карточкам до получения Банком от Клиента и/или работодателя Клиента уведомления о прекращении трудовых отношений между Клиентом и его работодателем. В случае получения Банком от Клиента и/или его работодателя уведомления о прекращении трудовых отношений выпущенная Банком Платежная карточка исключается Банком из Зарплатного проекта и переводится на обслуживание в соответствии с базовыми Тарифами, за исключением случаев перевода, выпущенной Банком Платежной карточки на иной Зарплатный проект на основании уведомления Клиента, предоставленного Банку, либо уведомления нового работодателя Клиента, предоставленного Банку в соответствии с договорными отношениями Банка и работодателя Клиента.

**62.** Банк списывает суммы Карточных операций, комиссии Банка, суммы, ошибочно зачисленные на Счет/полученные с использованием Банкомата, сверх сумм, запрошенных Клиентом и указанных в контрольном чеке Банкомата (в том числе в иной валюте) за счет суммы доступных средств.

**63.** Клиент обязуется вернуть деньги, ошибочно зачисленные на Счет, либо, ошибочно полученные с использованием Банкомата, сверх сумм, запрошенных Клиентом и указанных в контрольном чеке Банкомата, в том числе в иной валюте (независимо от причины такого ошибочного зачисления/получения), в сроки, установленные Банком, в случае, если деньги, ошибочно зачисленные на Счет/полученные Клиентом, не могут быть списаны Банком со Счета (отсутствие денег на Счете и т.д.).

#### **5. Утеря/кража Платежной карточки. Неправомерное использование Платежной карточки**

**64.** Клиент обязан исключить возможность утери/кражи Платежной карточки, не допускать разглашения/рассекречивания ПИН и других конфиденциальных реквизитов Платежной карточки, а также не передавать Платежную карточку третьим лицам.

**65.** Если Клиент обнаружил утерю, кражу и/или ему стало известно о неправомерном использовании Платежной карточки, он обязан заблокировать Платежную карточку путем обращения в Банк или посредством Мобильного приложения/Веб-банкинга. Требование Клиента о блокировании Платежной карточки, полученное устно, считается эквивалентным письменному требованию Клиента, полученному на бумажном носителе, заверенному подписью Клиента. Дополнительно Клиенту может быть предложено внесение Платежной карточки в Стоп-лист. При этом Клиент возмещает расходы Банка по внесению Платежной карточки в Стоп-лист в соответствии с тарифами МПС. При отказе Клиента от внесения платежной карточки в Стоп-лист, а также после истечения срока нахождения Платежной карточки в Стоп-листе ответственность за операции, совершенные с использованием Платежной карточки (ее реквизитов), несет Клиент. При этом требование о блокировании Платежной карточки вступает в силу по истечении 2 (два) часов с момента получения Банком требования Клиента о блокировании Платежной карточки, требование о

внесении номера Платежной карточки в Стоп-лист вступает в силу согласно временным рамкам, установленным МПС.

**66.** При обнаружении Платежной карточки, ранее заявленной как утерянная/украденная или неправомерно используемая, Клиент обязан немедленно любым способом сообщить об этом Банку и в кратчайшие сроки вернуть ее в Банк.

**67.** Клиент несет риски, связанные с утерей/кражей Платежной карточки или несанкционированным использованием Платежной карточки в случае уведомления Банка об утере, краже Платежной карточки или несанкционированном использовании Платежной карточки.

## **6. Права и обязанности Клиента**

### **68. Клиент в праве:**

1) пользоваться Платежной карточкой в соответствии с законодательством РК и условиями Договора;  
2) получать Выписки по Счету;  
3) обратиться в Банк о блокировании Платежной карточки и/или снятии/изменении/восстановлении ограничений/ лимитов по использованию Платежной карточки;

4) за 1 (один) календарный месяц до окончания срока действия, указанного на Платежной карточке, а также незамедлительно в случае утери/кражи/неправомерного использования Платежной карточки обратиться в Банк о перевыпуске Платежной карточки;

5) поручать Банку переводить деньги со Счета, открытого для обслуживания Платежной карточки, на любой свой банковский счет/банковский счет третьего лица на основании заявления на подключение к услуге «Длительное поручение»;

6) обратиться в Банк при возникновении спорных ситуаций по получаемым услугам и получить ответ в сроки, установленные законодательством РК.

### **69. Клиент обязуется:**

1) предоставить Банку точную и достоверную информацию, а также документы, необходимые для открытия Счета, выпуска Платежной карточки, в соответствии с требованиями законодательства РК и Внутренними документами Банка;

2) надлежащим образом исполнять свои обязательства по Договору и не использовать Платежную карточку для совершения операций, противоречащих законодательству РК и правилам МПС;

3) оплачивать услуги Банка в соответствии с Тарифами, действующими на день совершения операции по Счету;

4) обеспечивать сохранность Платежной карточки, держать в тайне ПИН и другие реквизиты Платежной карточки, не передавать Платежную карточку третьим лицам;

5) немедленно уведомить Банк при обнаружении ошибочного изъятия или ошибочного зачисления денег с/на Счет или при совершении Несанкционированной операции, а также в случае изъятия Платежной карточки в ПТС, ПВН или Банкоматом;

6) при прекращении использования Платежной карточки вследствие истечения срока ее действия и/или при расторжении Договора уведомить об этом Банк и вернуть Платежную карточку в Банк;

7) нести риск неправомерного использования Платежной карточки и/или ее реквизитов третьими лицами;

8) контролировать расходование денег со Счета, не допускать образования Овердрафта;

9) уведомить Банк в случае утери/кражи/неправомерного использования Платежной карточки в соответствии с подразделом 5 настоящего раздела;

10) при получении от Банка соответствующего уведомления прекратить пользоваться Платежной карточкой и в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения уведомления Банка погасить задолженность по Счету, а также в безусловном порядке возместить в полной сумме расходы и судебные издержки, понесенные Банком, связанные с нарушением Клиентом обязательств по Договору, или связанные с Блокированием платежной карточки, внесением ее в Стоп-лист (при их наличии) и вернуть Платежную карточку в Банк;

11) после исполнения Платежного документа определять правильность такого исполнения и, в случае его ошибочного исполнения, сообщить Банку об обнаруженной ошибке в течение 3 (трех) операционных дней после обнаружения исполнения ошибочного платежа, но не позднее 3 (трех) лет со дня исполнения ошибочного указания или несанкционированного платежа и (или) перевода денег. В сообщении об ошибочном платеже Клиентом указываются реквизиты Платежного документа и выявленные им ошибочные реквизиты;

12) вернуть деньги в течение 24 (двадцати четырех) часов с момента обнаружения ошибочно полученных в Банкомате сверх сумм, запрошенных Клиентом и указанных в контрольном чеке Банкомата, а также ошибочно зачисленных на Счет (при обнаружении Клиентом) в порядке, установленном Банком;

13) в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня изменения сведений, предоставленных в Банк, включая, но, не ограничиваясь – изменение персональных данных, адреса постоянной регистрации и фактического проживания, контактных телефонов, а также информации, которая может повлиять на исполнение обязательств по Договору, сообщить в Банк об этих изменениях путем направления в Банк соответствующего

заявления с приложением необходимых документов, подтверждающих факт изменения сведений, указанных в данном пункте;

14) обеспечить представление заявки в Банк на получение со своего Счета в Банке наличных денег на сумму свыше 1 000 000 (одного миллиона) тенге не позднее, чем за один рабочий день до планируемого дня их получения;

15) нести ответственность за последствия, наступившие в связи с использованием Платежной карточки, по которой Банком сняты или изменены те или иные ограничения/лимиты по обслуживанию на основании заявления Клиента;

16) в качестве доказательства наступления последствий, указанных в подпункте 11) настоящего пункта, принимать от Банка информацию по спорным ситуациям.

## 7. Права и обязанности Банка

### 70. Банк вправе:

1) по своему усмотрению определять способ выпуска Платежных карточек (в электронном виде, на пластике, и т.д.), перевыпускать и предоставлять Клиенту той спецификации (в т.ч. вида, функций, характеристик, дизайна и т.д.), которая на момент перевыпуска применяется/используется Банке для эмитируемых им Платежных карточек по Договору;

2) в случаях, предусмотренных Договором, блокировать (исключать из суммы доступных средств) на Счете деньги на сумму Авторизации на срок, не превышающий 30 (тридцать) календарных дней с даты блокирования;

3) при изъятии денег с любых банковских счетов Клиента в Банке в валюте, отличной от валюты Счета, а также с любых банковских счетов Клиента в других банках, конвертировать сумму по курсу обмена валют, установленному Банком на день изъятия;

4) заблокировать Платежную карточку в случаях:

а) получения уведомления от Клиента об утере, краже или несанкционированном использовании Платежной карточки;

б) неисполнения/ненадлежащего исполнения Клиентом обязательств по Договору;

с) получения уведомления МПС касательно компрометации данных Платежной карточки;

д) получения подтверждения от Клиента о Несанкционированных операциях с использованием Платежной карточки;

е) выявления подозрительных/Несанкционированных операций при мониторинге Банком Карточных операций, до выяснения обстоятельств;

ф) несоблюдения Правил пользования платежной карточкой.

5) изъять Платежную карточку в случаях:

а) неисполнения Клиентом обязательств по Договору;

б) расторжения Договора;

6) приостановить и/или отказать в проведении Карточных операций, совершаемых/совершенных по Платежной карточке, в случаях и в порядке, предусмотренных законодательством РК в сфере противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма;

7) в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан, требовать от Клиента предоставления документов и сведений, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, с целью проверки соответствия законодательству проводимых Клиентом операций, в том числе по требованиям законодательства Республики Казахстан о противодействии и легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, а также для обеспечения соблюдения действующего законодательства Республики Казахстан самим Банком. Без получения дополнительного согласия Клиента, предоставлять банкам-корреспондентам и иным финансовым институтам, включая трансграничную передачу, информацию на территорию иностранных государств, в т.ч. в рамках проведения операций по указанию Клиента;

8) в течение 5 (пяти) лет со дня прекращения деловых отношений с Клиентом хранить документы и сведения, полученные по результатам надлежащей проверки, включая досье клиента, сведения о счете, и переписку с ним, документы и сведения об операциях с деньгами и (или) иным имуществом;

9) клиент, являющийся иностранным дипломатическим и консульским должностным лицом, присоединением к настоящему Договору, соглашается и в добровольном порядке берет на себя обязательство предоставлять всю информацию и документы по Клиенту и его операциям, запрошенные Банком и необходимые для исполнения Банком международных стандартов по ПОД/ФТ (в том числе, но не ограничиваясь, по источнику происхождения, целевому использованию денег по операциям Клиента). При этом Клиент, признает, что предоставление Банку данной информации и документов является добровольным волеизъявлением Клиента и не является нарушением положений Венской конвенции о дипломатических сношениях от 18 апреля 1961 года, а также признает за Банком вправе запрашивать данную информацию и документы по Клиенту и его операциям, необходимые для исполнения Банком международных стандартов по ПОД/ФТ, а также в случае не предоставления запрошенных документов, право Банка отказать в

проведении операции и/или прекратить деловые отношения с Клиентом в одностороннем порядке;

10) приостанавливать проведение транзакций на основании информации о том, что уполномоченный государственный орган, осуществляющий финансовый мониторинг и принимающий иные меры по противодействию легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, включил Клиента и/или бенефициарного собственника в список лиц, причастных к террористической деятельности, в перечень организаций и лиц, связанных с финансированием терроризма и экстремизма, в перечень организаций и лиц связанных с финансированием распространения оружия массового уничтожения в соответствии с законодательством Республики Казахстан в сфере противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма;

11) приостанавливать операции Клиента, а также отказать в совершении операции, если осуществление операции, запрещено ограничениями, установленными законодательством Республики Казахстан, законодательством таких иностранных государств, актами международных организаций (в том числе Организации Объединенных Наций), международными санкциями, решениями судов и других компетентных органов иностранных государств, или если участником/ выгодоприобретателем операции является лицо, включенное в перечень лиц, в отношении которых применены международные санкции или санкции иностранных государств;

12) прекратить деловые отношения с Клиентом, без предварительного уведомления Клиента и в одностороннем внесудебном порядке отказаться от исполнения Договора в части отдельных или всех Приложений к нему, закрыть Счет(-а), прекращая тем самым ведение и обслуживание Счета(-ов), в случае невозможности проверки достоверности предоставленных Клиентом сведений либо непредставления Клиентом сведений и информации, необходимых для обновления данных о Клиенте (его представителе), нарушения Клиентом законодательства Республики Казахстан, невыполнения Клиентом своих обязательств, связанных с наличием счета в Банке, образования отрицательного баланса по счету, уголовного преследования Клиента или привлечения его к уголовной ответственности, международного преследования Клиента, если в отношении Клиента имеются какие-либо санкции или ограничения, наложенные иностранными/ международными/ национальными организациями, включая, но не ограничиваясь FATF, OFAC, ООН, если у Банка имеются подозрения (и Банк не должен обосновывать и доказывать свои подозрения), что Клиент участвует в террористической деятельности и/или деятельности по легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем и/или осуществляет какую-либо иную деятельность, которая влечет или может повлечь уголовное преследование Клиента и/или наступление иных условий, которые могут, по мнению Банка, иметь любые негативные последствия для Банка. При наступлении данных событий все обязательства Клиента перед Банком подлежат немедленному исполнению. При этом Банк не будет нести никакой ответственности за убытки Клиента, причиненные просрочкой или приостановлением исполнения указаний Клиента. По возможности Банк вправе, но не обязан направить Клиенту в последующем уведомление о таком отказе от Договора и закрытии Счета(-ов);

13) Отказать в обслуживании Клиенту в случаях, когда:

- данные Клиента и/или бенефициарного собственника, совпадают с данными лиц, указанных в перечне лиц, причастных к отмыванию денег и финансированию терроризма, аналогично, если состоят в списке мошенников или лжепредпринимателей;
- страна резидентства Клиента совпадает с перечнем стран, в отношении которых введены санкции или иные ограничения, делающие недопустимым/нежелательным сотрудничество с Банком, или в которых не должным образом реализована политика противодействия отмывания денег и финансирования терроризма;
- Клиент по необоснованным причинам не предоставляет информацию, касающуюся его идентификации или проводимых им операций, наличие которой обязательно в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан, международными требованиями, внутренними нормативными документами Банка;

14) инициировать внесение изменений и/или дополнений в Договор/ Правила пользования платежной картой/ Тарифы в порядке, предусмотренном Договором;

15) не возвращать уплаченную Клиентом сумму годового обслуживания и/или иных комиссий за обслуживание Платежной карточки при расторжении Договора;

16) для осуществления контроля качества обслуживания вести запись телефонных переговоров с Клиентом при его обращении в Банк и/или Call Center Банка, а также использовать запись для подтверждения факта такого обращения, а также вести запись телефонного разговора при исходящем звонке Клиенту, для подтверждения операций по Платежной карточке и дальнейшего использования записи разговора в качестве подтверждения данного факта;

17) проверять информацию, предоставленную Клиентом. Запрашивать и получать от Клиента необходимые информацию и документы, в том числе для выполнения Банком требований законодательства РК в сфере противодействия легализации доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, в указанный Банком срок, при этом Клиент отвечает за достоверность такой информации и документов;

18) в одностороннем порядке устанавливать/изменять/восстанавливать лимиты и ограничения на проведение Карточных операций с целью предотвращения Несанкционированных операций (как по видам



операций, так и по зоне обслуживания) в соответствии с Договором и Внутренними документами Банка;

19) без получения дополнительного согласия Клиента уступать свои права требования, задолженности по Договору третьим лицам в связи с неисполнением/неадекватным исполнением Клиентом обязательств по Договору с передачей Банком всех необходимых документов и информации, подтверждающих действительность права требования, поручать третьим лицам взыскание овердрафта по Договору и предоставлять им информацию и документацию, необходимую для исполнения поручения Банка;

20) ее проводить по Счету/Платежной карточке операции зачисления/изъятия денег, если:

- a) они противоречат законодательству РК;
- b) сумма расходной Карточной операции превышает остаток денег на Счете;
- c) Банком или Клиентом установлены лимиты и ограничения на проведение Карточных операций;
- d) Платежная карточка заблокирована/изъята, либо истек срок ее действия;
- e) указаны неверные/недостаточные реквизиты для осуществления платежей и переводов денег;
- f) Карточная операция является несанкционированной;

21) заблокировать Платежную карточку в случае возникновения спорной ситуации до ее разрешения;

22) расторгнуть Договор, изъять Платежную карточку и закрыть Счет в случае окончания срока действия Платежной карточки, невыполнения условий о перевыпуске Платежной карточки, при условии отсутствия Овердрафта и/или другой задолженности Клиента перед Банком, а также в иных случаях согласно законодательству РК;

23) проводить изъятие со Счета (при недостаточности – с любых банковских счетов Клиента):

- a) сумм Карточных операций;
- b) комиссий, начисленных согласно Тарифам;
- c) денег, ошибочно зачисленных на Счет/полученных с использованием Банкомата сверх сумм, запрошенных Клиентом и указанных в контрольном чеке Банкомата (в том числе, в иной валюте);
- d) задолженности по Счету;
- e) расходов, произведенных Банком по предотвращению неправомерного использования Платежной карточки/ее реквизитов;
- f) стоимости услуг, предоставленных Клиенту службой поддержки клиентов МПС;
- g) сумм расходов, фактически понесенных Банком в связи с ошибками Клиента;
- h) иные виды задолженности Клиента перед Банком, в том числе за услуги посещения бизнес-залов/лаунж залов по программе LoungeKey и иных платных услуг МПС;

24) в целях идентификации использовать фотоизображение Клиента, биометрические данные Клиента, документ, удостоверяющий личность и другие идентифицирующие документы;

25) подключить Клиента к SMS-информированию и другим способам информирования, которые Банк предоставляет, и рассылать Клиенту рекламные и/или информационные сообщения (в том числе в целях предотвращения проведения несанкционированных Карточных операций, повышения качества обслуживания Клиента) по каналам связи, предусмотренным Банком (в том числе в виде SMS-сообщений, Push-уведомлений). Оплата за предоставление таких сообщений с Клиента взимается в соответствии с Тарифами;

26) привлекать Клиента с его согласия для проведения розыгрышей, акций рекламного и/или информационного характера. При этом Клиент дает согласие Банку опубликовывать информацию о нем с указанием фамилии, имени, отчества (при его наличии), размера, суммы выигрыша или приза в средствах массовой информации, рекламных, информационных материалах, а также проводить иные мероприятия, прямо или косвенно связанные с рекламной и информационной деятельностью Банка;

27) удерживать вознаграждение (комиссию) Банка из перечисленных для зачисления на Счет денег (если оно подлежит взиманию согласно Тарифам);

28) в целях предотвращения мошеннических операций осуществлять в любое время суток звонки Клиенту по телефонным номерам, указанным в базе данных Банка, на что Клиент заключением Договора дает свое согласие.

**71.** Клиент предоставляет безусловное согласие (право) Банку без уведомления Клиента дебетовать/списывать со Счета Клиента без его согласия любые суммы, причитающиеся Банку, в том числе сумму комиссионного вознаграждения Банка, на основании любого договора с Банком, в котором предусмотрено такое право, а также в случаях, когда это необходимо для совершения Банком корректирующих проводок по Счету (ошибочно зачисленные на Счет деньги и др.). При этом все суммы, изъятые Банком со Счета в качестве зачета задолженности Банку, направляются в погашение такой задолженности в очередности, предусмотренной законодательством РК или соответствующим договором.

## **72. Банк обязуется:**

1) обеспечить обслуживание Платежной карточки/Счета в соответствии с законодательством РК на условиях, предусмотренных Тарифами, настоящим Договором и внутренними документами Банка;

2) выполнять указания Клиента по Счету при условии соответствия операции законодательству РК и условиям Банка, в том числе:

- a) зачислять деньги на Счет в наличной и/или безналичной форме;

- b) исполнять распоряжения Клиента о совершении операций по конвертации;
- 3) по запросу Клиента в течение 10 (десять) рабочих дней со дня получения запроса предоставлять Клиенту Дополнительные выписки при условии оплаты им услуги в соответствии с Тарифами;
- 4) информировать Клиента об изменении условий Договора/Правил пользования платежной карточкой/ Тарифов путем размещения на Интернет-ресурсе, не позднее 5 (пять) рабочих дней до даты введения в действие таких изменений и/или дополнений;
- 5) в течение 5 (пять) рабочих дней со дня прекращения Договора перевести со Счета деньги Клиента на другой банковский счет Клиента в соответствии с поступившим от Клиента указанием;
- 6) рассмотреть и подготовить ответ на обращение Клиента в сроки, установленные законодательством РК;
- 7) возобновить операции по Счету Клиента после отзыва уполномоченным государственным органом или должностным лицом решения и (или) распоряжения о приостановлении расходных операций по Счету, акта о временном ограничении распоряжения имуществом, а также в порядке, определенном Уголовно-процессуальным кодексом РК, законами РК «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» и «О реабилитации и банкротстве». Арест, наложенный на деньги, находящиеся на Счете Клиента, снимается на основании соответствующего письменного уведомления лица, обладающего правом наложения ареста на деньги Клиента, об отмене ранее принятого им акта о наложении ареста на деньги либо после исполнения Банком инкассового распоряжения, предъявленного во исполнение ранее наложенного ареста на деньги, находящиеся на Счете, либо в случаях, предусмотренных Законом РК «Об исполнительном производстве и статусе судебных исполнителей»;
- 8) исполнять Платежные документы, предъявленные третьими лицами, в том числе государственными органами и (или) должностными лицами государственных органов и (или) частными судебными исполнителями РК в порядке и сроки, установленные законодательством РК;
- 9) предоставлять Клиенту информацию о проведенных операциях по Счету путем предоставления Выписки по Счету по требованию Клиента;
- 10) отказать в исполнении Платежного документа, предусматривающего зачисление денег на специальный банковский счет (предназначенный для зачисления пособий и социальных выплат, выплачиваемых из государственного бюджета и Государственного фонда социального страхования или предназначенный для выплаты алиментов на содержание несовершеннолетних и нетрудоспособных совершеннолетних детей), в случае, если зачисляемая сумма денег не связана с пособиями и социальными выплатами или алиментами;
- 11) гарантировать банковскую тайну по Счету Клиента, не предоставлять сведений о наличии, владельце, номере и состоянии Счета и операций по нему, об остатках и движении денег на нем без согласия Клиента за исключением случаев, предусмотренных законодательством РК и Договором;
- 12) информировать Клиента об истечении срока действия Платежной карточки не менее чем за 10 (десять) календарных дней до даты ее истечения в порядке, предусмотренном Договором.

#### **10. Ответственность сторон, основания освобождения от ответственности**

- 73.** Каждая из Сторон несет ответственность перед другой Стороной за нарушение взятых на себя обязательств по Договору в соответствии с законодательством РК и Договором.
- 74.** Банк не несет ответственности за неисполнение и/или ненадлежащее исполнение поручений Клиента, произошедшее не по вине Банка, в том числе, если такое исполнение задерживается по вине других банков и организаций, осуществляющих отдельные виды банковских операций, а также в результате ошибок Клиента, допущенных в реквизитах платежа.
- 75.** Банк не несет ответственности за исполнение платежного документа Клиента с неверно указанными реквизитами, в том числе ошибочно исполненного платежного документа, если ошибку в таком платежном документе совершил Клиент.
- 76.** Банк не несет ответственности за ущерб, причиненный Клиенту, возникший в результате неисполнения и/или ненадлежащего исполнения Клиентом обязанностей, предусмотренных Договором.
- 77.** Банк не несет ответственности за ущерб, причиненный Клиенту в результате приостановления операций по Счету и/или наложения ареста на деньги, находящиеся на Счете, в соответствии с законодательством РК; а также за ущерб, причиненный Клиенту в результате изъятия (списания) денег со Счета Клиента без его согласия третьими лицами.
- 78.** Ответственность за изъятие денег со Счетов по указаниям (инкассовым распоряжениям, платежным требованиям) третьих лиц несут отправители таких поручений (взыскатели).
- 79.** Банк несет ответственность за неисполнение указаний Клиента по Счету, неисполнение платежного документа Клиента; неоплату платежного требования, предъявленного к Счету, при достаточности в Банке суммы денег для осуществления платежа по платежному требованию. Банк, по письменному требованию Клиента оплачивает ему неустойку в размере 0,01% (ноль целых одна сотая процента) от суммы операции за каждый день просрочки путем зачисления суммы неустойки на Счет Клиент, но не более 10% (десять процентов) от суммы неисполненной операции.
- 80.** Ответственность Банка при нарушении Договора ограничивается размером реального ущерба

(документально подтвержденного), причиненного Клиенту неправомерными действиями/бездействиями Банка.

**81.** Клиент принимает на себя риск и ответственность, связанные с неверным указанием реквизитов в Платежных документах.

**82.** Клиент принимает на себя риск и ответственность, связанные с предоставлением Банку поручений, в том числе по уплате налогов и других обязательных платежей в бюджет, по истечении Операционного дня.

**83.** Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение и/или ненадлежащее исполнение Договора в случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы, противоправных действий третьих лиц и/или в случаях принятия уполномоченными государственными органами актов/мер ограничительно-запретительного характера, делающих невозможным исполнение и/или надлежащее исполнение Стороной/Сторонами обязательств по Договору, сбоев программного обеспечения, отключения электроэнергии, повреждения линий связи и других обстоятельств, не зависящих от воли Сторон и непосредственно повлиявших на исполнение Стороной/Сторонами обязательств по Договору. Вышеуказанные обстоятельства непреодолимой силы отодвигают на период их действия сроки исполнения обязательств Стороны/Сторон по Договору.

**84.** Клиент согласен с тем, что Банк не несет ответственности помимо вышеуказанных случаев за:

- 1) отказ третьей стороны (страна, другой банк, ПТС, ПВН) в обслуживании Платежной карточки;
- 2) качество товаров и услуг, приобретенных с использованием Платежной карточки;
- 3) валютные ограничения страны пребывания Клиента, лимиты, ограничения и дополнительные вознаграждения по Платежной карточке, установленные третьей стороной (не указанные в Тарифах), которые могут задеть интересы Клиента;
- 4) любые последствия, наступившие в результате того, что сведения о Платежной карточке (в том числе ее реквизиты, ПИН, кодовое слово) стали известны третьим лицам не по вине Банка;
- 5) отсутствие связи между МПС и пунктом проведения Карточной операции, вследствие чего запрос на совершение Карточной операции не поступает в Банк;
- 6) нарушение конфиденциальности сведений, отправляемых Клиенту, по каналам связи, в том числе текстовое сообщение SMS, Push, электронная почта, и т.п.;
- 7) неполучение ПТС, ПВН ответа Банка об авторизации;
- 8) последствия несвоевременного блокирования Клиентом утерянной или украденной Платежной карточки, а также при несанкционированном доступе к Счету;
- 9) ущерб, причиненный Клиенту передачей Клиентом реквизитов Платежной карточки (в том числе ПИН, Кодового слова) третьим лицам;
- 10) любые последствия в случае, если разглашение банковской тайны произошло вследствие неисполнения и/или ненадлежащего исполнения Клиентом требований законодательства РК, Договора;
- 11) сбой функционирования платежных систем, электронных устройств, Банкоматов, в результате, которого авторизационный запрос, производимый ПТС, ПВН или Банкоматом не был получен Банком и/или авторизационный ответ, отправленный Банком, не был получен ПТС, ПВН или Банкоматом;
- 12) ущерб, который может возникнуть в случае неполучения Клиентом SMS-уведомления/другого сообщения, или если передаваемые сведения станут доступны третьим лицам;
- 13) урегулирование споров и разногласий между Клиентом и держателем Дополнительной карточки.

**85.** Клиент согласен с тем, что Банк не несет ответственности по несанкционированным Карточным операциям, проведенным с использованием Платежной карточки (ее реквизитов) для оплаты товаров и/или услуг через Интернет, посредством почтовых/телефонных заказов, операциям, совершенным с введением ПИН и/или подтвержденным подписью держателя карточки в чеке/слипе.

**86.** Клиент несет ответственность за:

- 1) ущерб, причиненный в результате совершения операций (в том числе несанкционированных), с использованием Платежной карточки (ее реквизитов) до момента блокирования Платежной карточки Банком на основании требования о блокировании Платежной карточки, полученного от Клиента или МПС;
- 2) последствия, наступившие в результате несвоевременного уведомления Банка о блокировании утерянной/ украденной/неправомерно использованной Платежной карточки в полном объеме причиненного Банку ущерба;
- 3) ущерб, причиненный Банку в связи с невозвратом Банку денег, ошибочно зачисленных на Счет и израсходованных Клиентом;
- 4) последствия, наступившие в связи с использованием Платежной карточки, по которой на основании запроса Клиента, Банком сняты/изменены/восстановлены ограничения/лимиты по использованию Платежной карточки (как по видам операций, так и по зоне обслуживания);
- 5) ущерб, причиненный в результате совершения операций с использованием Платежной карточки вследствие частичного блокирования платежной карточки, а также все последствия частичного блокирования Платежной карточки. Под частичным блокированием Платежной карточки понимается отказ Клиента от занесения утерянной/украденной/неправомерно использованной Платежной карточки в Стоп-лист;
- 6) последствия, которые могут наступить вследствие отказа Клиента от блокирования Платежной

карточки;

7) нарушение условий Договора держателем Дополнительной карточки;

8) последствия, наступившие в связи с несоблюдением Клиентом Правил пользования платежной карточкой.

**87.** В случае несоблюдения Клиентом требований, указанных в подразделе 5 настоящего Раздела, при возникновении в связи с этим Несанкционированных операций по данной Платежной карточке все расходы по Карточным операциям, включая комиссии за совершение операций, если они совершены Банком за счет собственных средств Банка, подлежат возмещению Клиентом согласно Тарифам.

### 11. Прочие условия

**88.** Обязательства Сторон, предусмотренные настоящим Разделом Договора, возникают с даты присоединения Клиента к Договору.

**89.** При невыполнении Клиентом обязательств, предусмотренных пунктом 69 подпункта 6) Договора, Банк производит блокирование невозвращенных Платежных карточек/Счетов и взимает с Клиента вознаграждение за блокирование Платежных карточек в соответствии с Тарифами.

**90.** При перевыпуске Платежной карточки условия Договора, предусмотренные настоящим Разделом продлеваются на срок действия новой Платежной карточки на условиях, действующих на дату перевыпуска Платежной карточки. Клиент оплачивает комиссии за перевыпуск Платежной карточки и комиссию за очередной год обслуживания в соответствии с Тарифами, действующими на дату начисления Банком таких комиссий. В случае окончания срока действия Платежной карточки и непредставлении заявления о перевыпуске Платежной карточки, а также при отсутствии задолженности Клиента перед Банком, условия Договора, предусмотренные настоящим Разделом в части выпуска и обслуживания Платежной карточки, прекращают свое действие, Счет закрывается, если иное не предусмотрено законодательством РК.

**91.** Банк вправе отказаться от исполнения обязательств, предусмотренных настоящим Разделом Договора, уведомив об этом Клиента не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до планируемой даты. При этом перевыпуск Банком Платежных карточек не осуществляется, и Платежные карточки изымаются в указанную Банком дату. При этом Банк вправе заблокировать Платежную карточку и/или Счет и не проводить по Счетам операции зачисления/списания денег с даты направления Клиенту соответствующего уведомления о прекращении Договора. Клиент обязуется погасить имеющуюся задолженность не позднее даты, указанной в уведомлении Банка о прекращении Договора. Если Клиент не исполняет предусмотренные настоящим пунктом Договора обязанности, Договор действует в соответствующей части до полного исполнения Клиентом своих обязательств по Договору. В случае наличия задолженности Клиент обязуется погасить имеющуюся задолженность. В случае неисполнения Клиентом таких обязательств Договор действует в соответствующей части до полного исполнения Клиентом своих обязательств по Договору.

**92.** Клиент вправе прекратить действие Платежной карточки и закрыть Счет досрочно по инициативе Клиента при отсутствии Вклада и(или) задолженности перед Банком по Договору и (или) кредитному договору, для обслуживания которого используется Счет и(или) Платежная карточка, и при условии уведомления об этом Банка не менее чем за 30 (тридцать) рабочих дней до планируемой даты. В таком случае Клиент до истечения указанного срока возвращает в Банк Платежную карточку/Платежные карточки, выпущенные в рамках Договора, и Банк закрывает Счет. Если Клиент не возвращает в установленный срок Платежную карточку/Платежные карточки, то Банк блокирует Платежную карточку/Платежные карточки. Блокирование Платежной карточки/Платежных карточек не освобождает Клиента от обязанности по возврату Платежной карточки/Платежных карточек Банку. Если Клиент не исполняет предусмотренные настоящим пунктом Договора обязанности, Договор действует в соответствующей части до полного исполнения им своих обязательств по Договору. Прекращение использования Платежной карточки/Платежных карточек без соблюдения Клиентом порядка прекращения Договора, установленного настоящим пунктом Договора, не влечет прекращения Договора и изъятие Платежной карточки/Платежных карточек. При этом не допускается закрытие Счета при наличии неисполненных требований к Счету или неснятых актов о временном ограничении на распоряжение имуществом, решений и (или) распоряжений уполномоченных государственных органов и (или) должностных лиц о приостановлении расходных операций по Счету, а также актов о наложении ареста на деньги, находящиеся на Счете.

**93.** В случае если после окончания срока действия Платежной карточки или в течение 30 (тридцать) календарных дней с даты возврата Платежной карточки в Банк, либо после даты подачи заявления об ее утере/краже, Банком получены платежные документы от МПС, подлежащие оплате, Банк оплачивает Карточные операции за счет денег Клиента либо за счет собственных средств, подлежащих возмещению Клиентом.

**94.** В случае изъятия Платежной карточки (если в соответствии с Договором не выпущены иные Платежные карточки) Договор действует в соответствующей части до полного исполнения Клиентом своих обязательств по Договору.

**95.** При прекращении действия Платежной карты и закрытии Счета по инициативе Банка остаток собственных денег Клиента на Счете по усмотрению Банка переводится на банковские счета/номер мобильного телефона Клиента, на что Клиент заключением Договора дает свое согласие.

96. Клиент несет ответственность за достоверность сведений, которые он сообщил Банку о себе. Банк не несет ответственность за ущерб, который нанесен в связи с сообщением Клиентом недостоверных сведений.

97. В случае наличия остатка Бонусов/Акционных бонусов на ЕБС при закрытии Счета по инициативе Клиента, и которыми Клиент не желает пользоваться, Бонусы/Акционные бонусы по усмотрению Банка подлежат аннулированию. В случае закрытия всех Счетов и при неактивности Счета в Системе Банка в течение 6 (шести) месяцев после последней операции по Счету, остаток Бонусов/Акционных бонусов по усмотрению Банка аннулируется.

## **РАЗДЕЛ VI. ОТКРЫТИЕ, ВЕДЕНИЕ И ЗАКРЫТИЕ ТЕКУЩИХ И СБЕРЕГАТЕЛЬНЫХ СЧЕТОВ**

### **1. Порядок открытия, ведения текущих счетов**

98. Банк открывает Клиенту Счет на основании поданной Клиентом Заявки, при предоставлении Клиентом в Банк документов, необходимых для открытия Счета в соответствии с законодательством РК и внутренними документами Банка.

99. Клиент вправе открыть один или несколько Счетов после присоединения к Договору. При этом условия Договора распространяются на каждый открываемый Клиентом Счет.

100. Номер Счета, валюта Счета указываются в Заявке Клиента или ином документе, на основании которого Клиент присоединяется к Договору. Специальный банковский счет для зачисления пособий и социальных выплат открывается Банком Клиенту только в тенге.

101. При осуществлении операций по Счету в иностранной валюте, операции осуществляются в соответствии с обменным курсом, установленным Банком на момент совершения операций.

102. Банк принимает Клиента на банковское обслуживание, включая предоставление банковских услуг посредством платежного терминала, которое осуществляется на платной основе, согласно действующим Тарифам. Актуальные Тарифы Банка, согласно которым Клиент оплачивает банковские услуги, информация о платежных услугах размещены на Интернет-ресурсе, в операционных залах филиалов Банка и их Дополнительных помещениях.

### **2. Порядок открытия, ведения и закрытия сберегательных счетов**

103. Банк обязуется принять от Клиента и/или третьего лица деньги в пользу Клиента (далее – Вклад), выплатить по ним вознаграждение и вернуть Вклад, открыть Клиенту для учета Вклада Счет, на условиях и в порядке, предусмотренных Заявкой и Договором, при предоставлении Клиентом и/или третьим лицом (в случае размещения Вклада в пользу Клиента) в Банк документов, необходимых для открытия Счета в соответствии с законодательством РК и внутренними документами Банка.

104. Наименование, вид Вклада, сумма, валюта, срок Вклада, ставка вознаграждения, выплачиваемая Банком по Вкладу, годовая эффективная ставка вознаграждения по Вкладу, номер Счета, открываемого для учета Вклада, указываются в Заявке. Условия вклада включающие, ставку вознаграждения, выплачиваемую Банком по Вкладу, годовая эффективная ставка вознаграждения по Вкладу и иные параметры размещены на Интернет-ресурсе. Размер годовой эффективной ставки вознаграждения изменяется в зависимости от дополнительных взносов (если это предусмотрено условиями Вклада) и частичных выплат по Вкладу (если это предусмотрено условиями Вклада) и других обстоятельств, предусмотренных законодательством РК и Договором. По письменному заявлению Клиента Банк предоставляет Клиенту сведения об измененном размере годовой эффективной ставки вознаграждения.

105. В случае, если сумма денег, внесенная на Счет менее суммы, указанной в Заявке, то Договор в части открытия, ведения и закрытия Счетов считается незаключенным, а внесенная на Счет сумма денег перечисляется по усмотрению Банка на любой банковский счет Клиента, открытый в Банке.

106. Сумма принимаемого Вклада (с учетом дополнительных взносов, если они предусмотрены) не должна превышать максимального размера, если он определен в условиях, отраженных в Заявке. Банк вправе отказать в зачислении денег или приеме наличных денег на Счет, в случае если сумма Вклада превысит максимальный размер Вклада.

107. Ставка вознаграждения, указываемая в Заявке, является неизменной до окончания срока Вклада, определенного данной заявкой.

108. При определении фактического срока размещения Вклада и расчете вознаграждения, день внесения Вклада учитывается, а день окончания срока в расчет не принимается (т.е. день предоставления Вклада и день его возврата считаются за один день), а для расчетов принят условный год, равный 360 (триста шестьдесят) дням, и условный месяц, равный 30 (тридцати) дням.

109. Прием Вклада производится Банком при условии наличия Счета в валюте Вклада.

110. Закрытие Счета производится при полном возврате Вклада не позднее 5 (пяти) рабочих дней со дня возврата Вклада, за исключением случаев, когда закрытие Счета не допускается по основаниям, предусмотренным законодательством РК.

При этом возврат полной/остатка суммы Вклада может быть произведен Банком в одностороннем

порядке с предварительным уведомлением об этом Клиента не менее чем за 10 (десять) календарных дней до предполагаемой даты возврата полной суммы Вклада в любом из следующих случаев:

- 1) прекращения Банком приема новых Вкладов данного вида;
- 2) предусмотренных законодательством РК.

**111.** В случае направления Банком уведомления о возврате полной суммы Вклада в связи с прекращением Банка приема денег по определенному виду Вклада, дальнейшая автоматическая пролонгация срока Вклада не производится, Вклад действует до истечения срока его действия (а если Вклад автоматически продлевался – до окончания срока последней пролонгации).

**112.** В случае, если дата возврата Вклада/выплаты вознаграждения выпадает на выходные и/или праздничные дни, возврат Вклада/выплата вознаграждения производится в первый рабочий день, следующий за ним.

**113.** Выплата начисленного по Вкладу вознаграждения производится в соответствии с условиями Договора и Заявки, с удержанием подоходного налога (далее – ПН), взимаемого у источника выплаты (если такое удержание предусмотрено законодательством РК).

**114.** В случае если Клиентом по Договору является несовершеннолетнее лицо, то выдача ему Вклада или его части, производится с учетом ограничений, установленных действующим законодательством РК.

**115.** До достижения Клиентом 14 лет, а также в случае установления над Клиентом старше 14 лет опеки, права и обязанности Клиента по Договору реализуют от его имени родители или иные законные представители Клиента.

**116.** В случае установления над Клиентом старше 14 лет попечительства, Клиент вправе распоряжаться Вкладом только с согласия его попечителя. В случае установления опеки или попечительства над Клиентом, такие лица должны дополнительно предоставить документы, подтверждающие статус опекуна или попечителя, при реализации прав и обязанностей Клиента по Договору или необходимости получения их согласия на распоряжение Вкладом.

В целях подтверждения личности Клиентов, не достигших 16 лет, у которых отсутствует документ, удостоверяющий личность с фотографией, внесение дополнительных взносов во Вклад и распоряжение им осуществляется только в присутствии их законных представителей.

### **3. Режим работы Счета**

**117.** Банковское обслуживание Клиента по Счету производится в течение операционного дня, продолжительность которого определяется Банком самостоятельно.

**118.** Открытие, ведение, закрытие Счета, выдача/получение денег со Счета, зачисление денег на Счет производится Банком и Клиентом в соответствии с законодательством РК, внутренними документами Банка и Договором.

**119.** При ошибочном зачислении денег на Счет, Банк списывает ошибочно зачисленную сумму со Счета Клиента без его согласия в порядке, установленном Договором.

**120.** Банк осуществляет платежи и переводы денег в пределах остатка денег на Счете. В случае, если Клиент не оплатил комиссионное вознаграждение Банка в соответствии с положениями статьи 4 настоящего Раздела и на Счете недостаточно денег для проведения платежа и/или перевода денег с учетом суммы комиссионного вознаграждения Банка, подлежащей уплате в связи с проведением платежа и/или перевода, Банк вправе отказать в исполнении Платежного документа Клиента. Банк не производит частичное исполнение Платежных документов, предоставленных/направленных Клиентом Банку.

**121.** Распоряжение деньгами на Счете осуществляется посредством предоставления Клиентом Банку указания. Указания должны быть выполнены по форме, установленной законодательством РК либо, при отсутствии таковой, применяемой Банком.

**122.** Клиент предоставляет Банку безусловное согласие (право) дебетовать/списывать со Счета Клиента без его согласия любые суммы, причитающиеся Банку, в том числе сумму задолженности по Договору финансирования, сумму комиссионного вознаграждения Банка, на основании любого договора с Банком (в том числе договора финансирования), в котором предусмотрено такое право, а также в случаях, когда это необходимо для совершения Банком корректирующих проводок по Счету (ошибочно зачисленные на Счет деньги и др.). При этом все суммы, изъятые Банком со Счета в качестве зачета задолженности Банку, направляются в погашение такой задолженности в очередности, предусмотренной законодательством РК или соответствующим договором.

**123.** Платежный документ, инициированный Клиентом, считается исполненным по умолчанию, в случае неполучения от Банка уведомления о неисполнении платежного документа в течение одного операционного дня, следующего за днем получения указания Клиента.

**124.** Изъятие (списание) денег со Счета осуществляется на основании платежных документов, предъявленных Клиентом, Банком, а также третьими лицами, составленных по форме и в соответствии с требованиями законодательства РК и внутренних документов Банка. В случае предъявления НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан», АО «Государственный фонд социального страхования», АО «Единый накопительный пенсионный фонд» требования о возврате денег, излишне перечисленных на Счет, Банк без дополнительного согласия Клиента списывает соответствующую сумму

денег со Счета, на что Клиент дает свое согласие заключением Договора. АО «Единый накопительный пенсионный фонд» вправе получать от Банка информацию о зачислении/возврате пенсионных выплат Клиенту, не относящихся к банковской или иной охраняемой законодательством РК тайне

**125.** При проведении валютных операций Клиента Банк действует в соответствии с требованиями валютного законодательства РК. При осуществлении валютных операций Клиент обязан предоставить в Банк требуемые к представлению в соответствии с валютным законодательством РК документы, касающиеся проводимых через Банк валютных операций Клиента.

Допускается исполнение перевода денег, в котором валюта платежа не соответствует валюте Счета, без согласия Клиента о зачислении суммы платежа в валюту Счета, с применением курса конвертации, установленного в Банке на момент совершения операции с учетом комиссионного вознаграждения Банка за конвертацию в рамках утвержденных Тарифов Банка.

#### **4. Права и обязанности Клиента**

##### **126. Клиент вправе:**

1) самостоятельно распоряжаться деньгами, находящимися на Счете в порядке, установленном Договором, за исключением случаев, предусмотренных законодательством РК;

2) доверять распоряжение Счетом и/или деньгами на нем третьим лицам, в соответствии с законодательством РК, с учетом условий, установленных Договором;

3) использовать все формы безналичных расчетов, установленные банковским законодательством РК, а также совершать операции с наличными деньгами в порядке и на условиях, установленных законодательством РК, Внутренними документами Банка и Договором;

4) давать указания Банку о проведении операций по Счету в пределах остатка денег на Счете, в течение операционного дня, установленного в Банке;

5) знакомиться с Тарифами Банка;

6) знакомиться с Правилами предоставления электронных банковских услуг для физических лиц в АО «Jusan Bank»;

7) подавать Банку заявление о закрытии Счета в любое время, если иное не предусмотрено законодательством РК или Договором;

8) подать Заявку в отделении Банка/через Партнеров Банка, с которыми Банком заключены договорные отношения или через Удаленные каналы обслуживания путем ее подписания всеми способами (в том числе способами идентификации), предусмотренными Договором;

9) получить Вклад и начисленное по нему вознаграждение на условиях, в размере и порядке, предусмотренных Договором и Заявкой;

10) получать информацию о состоянии своего Вклада;

11) досрочно истребовать полностью сумму Вклада в порядке и на условиях, предусмотренных соответствующей Заявкой и Договором. При этом ранее начисленное и выплаченное вознаграждение выплачивается в размере, установленном в соответствующей Заявке;

12) завещать Вклад и доверять распоряжение Вкладом, в том числе начисленным вознаграждением, третьим лицам в соответствии с законодательством РК с учетом условий, установленных Договором;

13) обратиться в Банк с заявлением либо через Мобильное приложение о выпуске ЭЦП;

14) использовать ЭЦП для подписания документов при получении электронных банковских услуг, за исключением случаев, когда необходимо явиться (присутствовать) в отделение Банка.

##### **127. Клиент обязан:**

1) не проводить по Счету операции, связанные с ведением предпринимательской деятельности, нотариальной деятельностью, адвокатской деятельностью, деятельностью по исполнению исполнительных документов, деятельностью по урегулированию споров в порядке медиации;

2) предоставлять надлежащим образом оформленные документы, истребуемые Банком в соответствии с законодательством РК, в том числе необходимые для исполнения Банком требований Закона Республики Казахстан «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма», внутренними документами Банка и Договором, для открытия Счета, в том числе соответствующий документ, освобождающий от удержания из суммы выплачиваемого Клиенту вознаграждения подоходного налога у источника выплаты в соответствии с налоговым законодательством РК, а также, при необходимости, для проведения операций по Счету, а также для осуществления сбора, обработки и передачи данных/персональных данных Клиента в налоговые органы США (Internal Revenue Service) в соответствии с требованиями Закона Соединенных Штатов Америки «О налоговом режиме иностранных счетов» FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act), в том числе посредством уполномоченных государственных органов РК, а также в соответствии с требованиями Многостороннего соглашения компетентных органов об автоматическом обмене информацией о финансовых счетах по Единому стандарту предоставления информации (CRS);

3) оплачивать услуги Банка по Тарифам, действующим на момент совершения операции по Счету, одновременно с совершением соответствующей операции по Счету путем внесения наличных денег в кассу Банка или обеспечения на Счете суммы денег, необходимой для оплаты Тарифов;

4) оформлять указания по осуществлению Банком операций по Счету, в соответствии с предъявляемыми законодательством РК и Банком требованиями, и предоставлять их в течение установленного Банком операционного дня;

5) предоставлять Банку кассовую заявку для определения потребностей Клиента в наличных деньгах за один операционный день до предполагаемой даты получения наличных денег со Счета, в случае превышения предполагаемой суммы снятия денег со Счета свыше 1 000 000 (одого миллиона) тенге или его эквивалента в иностранной валюте;

6) после исполнения Платежного документа определять правильность такого исполнения и, в случае его ошибочного исполнения, сообщить Банку об обнаруженной ошибке в течение 3 (трех) операционных дней после обнаружения исполнения ошибочного платежа, но не позднее 3 (трех) лет со дня исполнения ошибочного указания или несанкционированного платежа и (или) перевода денег. В сообщении об ошибочном платеже Клиентом указываются реквизиты Платежного документа и выявленные им ошибочные реквизиты;

8) при изменении места жительства, перемене фамилии, имени, отчества (если оно указано в документе, удостоверяющем личность), замене документов, удостоверяющих личность, контактной информации, используемой для связи с Клиентом, и способа связи, сообщить Банку о таких изменениях в срок не позднее 15 (пятнадцать) рабочих дней со дня регистрации таких изменений. В случае неизвещения и/или несвоевременного извещения, ответственность за возможные последствия, связанные с исполнением Договора, несет Клиент;

9) давать указания Банку об осуществлении операций по Счету, не противоречащие законодательству РК, с предъявлением надлежащим образом оформленных документов в соответствии с законодательством РК и Договором;

10) уведомить Банк при предоставлении третьим лицам права распоряжения Счетом, при замене лиц, уполномоченных распоряжаться Счетом на основании доверенности, и представить оригиналы документов, подтверждающих такие изменения, в течение 1 (один) рабочего дня. В случае неисполнения/ненадлежащего исполнения Клиентом порядка уведомления, Банк освобождается от ответственности за ущерб, который может быть причинен Клиенту;

11) самостоятельно узнавать об изменении Тарифов, ставок вознаграждения (при пролонгации), изменении и дополнении условий Договора на Интернет-ресурсе и/или в операционных залах филиалов Банка и их Дополнительных помещениях.

**128.** В отношении Вклада Клиент:

1) вправе совершать конвертацию по Вкладу в течение установленного Банком операционного дня;

2) обязан в день подачи Заявки внести/перечислить на Счет сумму Вклада, указанную в Заявке. Если Вкладчик не внес/не перечислил сумму Вклада в день подачи Заявки, то Договор в части открытия Счета и размещения на нем Вклада считается не заключенным, Счет автоматически закрывается;

3) обязан вернуть Банку излишне выплаченное вознаграждение по Вкладу в течение 5 (пять) рабочих дней со дня получения требования Банка.

**129.** В случаях досрочного истребования Вклада в порядке, предусмотренном Договором, Клиент обязан предоставить в Банк письменное заявление о возврате Вклада установленной формы, до предполагаемой даты расторжения Договора:

а) по срочным вкладам при полном/частичном возврате за 7 (семь) календарных дней;

б) по сберегательным вкладам при полном возврате за 30 (тридцать) календарных дней.

**130.** Клиент обязан использовать Специальный банковский счет исключительно в целях зачисления пособий и социальных выплат, выплачиваемых из государственного бюджета и (или) Государственного фонда социального страхования.

## 6. Права и обязанности Банка

**131. Банк имеет право:**

1) истребовать любые документы, предусмотренные законодательством РК и Внутренними документами Банка для открытия Счета, а также необходимые дополнительные документы при проведении операций по Счету и предоставлении иных банковских услуг;

2) вносить изменения и/или дополнения в Тарифы, разместив информацию на Интернет-ресурсе Банка, в операционных залах филиалов Банка и их Дополнительных помещениях в доступном для обозрения месте не позднее 5 (пять) рабочих дней до даты введения в действие таких изменений и/или дополнений;

3) пользоваться остатком денег на Счете в соответствии с банковской практикой до момента истребования денег Клиентом;

4) осуществлять изъятие (списание) денег со Счета по указанию третьих лиц в соответствии с требованиями законодательства РК;

5) производить изъятие (списание) денег с любых банковских счетов Клиента, открытых в Банке, без предварительного уведомления и без его согласия на основании Договора в случаях, установленных условиями Договора, а также в случае:

а) удержания суммы комиссионного вознаграждения за предоставленные банковские услуги



согласно действующим Тарифам;

б) установления факта подделки Платежных документов, при наличии подтверждающих документов;

с) установления факта ошибочности зачисления денег на Счет.

6) закрыть в одностороннем порядке Счет Клиента в случаях нарушения размера неснижаемого остатка по Вкладу вследствие исполнения требований (указаний) третьих лиц к Вкладу, в соответствии с законодательством РК, а также с соблюдением условий подпункта 12) настоящего пункта Договора, при этом Банк направляет Клиенту уведомление об отказе от исполнения Договора (полностью) способами, предусмотренными Разделом X Договора. Счет признается закрытым с даты, указанной в уведомлении, при этом не требуется заключение между Сторонами каких-либо соглашений;

7) отказать в исполнении Платежного документа Клиента в случае непредставления Клиентом документов и сведений, необходимых Банку для осуществления возложенных на него функций; предъявления Платежных документов, заполненных и представленных в форме, не соответствующей требованиям, установленным законодательством РК и Внутренними документами Банка; при не обеспечении Клиентом суммы денег, необходимой для осуществления платежа/перевода; если Платежный документ содержит признаки подделки, при несоблюдении иных требований, установленных законодательством РК и/или условиями Договора;

8) требовать у Клиента предоставление сведений, приостанавливать/отказывать в проведении операций, прекращать деловые отношения с Клиентом в порядке, предусмотренном в подпунктах б)-12) пункта 70 Договора;

9) отказать от исполнения Договора по основаниям и в порядке, предусмотренным Законом РК «О платежах и платежных системах». В случае отсутствия денег на Счете Клиента более одного года/отсутствия движения денег на Счете клиента (за исключением Специального счета) более одного года Банк размещает на Интернет-ресурсе информацию по уведомлению Клиентов об отказе от исполнения Договора (полностью). Счет закрывается с даты, указанной в уведомлении, размещенного на Интернет-ресурсе Банка, при этом не требуется заключение между Сторонами каких-либо соглашений;

10) закрыть в одностороннем порядке Счет Клиента в случаях и порядке, предусмотренных законодательством РК;

11) приостанавливать операции по Счету, в случае поступления в Банк решения и (или) распоряжения уполномоченного государственного органа и (или) должностного лица о приостановлении расходных операций по Счету, а также ограничивать Клиента в распоряжении деньгами, находящимися на Счете, в пределах суммы заемных средств, имеющих целевое назначение и поступивших на Счет на основании Договора о предоставлении кредита, заключенного между Банком и Клиентом;

12) отказать в закрытии Счета при наличии у Клиента неисполненных требований к Счету или неснятых актов о временном ограничении на распоряжение имуществом, решений и (или) распоряжений уполномоченных государственных органов и (или) должностных лиц о приостановлении расходных операций по Счету, а также актов о наложении ареста на деньги, находящиеся на Счете Клиента и(или) при наличии у Клиента задолженности по Договору и(или) кредитному договору, по которому Счет используется для его обслуживания;

13) отказать в открытии дополнительных Счетов Клиенту при наличии у него открытого в Банке банковского счета, на который органами государственных доходов выставлены инкассовые распоряжения и/или распоряжения о приостановлении расходных операций;

14) в любое время отказать Клиенту в получении Электронных банковских услуг с помощью ключа ЭЦП без указания причин;

15) изменять ставку вознаграждения по Вкладу в одностороннем порядке по истечении срока хранения Вклада и пролонгации Договора. Уведомление Клиента об изменении ставки вознаграждения по Вкладу производится Банком путем размещения информации на Интернет-ресурсе;

16) не производить выплату начисленного вознаграждения/удержать из суммы Вклада, суммы, равные ранее выплаченному вознаграждению, при досрочном расторжении Договора с соблюдением условий Заявки.

17) в одностороннем порядке изменять условия размещения Вклада в сторону их улучшения для Клиента, в том числе по ставкам вознаграждения Вклада;

18) отказать Клиенту в закрытии текущего счета, при наличии у Клиента Вклада и/или кредита в Банке.

### **132. Банк обязуется:**

1) информировать Клиента о действующих Тарифах в соответствии с условиями Договора;

2) открыть Клиенту Счет, с присвоением индивидуального идентификационного кода при предоставлении Клиентом всех документов, истребуемых Банком;

3) после открытия Счета предоставить Клиенту справку об открытом Счете, с указанием индивидуального идентификационного кода;

4) осуществлять операции по Счету в соответствии с законодательством РК и настоящим Договором;

5) закрыть Счет Клиента, согласно поданному Клиентом заявлению, но не позднее 15 (пятнадцати) рабочих дней после получения заявления Клиента, если иное не предусмотрено законодательством РК или Договором;

6) предоставлять Клиенту информацию о проведенных операциях по Счету, путем предоставления выписки по Счету с приложением экземпляров платежных документов по требованию Клиента одним из способов, предусмотренных Договором, не позднее операционного дня, следующего за днем поступления требования;

7) возобновить операции по Счету Клиента после отзыва уполномоченным государственным органом или должностным лицом решения и (или) распоряжения о приостановлении расходных операций по Счету, акта о временном ограничении распоряжения имуществом, а также в порядке, определенном Уголовно-процессуальным кодексом РК, законами РК «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» и «О реабилитации и банкротстве». Арест, наложенный на деньги, находящиеся на Счете Клиента, снимается на основании соответствующего письменного уведомления лица, обладающего правом наложения ареста на деньги Клиента, об отмене ранее принятого им акта о наложении ареста на деньги либо после исполнения Банком инкассового распоряжения, предъявленного во исполнение ранее наложенного ареста на деньги, находящиеся на Счете, либо в случаях, предусмотренных Законом РК «Об исполнительном производстве и статусе судебных исполнителей»;

8) исполнять платежные документы, предъявленные третьими лицами, в том числе государственными органами и (или) должностными лицами государственных органов и (или) частными судебными исполнителями РК в порядке и сроки, установленные законодательством РК;

9) уведомить Клиента об отказе в исполнении Платежного документа, за исключением инкассового распоряжения. Днем отказа в исполнении Платежного документа считается дата направления такого уведомления;

10) по заявлению Клиента Банк предоставляет Клиенту сведения об измененном размере годовой эффективной ставки вознаграждения. В случае изменения ставки вознаграждения при продлении срока Вклада дополнительное соглашение к Договору не заключается;

11) при предоставлении Клиентом документа, освобождающего его от удержания подоходного налога у источника выплаты в соответствии с налоговым законодательством РК, ранее удержанный и уплаченный в бюджет подоходный налог возвращается Клиенту на его Счет;

12) вернуть Вклад и выплатить начисленное по нему вознаграждение в размере и порядке, установленном соответствующей Заявкой, за вычетом сумм, удержанных/изъятых в соответствии с условиями Договора и законодательства РК, в том числе суммы подоходного налога, взимаемого у источника выплаты, согласно законодательству РК (если такое удержание предусмотрено законодательством РК);

13) отказать в исполнении Платежного документа, предусматривающего зачисление денег на Специальный банковский счет, в случае, если зачисляемая сумма денег не связана с пособиями и социальными выплатами.

## **8. Ответственность Сторон и основания исключения ответственности**

**133.** За совершение нарушений, связанных с банковским обслуживанием Клиента, Банк несет ответственность в соответствии с законодательством РК.

**134.** За неисполнение указаний Клиента по Счету в исполнении Платежного документа Клиента, неоплате платежного требования, предъявленного к Счету, при достаточности в Банке суммы денег для осуществления платежа по платежному требованию, Банк по письменному требованию Клиента оплачивает ему неустойку в размере 0,01 (ноль целых одна сотая) процента от суммы операции за каждый день просрочки путем зачисления суммы неустойки на Счет Клиента.

**135.** В любых случаях ответственность Банка при нарушении условий Договора ограничивается размером реального ущерба, причиненного Клиенту неправомерными действиями/бездействием, размер которого должен быть подтвержден соответствующими документами.

**136.** Клиент несет ответственность за законность совершаемых им операций по Счету в соответствии с законодательством РК, за достоверность представляемых в Банк документов, служащих основанием для открытия Счета и ведения операций по нему, а также за надлежащее использование Счета (в т.ч. по соблюдению требования о проведении операций по Счету, не связанных с предпринимательской деятельностью).

**137.** Клиент несет ответственность за:

1) сохранность и безопасность средств идентификации идентификаторов и соответствующих им аутентификаторов для идентификации и аутентификации Клиента

2) несанкционированные операции, а также за получение иных электронных банковских услуг третьими лицами, в случае если Клиент не обеспечил должную безопасность средствам идентификации идентификаторов и соответствующих им аутентификаторов для идентификации и аутентификации Клиента;

3) несанкционированные операции, а также за получение иных электронных банковских услуг третьими лицами, в случае если клиент передал данные средств идентификации, идентификаторов и соответствующих им аутентификаторов для идентификации и аутентификации Клиента третьим лицам;

4) подписанные документы с применением средств идентификации при получении электронных банковских услуг, даже если по утверждению Клиента, они были подписаны третьими лицами.

**138.** Стороны не несут ответственности за случаи неисполнения и/или ненадлежащего исполнения

обязательств по Договору, если такие случаи явились следствием наступления обстоятельств непреодолимой силы, включая, но не ограничиваясь: принятия уполномоченными государственными органами, Национальным Банком РК актов/мер ограничительно-запретительного характера, сбоев программного обеспечения, отключения электроэнергии, повреждения линии связи и других обстоятельств, не зависящих от воли Сторон и имеющих непосредственное отношение к Предмету Договора.

**139.** Банк не несет ответственности за исполнение Платежного документа Клиента с неверно указанными реквизитами, в том числе ошибочно исполненного платежного документа, если ошибку в таком платежном документе совершил Клиент.

**140.** Банк не несет ответственности перед Клиентом за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору, возникшее в результате неясных, неполных или неточных инструкций Клиента либо третьих лиц, и по другим причинам, не зависящим от Банка.

**141.** Банк не несет ответственности за ущерб, причиненный Клиенту, возникший в результате неисполнения и/или ненадлежащего исполнения Клиентом обязанностей, предусмотренных Договором.

**142.** Банк не несет ответственности за действия лиц, уполномоченных Клиентом распоряжаться Счетом, в случае не уведомления/несвоевременного уведомления Клиентом Банка о замене таких лиц в соответствии с условиями Договора.

**143.** Ответственность за обоснованность изъятия (списания) денег со Счета Клиента без его согласия несет инициатор Платежного документа. Банк не рассматривает по существу возражения Клиента против изъятия (списания) денег со Счетов без его согласия.

**144.** Банк не несет ответственности за убытки, причиненные Клиенту в результате приостановления операций по Счету и/или наложения ареста на деньги, находящиеся на Счете, осуществленных в соответствии с законодательством РК; а также за убытки, причиненные Клиенту в результате изъятия (списания) денег со Счета Клиента без его согласия третьими лицами.

**145.** Клиент согласен с тем, что Банк не несет ответственности за любые последствия, наступившие в результате раскрытия/доступа кодового слова третьим лицам не по вине Банка.

**146.** Клиент согласен с тем, что Банк не несет ответственность за:

1) несанкционированные операции, а также за получение иных электронных банковских услуг третьими лицами с помощью средств идентификации, в случае если Клиент не обеспечил должной безопасности средств идентификации и соответствующих им аутентификатов для идентификации и аутентификации Клиента.

2) признание недействительными подписанных документов Клиентом с применением средств идентификации при получении электронных банковских услуг, с чем Клиент полностью и безоговорочно соглашается.

3) кражу/утерю или за несанкционированный доступ третьими лицами к средствам идентификации Клиента и за выполнение действий с применением средств идентификации, как юридических, так и фактических.

## **9. Условия действия Договора и порядок закрытия счетов**

**147.** Права и обязанности Сторон по открытию, ведению и использованию текущих счетов принимаются на неопределенный срок и вступает в силу со дня подписания Клиентом Заявки и принятия ее (его) Банком, являющейся неотъемлемой частью Договора и подтверждающей факт заключения Договора. Срок действия Договора не ограничен и определяется наличием заинтересованности Сторон.

**148.** Действие Счета может быть прекращено:

1) По соглашению Сторон;

2) При закрытии Счета Банком по основаниям и в порядке, предусмотренным Договором и/или законодательством РК;

3) По заявлению Клиента о расторжении Договора и закрытии Счета, поданному в соответствии с Договором, и при условии отсутствия обстоятельств, препятствующих расторжению Договора.

**149.** Закрытие Счета производится по заявлению Клиента, но не позднее 15 (пятнадцати) рабочих дней после получения заявления Клиента, за исключением случаев, предусмотренных законодательством РК или Договором.

**150.** При расторжении Договора индивидуальный идентификационный код, присвоенный в соответствии с Договором, аннулируется.

## **РАЗДЕЛ VII. ЭЛЕКТРОННЫЕ БАНКОВСКИЕ УСЛУГИ**

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

**151.** При регистрации Клиента в Мобильном приложении, Веб-банкинге, и иных ресурсах с идентификацией на основании средств идентификации сведений о клиенте, Банк предоставляет Клиенту Электронные банковские услуги. Банком оказываются Электронные банковские услуги посредством мобильного приложения, Веб-банкинга, платежных терминалов по зачислению наличных денег на Счет, по проведению платежей и переводов денег, по заемным, посткредитным операциям и по прочим операциям Банка. Правила предоставления Электронных банковских услуг физическим лицам в АО «Jusan Bank»,

регламентирующие порядок и отдельные условия предоставления Электронных банковских услуг, а также Тарифы, размещены на Интернет-ресурсе, и регистрируясь в Мобильном приложении/Веб-банкинге Клиент подтверждает свое ознакомление и согласие с ними. Подписание клиентом электронных документов, в целях получения электронных банковских услуг, может осуществляться также посредством ЭЦП.

**152.** Для пользования Электронными банковскими услугами в Мобильном приложении/Веб-банкинге Клиенту необходимо:

- 1) иметь действующую Платежную карточку Банка, либо ЭЦП;
- 2) иметь мобильное устройство/персональный компьютер, с операционной системой версии, не ниже соответствующей требованиям Банка и подключенное к сети Интернет.

**153.** Мобильное приложение возможно скачать на Play Market (для платформы Android) и App Store (для платформы iOS).

**154.** Размеры взимаемых комиссий и порядок взимания определяются Тарифами Банка, указаны в подпунктах б)-12) пункта 70 настоящего Договора.

**155.** Банковские услуги могут также оказываться посредством Call Center. При этом объем и порядок оказания услуг определяется Банком самостоятельно.

**156.** Общие условия и способы предоставления услуг:

- 1) Мобильное приложение, Веб-банкинг, Банкомат, и иные ресурсы доступны для Клиента круглосуточно, за исключением времени проведения технических работ;
- 2) проведение операций осуществляется в порядке, установленном внутренними документами Банка, разделом VII Договора, а также в соответствии с законодательством РК;
- 3) подтверждения проведения операций по банковскому счету в Мобильном приложении, Веб-банкинге, платежном терминале, Банкомате, и иных ресурсах отражаются на странице с историей операций после проведения операции. Подтверждение содержит основную информацию по проведенной операции;
- 4) по всем вопросам, касающимся работы Мобильного приложения/Веб-банкинга, Клиент может обратиться по телефонам Call Center либо использовать чат в Мобильном приложении, Веб-банкинге, и иных ресурсах;
- 5) объем предоставления Электронных банковских услуг, определяется Банком самостоятельно.

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

**157.** Политика конфиденциальности устанавливает обязательства Банка по неразглашению и обеспечению режима защиты конфиденциальности персональных данных, которые Пользователь предоставляет по запросу при регистрации в Мобильном приложении Банка, при оформлении заказа услуг или при любом другом использовании МП персональных данных Пользователя.

**158.** Персональные данные предоставляются Пользователем путём регистрации в Мобильном приложении, Веб-банкинге других дистанционных каналах Банка и подписании Заявки посредством ОТР и включают в себя, включая, но не ограничиваясь, следующую информацию:

- a) фамилию, имя, отчество Пользователя;
- b) контактный телефон Пользователя;
- c) адрес электронной почты (e-mail);
- d) ИИН;
- e) место жительства Пользователя;
- f) биометрические данные;
- g) ЭЦП Пользователя.

**159.** Банк защищает данные, которые автоматически передаются в процессах дистанционных услуг, посредством Мобильного приложения, Веб-банкинга и/или других дистанционных каналов.

**160.** Любая иная персональная информация, не оговоренная выше (история оказания услуг, используемые браузеры и операционные системы и т.д.) подлежит надежному хранению и нераспространению и/или других дистанционных каналов.

**161.** Пользователь обязан:

- a) предоставить информацию о персональных данных, необходимую для пользования Мобильным приложением, Веб-банкингом и/или других дистанционных каналов;
- b) обновить, дополнить предоставленную информацию о персональных данных в случае изменения данной информации.

**162.** Банк обязан:

- a) использовать полученную информацию исключительно для целей, указанных в подразделе «Цели сбора персональной информации пользователя» настоящего Договора;
- b) обеспечить хранение конфиденциальной информации в тайне, не разглашать без предварительного письменного разрешения Пользователя, а также не осуществлять продажу, обмен, опубликование, либо разглашение иными возможными способами переданных персональных данных Пользователя;

с) принимать меры предосторожности для защиты конфиденциальности персональных данных Пользователя согласно порядку, обычно используемого для защиты такого рода информации в существующем деловом обороте;

д) осуществить блокирование персональных данных, относящихся к соответствующему Пользователю, с момента обращения или запроса Пользователя, или его законного представителя либо уполномоченного органа по защите прав субъектов персональных данных на период проверки, в случае выявления недостоверных персональных данных или неправомерных действий.

### **3. Цели сбора персональной информации пользователя. Способы и сроки обработки персональной информации**

**163.** Персональные данные Пользователя Банк может использовать в целях:

а) идентификации Пользователя, зарегистрированного в Мобильном приложении, Веб-банкинге, для оказания электронных банковских услуг;

б) предоставления Пользователю доступа к персонализированным ресурсам;

с) установления с Пользователем обратной связи, включая направление уведомлений, запросов, операций, посредством Мобильного приложения, Веб-банкинге, оказания услуг, обработка запросов и заявок от Пользователя;

д) определения места нахождения Пользователя для обеспечения безопасности, предотвращения мошенничества;

е) подтверждения достоверности и полноты персональных данных, предоставленных Пользователем;

ф) создания учетной записи для получения услуг Банка. При этом Пользователь дает согласие на создание учетной записи создавая личный кабинет в Мобильном приложении, Веб-банкинге;

г) уведомления Пользователя о состоянии оформления услуг Банка;

h) уведомления Пользователя в соответствии с предоставляемыми услугами Банка;

и) обработки и получения платежей, переводов, открытия счетов, получение Займа и т.д.;

ж) предоставления Пользователю эффективной клиентской и технической поддержки при возникновении проблем, связанных с использованием Мобильного приложения;

к) предоставления Пользователю обновлений продукции, специальных предложений, информации о продуктах, тарифах, новостной рассылки и иных сведений от имени Банка или от имени партнеров Банка.

**164.** Обработка персональных данных Пользователя осуществляется без ограничения срока, любым законным способом, в том числе в информационных системах персональных данных с использованием средств автоматизации или без использования таких средств.

**165.** Пользователь соглашается с тем, что Банк вправе передавать персональные данные третьим лицам, в частности, курьерским службам, организациями почтовой связи, исключительно в целях оказания услуги Пользователю.

**166.** Персональные данные Пользователя могут быть переданы уполномоченным органам государственной власти Республики Казахстан только по основаниям и в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.

**167.** При утрате или разглашении персональных данных Банк информирует Пользователя об утрате или разглашении персональных данных.

**168.** Банк принимает необходимые организационные и технические меры для защиты персональной информации Пользователя от неправомерного или случайного доступа, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, распространения, а также от иных неправомерных действий третьих лиц.

**169.** Банк совместно с Пользователем принимает все необходимые меры по предотвращению убытков или иных отрицательных последствий, вызванных утратой или разглашением персональных данных Пользователя.

### **4. Права и обязанности Сторон**

**170. Банк обязуется:**

1) предоставить Клиенту возможность самостоятельного установления пароля для входа в Мобильное приложение, Веб-банкинг, Банкомат и иные ресурсы;

2) предоставить Клиенту средства идентификации для проведения Клиентом операций, предусматривающих подтверждение средств идентификации;

2) зарегистрировать Клиента как пользователя Мобильного приложения, Веб-банкинга, Банкомата и иных интернет-ресурсов после исполнения Клиентом всех необходимых действий для его регистрации;

3) уведомлять Клиента о проводимых технических работах, которые могут прервать доступ и препятствовать пользованию услугами через Мобильное приложение, Веб-банкинг, Банкомат и иные ресурсы одним из способов, предусмотренных Договором (по усмотрению Банка);

4) исполнять поручения Клиента при условии соблюдения Клиентом условий Договора, требований законодательства РК;

5) не разглашать информацию, полученную от Клиента при предоставлении Электронных банковских

услуг;

**171. Банк вправе:**

- 1) временно или полностью приостановить доступ Клиента и/или заблокировать предоставление банковских услуг посредством Удаленных каналов обслуживания без уведомления Клиента в случаях:
  - а) если, по мнению Банка, такая мера необходима для обеспечения безопасности Удаленных каналов обслуживания и/или для предотвращения проведения Несанкционированных операций;
  - б) нарушения или возможности потенциального нарушения Клиентом законодательства РК или условий Договора;
  - с) в иных случаях, предусмотренных Договором.
- 2) не принимать документы и поручения Клиента, если у Банка будут сомнения в достоверности и корректности документов и поручений;
- 3) прекратить прием и обработку поручений Клиента в случае возникновения подозрений у Банка на несанкционированный доступ к банковским счетам Клиента, до выяснения всех необходимых обстоятельств;
- 4) запросить у Клиента дополнительную информацию и документы относительно проводимой операции в целях проверки её соответствия законодательству РК;
- 5) устанавливать ограничения на операции Клиента по Удаленным каналам обслуживания;
- 6) не исполнять поручение Клиента о выполнении операции в случае:
  - а) если на деньги на банковском счете был наложен арест либо операции по нему были приостановлены;
  - б) несоответствия совершаемой операции на Счете;
  - с) недостаточности денег на соответствующем банковском счете для оплаты вознаграждения Банка за совершаемую операцию;
  - д) неполного (неверного) указания Клиентом реквизитов совершаемой операции, несоблюдения периода ее совершения;
  - е) блокирования/закрытия Платежной карточки/банковского счета;
  - ф) в случае поступления в Банк решений/постановлений уполномоченных государственных органов и/или должностных лиц о приостановлении расходных операций по банковскому счету, аресте денег, размещенных на банковском счете, а также указаний третьих лиц, имеющих право изъятия денег в соответствии с законодательством РК;
  - г) при наличии задолженности Клиента по любым обязательствам перед Банком;
  - h) в случае превышения установленных Банком лимитов на осуществление переводов и платежей;
- 7) инициировать внесение изменений и/или дополнений в Тарифы в порядке, предусмотренном Договором;
- 8) установить ограничения (по сумме) на переводы денег в пользу третьих лиц, в том числе поставщиков товаров/работ/услуг в целях предотвращения мошеннических операций и защиты от несанкционированного доступа к банковскому счету Клиента и самостоятельно определять методы аутентификации для подтверждения таких операций в Мобильном приложении, Веб-банкинге, платежном терминале, интернет-банкинге, телебанкинге, Банкомате, личном кабинете, интернет-отделении и иных интернет-ресурсах;
- 9) заблокировать или удалить учетную запись в Мобильном приложении/Веб-банкинге, Банкомате, личном кабинете, интернет-отделении и иных ресурсах при отсутствии входов в Мобильное приложение, Веб-банкинг, Банкомате, личном кабинете, интернет-отделении и иных ресурсах в течение 12 (двенадцати) месяцев.
- 10) требовать у Клиента предоставление сведений, приостанавливать/отказывать в проведении операций, прекращаться деловые отношения с Клиентом в порядке, предусмотренном в подпунктах б)-12) пункта 70 Договора.

**172. Клиент вправе:**

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

**173. Клиент обязуется:**

- 1) хранить средства идентификации в надежном месте, исключая доступ к ним любых третьих лиц;
- 2) незамедлительно, любыми доступными способами, информировать Банк о возникновении угрозы несанкционированного доступа к Удаленным каналам обслуживания в том числе в следующих случаях:
  - а) дискредитации пароля доступа к Удаленным каналам обслуживания или подозрения в его разглашении;
  - б) утери/смены номера телефона, мобильного устройства, утери Кодов подтверждения, Средств идентификации или подозрение на их копирование третьими лицами;

- 3) оплачивать все причитающиеся Банку суммы, предусмотренные Договором и Тарифами;
- 4) использовать пароль только для Мобильного приложения, Веб-банкинга, Банкомата, личного кабинета, интернет-отделения и иных ресурсов;

**174.** При использовании Push-уведомлений/SMS-сообщений для пересылки Кодов подтверждения Клиент понимает и соглашается, что Код подтверждения передается по незащищенному каналу, безопасность использования Кодов подтверждения реализуется за счет генерации Кода подтверждения Клиентом в текущем сеансе, ограниченного времени их действия, возможности использования Кода подтверждения только для текущей сессии.

## **5. Содержание Электронных банковских услуг**

**175.** Банк принимает к исполнению через Мобильное приложение/Каналы связи дистанционные указания, оформленные и подтвержденные надлежащим образом. Дистанционное распоряжение считается переданным Клиентом и принятым Банком к исполнению в случае прохождения успешной идентификации Клиента. Форма и вид идентификации Клиента определяются Банком по своему усмотрению (Банком может быть предусмотрена динамическая идентификация, биометрическая идентификация, идентификация по номеру телефона Клиента, пароля, Кода подтверждения, посредством ЭЦП и т.д.).

**176.** Электронные банковские услуги оказываются посредством Удаленных каналов обслуживания, включают следующий перечень электронных платежных услуг и информационных банковских услуг, но не ограничиваясь:

- 1) Электронные платежные услуги:
  - a) услуги по приему, обработке и осуществлению платежей и переводов денег, инициированных Клиентом;
  - b) осуществление платежей и переводов денег в пользу третьих лиц: за коммунальные услуги; за услуги связи телекоммуникаций; прочие;
  - c) осуществление следующих переводов в зависимости от режима их доступности в программных обеспечениях Банка:
    - с Платежной карточки Клиента, выпущенной Банком, на любую Платежную карточку, выпущенную Банком;
    - пополнение банковского счета;
  - d) выпуск/перевыпуск Платежных карточек и другие услуги по усмотрению Банка;
  - e) блокирование/разблокирование Платежной карточки;
  - f) установление/изменение лимитов на совершение операций через Интернет, установление/изменение лимитов на снятие денег.
  - g) прочие услуги по усмотрению Банка.
- 2) Перечень информационных банковских услуг:
  - a) отражение информации об остатках и (или) движении денег по банковским счетам, о платежах и (или) переводах денег, осуществленных по данным счетам, и иной информации по банковским счетам с использованием Платежной карточки в Мобильном приложении, Веб-банкинге, Банкомате, и иных ресурсах ;
  - b) предоставление информации о наличии и номерах банковских счетов с использованием Платежной карточки Клиента, открытых в Банке;
  - c) отображение детальной информации по Платежным карточкам, доступным в Мобильном приложении, Веб-банкинге, Банкомате, или иных ресурсах;
  - d) просмотр истории платежей и переводов, осуществленных в системе Банка;
  - e) прочие услуги по усмотрению Банка.

**177.** Онлайн регистрация Клиента в Мобильном приложении, онлайн восстановление пароля Мобильного приложения, смена финансового номера телефона, производимые посредством Мобильного приложения и подтверждаемые вводом последних шести цифр номера любой Платежной карточки, принадлежащей Клиенту, и ПИН-а к ней, признается Банком как надлежащим образом осуществленными Клиентом. При этом Клиент считается идентифицированным при правильном вводе последних шести цифр номера любой Платежной карточки, принадлежащей Клиенту, и ПИН-а к ней, и несет полную ответственность за все действия, совершенные авторизованным лицом от его имени согласно условиям Договора.

**178.** Объем услуг определяется Банком в Мобильном приложении, Веб-банкинге, платежном терминале, Банкомате, и иных ресурсах на момент совершения операции. Уведомление об изменениях в перечне Электронных банковских услуг и о Тарифах производится Банком путем размещения информации на Интернет-ресурсе.

**179.** Электронная банковская услуга оказывается в порядке, предусмотренном законодательством РК, применимыми правилами платежных систем, требованиями процедур безопасности Банка, внутренними документами Банка.

**180.** Банк информирует Клиента о результате оказания Электронной банковской услуги путем вывода сообщения о результате оказания такой услуги посредством Push-уведомлений/SMS-сообщений/ информации

в Мобильном приложении. При переводе денег между платежными карточками срок зачисления денег на Платежную карточку, эмитентом которой не является Банк, зависит от банка-Эмитента платежной карточки.

#### **6. Порядок и сроки оказания Электронных банковских услуг**

**181.** Доступ к Удаленным каналам обслуживания предоставляется после идентификации Клиента с помощью Средств идентификации, согласно установленным процедурам Банка.

**182.** Указание на совершение операции исполняется Банком при наличии идентификации Клиента. При этом операции посредством Удаленных каналов обслуживания осуществляются в соответствии с требованиями таких каналов к запрошенной операции и наличии достаточных средств на банковских счетах Клиента, с учетом суммы комиссии (при наличии), предусмотренной Тарифами.

**183.** Суммы и количество операций, проводимых посредством Удаленных каналов обслуживания, могут быть ограничены Банком по своему усмотрению.

**184.** Указание Клиента по платежам и переводам денег, переданное посредством Удаленных каналов обслуживания, исполняется Банком, или Банк отказывает в его исполнении в срок, установленный законодательством РК. Максимальный срок оказания платежной услуги – в течение операционного дня Банка, в котором поступило соответствующее указание, если законодательством РК, Договором или Приложениями к Договору не предусмотрено иное.

**185.** Комиссия по оплате услуг удерживается Банком в соответствии с Тарифами.

**186.** Использование Мобильного приложения, Веб-банкинга Клиент подтверждает, что обеспечил необходимый режим конфиденциальности, располагает всеми необходимыми техническими и программными ресурсами, в том числе для защиты от вредоносных компьютерных и иных программ.

**187.** Банк вправе приостановить/прекратить/отказать Клиенту в предоставлении Электронных банковских услуг:

- 1) если у Банка отсутствует возможность предоставления такой услуги.
- 2) если у Клиента имеются неисполненные обязательства перед Банком, как в рамках Договора, так и в рамках любого иного договора, заключенного между Банком и Клиентом;
- 3) если оборудование и/или устройство Клиента и/или программное обеспечение не соответствует техническим условиям и требованиям Банка.
- 4) если Клиент не подтвердил, что он располагает техническими и иными возможностями для получения Электронных банковских услуг;
- 5) выявления, по мнению Банка, признаков несанкционированного платежа;
- 6) если Клиент не идентифицирован;
- 7) если сумма денег на банковских счетах недостаточна для проведения операций и списания комиссий, предусмотренных Тарифами;
- 8) несоответствия предоставляемых документов требованиям законодательства РК и Внутренним документам Банка;
- 9) совершения или попыток совершения Клиентом операций, относящихся к подозрительным операциям в соответствии с законодательством РК;
- 10) нарушения Клиентом условий Договора или иных договоров, заключенных с Клиентом;
- 11) в случае блокирования/закрытия Платежной карточки/банковского счета;
- 12) в случаях, предусмотренных законодательством РК, в том числе, для отказа в исполнении указания;
- 13) наличия уведомления Клиента об отключении услуги. Банк вправе прекратить предоставление услуги в день получения Банком уведомления Клиента об отключении;
- 14) проведения технических работ на Удаленных каналах обслуживания; при устранении причин, повлекших приостановление предоставления Электронных банковских услуг, Банк продолжает оказание Клиенту Электронных банковских услуг;
- 15) изменения условий Договора, в соответствии с которым предоставление услуг прекращается либо приостанавливается;
- 16) нарушения Клиентом порядка и условий получения Электронных банковских услуг, предусмотренных Договором;
- 17) неисправности технических средств, обеспечивающих оказание Электронных банковских услуг;
- 18) при обнаружении на персональных мобильных и иных устройствах Клиента, которые используются для получения Электронных банковских услуг, вредоносных компьютерных программ, и(или) программ, которые предоставляют третьим лицам возможность управлять такими устройствами Клиента;
- 19) по иным основаниям, определяемым Банком самостоятельно, за исключением случаев, когда это прямо запрещается законодательством РК, в том числе по основаниям, предусмотренным Законами РК «О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан», «О платежах и платежных системах», «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма», Гражданским кодексом РК и Договором.

**188.** Банк уведомляет Клиента одним из способов, предусмотренных Договором, о приостановлении



или прекращении предоставления Электронных банковских услуг при нарушении Клиентом порядка и условий получения Электронных банковских услуг, неисправности технических средств, обеспечивающих оказание Электронных банковских услуг, в течение 1 (одного) рабочего дня с момента обнаружения неисправности и/или приостановления или прекращения предоставления услуг. При устранении причин нарушения Клиентом порядка и условий получения Электронных банковских услуг, неисправности технических средств, обеспечивающих оказание Электронных банковских услуг, повлекших приостановление получения Электронных банковских услуг, Банк возобновляет оказание Клиенту Электронных банковских услуг с последующим его уведомлением.

**189.** По запросу Клиента Банк предоставляет подтверждение об отправке и (или) получении электронных документов, на основании которых Клиенту предоставлены Электронные банковские услуги, путем отправки подтверждающих документов или сведений, одним из способов, предусмотренных Договором, в срок не более чем 15 (пятнадцать) календарных дней с даты получения запроса, если иной срок не установлен законодательством РК.

**190.** При проведении операций по платежным карточкам/банковским счетам через Удаленные каналы обслуживания применяются Тарифы, действующие на момент совершения операции Банком.

**191.** Информация о проведении банковских операций через Удаленные каналы обслуживания отражается в выписке по банковскому счету.

**192.** Стороны применяют технологию QR-код в целях идентификации Клиента (покупателя) и/или получателя платежа (продавца) и обеспечения совершения платежа, в т.ч. оплаты товаров в Мобильном приложении. Сканирование QR-кода с применением Мобильного приложения является указанием Клиента (покупателя) на совершение расходной операции.

**193.** Банк после проведения платежа, в т.ч. при оплате либо возврате денег за товар, может направлять Клиенту Push-уведомление/SMS-сообщение или уведомление в Мобильном приложении с указанием суммы платежа.

**194.** При несоответствии оплаченной Клиентом суммы за товар посредством QR-кода, получатель платежа осуществляет возврат ранее уплаченной суммы Клиенту. Регулирование суммы между получателем платежа и Клиентом осуществляется последними самостоятельно, без участия Банка.

## **7. Порядок и условия выпуска Регистрационных свидетельств**

**195.** Для выпуска Регистрационных свидетельств (в целях дальнейшего использования при подписании электронных документов посредством ЭЦП) клиенту необходимо зарегистрироваться в мобильном приложении Банка.

**196.** Выпущенные Регистрационные свидетельства могут быть использованы клиентами только при получении продуктов/услуг Банка и/или группы компаний, связанных с АО «Jusan Bank».

**197.** Клиент выбирает в мобильном приложении Банка функцию «Получить ЭЦП». Заполненная форма заявления на получение регистрационного свидетельства подписывается клиентом:

а) в отделениях Банка, при выезде работника Банка на привлечение, мобильных киосках (точках и стойках) и др.;

б) при доставке заявления через курьерскую службу;

с) в специально отведенной области Мобильного приложения на экране устройства с дополнительным подтверждением путем ввода КСДИ.

**198.** После подписания заявления на получение регистрационного свидетельства у клиента в мобильном приложении отобразится уведомление о необходимости сканирования удостоверения личности (с двух сторон) и прохождения процедуры биометрической аутентификации.

**199.** Подписание электронных документов, направляемых клиентом в Банк, осуществляется ЭЦП с обязательной биометрической аутентификацией.

**200.** Банк имеет право в любое время временно или полностью приостановить возможность подписания клиентом электронных документов посредством ЭЦП и/или временно или полностью приостановить, или прекратить предоставление клиенту электронных банковских услуг и иных дополнительных услуг, в связи с неверным указанием Клиентом Идентификатора и/или Аутентификатора, а также в случае, если по мнению Банка, такая мера необходима для обеспечения безопасности сервисов, информации Клиента и/или в случае нарушения Клиентом процедур безопасности и/или условий Договора, в целях соблюдения требований действующего законодательства, внутренних документов Банка, в иных случаях по усмотрению Банка. Банк уведомляет Клиента о приостановке или прекращении доступа к сервисам посредством направления Клиенту соответствующего уведомления в течение 15 (пятнадцати) календарных дней после приостановления/прекращения предоставления электронных банковских услуг, при этом Банк не обязан раскрывать причины/основания приостановления/прекращения.

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

**201.** Для предоставления услуг через Удаленные каналы обслуживания необходима идентификация Клиента – информация, полученная в результате идентификации, должна быть достоверной.

**202.** Несанкционированным является платеж, осуществленный без соблюдения требований, установленных законодательством РК и Договором.

Платеж является санкционированным, если при осуществлении платежа Платежная карточка/банковский счет не заблокирован, не истек срок ее действия и Платежная карточка/ банковский счет использован в соответствии с Договором и Внутренними документами Банка.

**203.** Защитными действиями от несанкционированных платежей является выполнение процедур безопасности, определенных Договором и внутренними документами Банка. Защита от несанкционированного доступа к информации, составляющей банковскую тайну, и целостность данной информации обеспечиваются посредством контроля доступа и шифрования информации при ее пересылке по каналам передачи данных.

**204.** При обнаружении несанкционированного доступа к информации, составляющей банковскую тайну, ее несанкционированного изменения, осуществления несанкционированного платежа или перевода денег, платежных услуг и иных несанкционированных действий, возникающих при предоставлении Банком услуг, Банк уведомляет об этом Клиента не позднее следующего рабочего дня после их обнаружения.

**205.** В случае совершения операции с использованием Платежной карточки /по банковскому счету без согласия Клиента, Клиент обязан сообщить о Несанкционированной операции в течение 3 (трех) операционных дней после ее обнаружения, но в пределах срока исковой давности, который исчисляется с момента проведения такой операции.

**206.** Банк списывает с банковского счета деньги в размере сумм операций, проведенных с использованием Средств идентификации, до момента получения Банком соответствующего обращения Клиента и/или до момента блокирования банковского счета/Платежной карточки Клиентом.

**207.** Банк вправе заблокировать Платежную карточку/ банковский счет после получения от Клиента информации о совершении операции с использованием Платежной карточки/банковского счета без согласия Клиента и в случае, если Банком обнаружены совершение несанкционированного платежа или попытка их совершения.

**208.** Банк рассматривает обращения Клиента, в том числе по несанкционированному платежу, а также при возникновении иных спорных ситуаций, в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня получения таких обращений.

**209.** Банк возвращает деньги Клиенту по обоснованной претензии только после того, как деньги были возвращены Банку, соблюдая нормы и правила Банка и/или МПС.

**210.** В случае причинения убытков Клиенту при осуществлении несанкционированного платежа, Банк обязуется возместить причиненный ущерб в размере несанкционированного платежа в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента получения соответствующего требования Клиента, при условии предоставления Клиентом документов, подтверждающих вину Банка в совершении несанкционированного платежа.

**211.** Удаленные каналы обслуживания обеспечивают безопасность и конфиденциальность информации, передаваемой через электронные каналы связи.

**212.** Банк обеспечивает хранение информации обо всех действиях Клиента в течение 5 (пяти) лет с момента их совершения в электронном виде.

**213.** Клиент соглашается с тем, что Банк вправе осуществлять фото/видеонаблюдение, если иное не предусмотрено правилами предоставления Банком определенных услуг, а также телефонную запись в своих помещениях и на своих устройствах в целях обеспечения безопасности и надлежащего обслуживания Клиента без его дополнительного уведомления. Видеозаписи и записи телефонных разговоров могут быть использованы в качестве доказательств в процессуальных действиях.

**214.** Банком могут быть предусмотрены дополнительные условия, требования для проверки подлинности, корректности, достоверности операций, совершаемых Клиентом и необходимые для оказания услуги, в целях повышения уровня безопасности от несанкционированных платежей, предотвращения мошеннических действий, недопущения разглашения конфиденциальной информации или иных противоправных действий.

**215.** Аутентификация Клиента в Мобильном приложении/Веб-банкинге осуществляется применением авторизации по паролю. Пароль для входа статичный и устанавливается самим Клиентом.

**216.** Доступ в Мобильное приложение/Веб-банкинг блокируется в результате неверного ввода пароля входа Клиента 3 (три) раза подряд.

## **7. Прочие условия оказания Электронных банковских услуг**

**217.** Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств согласно законодательству РК и Договору.

**218.** Банк несет ответственность за ошибочно произведенную по банковскому счету операцию. Ответственность Банка в этом случае ограничивается отменой ошибочно произведенной операции.

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

1) ущерб, возникший вследствие несанкционированного использования третьими лицами Средств идентификации Клиента, если такое использование стало возможным не по вине Банка.

2) ошибки, допущенные Клиентом при оформлении документов и указании неверных номеров

телефонов, реквизитов при использовании Электронных банковских услуг;

3) невозможность направления Клиенту сообщений, в т.ч. Push-уведомлений, и получения от Клиента SMS-запросов (за невозможность предоставления SMS-сообщений), запросов в Мобильном приложении в случае, если такая невозможность вызвана действиями либо бездействием Клиента и/или оператора связи в рамках имеющихся между ними правоотношений, а также связана с иными действиями Клиента, оператора связи и иного третьего лица или иными причинами, находящимися вне сферы контроля Банка, и не несет ответственности за любые убытки, понесенные Клиентом в результате действия или бездействия оператора связи либо иного третьего лица;

4) неисполнение или задержку исполнения платежей, возникших в результате отключения электроэнергии, повреждения линий связи, а также ошибки, неверного толкования и т.п., возникающих вследствие неясных, неполных или неточных инструкций Клиента, неисполнения или задержек в исполнении платежей третьими лицами, в результате нарушения Клиентом условий Договора и требований нормативных правовых актов Республики Казахстан, и по другим причинам, не зависящим от Банка;

5) за сбой в работе Интернета, почты, сетей связи, возникшие по не зависящим от Банка причинам и повлекшие за собой несвоевременное получение или неполучение Клиентом уведомлений Банка и выписок по Счета Клиента. Банк освобождается от имущественной ответственности в случае технических сбоев (отключение/повреждение электропитания и сетей связи, сбой программного обеспечения, технических сбоев в платежных системах), повлекшие за собой невыполнение Банком условий Договора;

6) в случае, если информация о Счете, пароле, логине, КСДИ или проведенных Клиентом операциях/платежах станет известной иным лицам в результате прослушивания или перехвата каналов связи во время их использования, взлома операционной системы устройства, используемого Клиентом, разглашения конфиденциальной информации Клиентом, в том числе в связи с утерей или передачей Клиентом третьим лицам мобильного телефона, планшета или иного оборудования, программного обеспечения, с использованием которого осуществляется доступ к услугам, Аутентификация и Верификация Клиента, а также использования неисправного оборудования, оборудования с вирусным программным обеспечением, при получении услуг посредством Мобильного приложения.

**220.** Клиент несет ответственность за все операции в Мобильном приложении, совершенные иными лицами с ведома или без ведома Клиента, вследствие разглашения Клиентом информации о Средствах идентификации.

**221.** Курс обмена валют, применяемый при оказании Электронных банковских услуг, определяется в соответствии с курсом, установленным Банком на день совершения операции с возможностью удержания комиссии за Конвертацию в соответствии с Тарифами.

**222.** Условие о неразглашении Банком информации, полученной от Клиента, а также порядок предъявления претензий и способы разрешения спорных ситуаций, возникающих при предоставлении Банком Электронных банковских услуг, определяются в соответствии с Договором.

**223.** Адрес Банка, в том числе для обращения по вопросам, связанным с предоставлением Электронных банковских услуг, указан в Реквизитах Банка.

**224.** В случае отказа Клиента от получения Электронных банковских услуг осуществляется на основании письменного заявления об отказе. При этом все финансовые и иные обязательства Сторон должны быть выполнены в полном объеме.

## **8. Претензии. Разрешение спорных ситуаций по вопросам, связанным с предоставлением Электронных банковских услуг**

**225.** Споры и разногласия между Сторонами по вопросам, связанным с предоставлением Электронных банковских услуг разрешаются Сторонами в порядке, предусмотренном Разделом IX Договора.

**226.** При возникновении конфликтных и/или спорных ситуаций Стороны осуществляют следующие действия:

1) Клиент направляет сообщение, в электронном виде, путем обращения в Банк (филиал, дополнительное помещение Банка), либо в Call Center Банка с указанием своих персональных данных, адреса, номера телефона, содержания претензии и иной информации;

2) Банк рассматривает заявку Клиента в сроки, установленные законодательством РК о порядке рассмотрения обращений граждан;

3) Банк предоставляет Клиенту ответ в письменном виде на адрес, указанный в сообщении, направленном Банку в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан.

**227.** В случае возникновения спорных ситуаций по Электронной банковской услуге Клиент уведомляет об этом Банк в письменной форме с приобщением документов, подтверждающих обоснованность претензии (при ее наличии) в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты обнаружения спорной ситуации. Неполучение Банком такого уведомления от Клиента в течение указанного срока считается подтверждением правильности совершения платежной услуги.

**228.** При проведении Банком проверки по спорной ситуации с целью снижения риска Несанкционированных платежей, Банк, в интересах Клиента, может по своему усмотрению принять меры для предотвращения убытков и расходов Клиента, включая, временное приостановление принятия указаний к

Счету.

**229.** Если претензия Клиента по спорной ситуации была признана Банком обоснованной, Банк вправе вернуть сумму расходной операции либо ее эквивалент.

**230.** Банк возвращает деньги Клиенту по обоснованной претензии только после того, как они были возвращены Банку, соблюдая нормы и правила внутренних документов Банка и/или платежной системы.

**231.** В случае если в результате проведенного расследования по заявлению Клиента по спорной ситуации претензия Клиента признается необоснованной, Банк вправе потребовать от Клиента оплатить по фактической стоимости все расходы Банка, связанные с проведением Банком проверки по такой спорной ситуации.

**232.** В случае выявления необоснованного отказа от исполнения либо ненадлежаще исполненного указания Банк возмещает Клиенту сумму реального ущерба, не превышающую сумму понесенных Клиентом расходов, доказываемых документально. Осуществление такой выплаты освобождает Банк от исполнения такого указания, при этом Клиент вправе предъявить новое указание.

**233.** Выплата осуществляется в течение 90 (девяноста) календарных дней с даты предоставления Банку документов, достаточных для подтверждения необоснованного отказа от исполнения либо ненадлежащее исполнение указания.

## **РАЗДЕЛ VIII. ОТКРЫТИЕ И ОБСЛУЖИВАНИЕ НЕАЛЛОКИРОВАННОГО МЕТАЛЛИЧЕСКОГО СЧЕТА**

### **1. Режим открытия, ведения и закрытия Неаллокированного металлического счета**

**234.** Банк открывает Клиенту Неаллокированный металлический счет на основании поданной Клиентом Заявки на открытие Неаллокированного металлического счета, при предоставлении Клиентом в Банк документов, необходимых для открытия Неаллокированного металлического счета в соответствии с законодательством РК.

**235.** Клиент вправе открыть один Неаллокированный металлический счет после присоединения к Договору.

**236.** Номер Неаллокированного металлического счета, указываются в Заявке на открытие Неаллокированного металлического счета.

**237.** Предоставляет по поручению Клиента следующие виды услуг по Неаллокированному металлическому счету:

1) зачисление на неаллокированный металлический счет АДМ, путем осуществления покупки Клиентом АДМ;

2) списание с неаллокированного металлического счета АДМ, путем осуществления продажи Клиентом АДМ;

3) закрытие неаллокированного металлического счета.

**238.** Покупка/продажа АДМ осуществляется только в кратных количествах тройских унций (мера веса АДМ, одна тройская уncia равна 31,1035 грамм), путем безналичной конвертации с использованием текущих счетов Клиента в национальной валюте (тенге) и иностранной валюте (доллары США), открытых в Банке.

**239.** При открытии и использовании Неаллокированного металлического счета Клиент:

1) представляет пакет документов, необходимых для открытия Неаллокированного металлического счета;

2) дает Банку поручения на осуществление операций по Неаллокированному металлическому счету в соответствии с законодательством РК и Договором;

3) оплачивает услуги Банка в соответствии с Тарифами Банка;

4) дает Банку свое безусловное согласие на сбор Банком из всех источников, обработку и распространение Банком любой информации о Клиенте, в порядке и на условиях, предусмотренных Договором.

**240.** Оплата Клиентом сумм комиссионного вознаграждения за услуги Банка, связанные с ведением операций по Неаллокированному металлическому счету производится в безналичном порядке путем списания Банком таких сумм с текущих банковских счетов Клиента.

**241.** Присоединением к Договору Клиент предоставляет согласие на изъятие денег в соответствии с настоящим Договором с банковских счетов Клиента без дополнительного согласия/подтверждения/указания Клиента.

**242.** Минимальный лот покупки/продажи АДМ составляет 1 (одну) тройскую унцию.

**243.** Зачисление/списание АДМ на/с Неаллокированного металлического счета производится на основании поручений Клиента по формам, установленным Банком на покупку/продажу АДМ, в порядке, установленном законодательством РК и Договором в течение 2 (двух) операционных дней со дня поступления соответствующего поручения. Покупка/продажа АДМ по поручению Клиента осуществляется по цене, установленной Банком соответственно на продажу/покупку АДМ на момент совершения такой операции.

**244.** При ошибочном зачислении АДМ на Неаллокированный металлический счет, Банк списывает ошибочно зачисленные АДМ с последующим уведомлением об этом Клиента путем представления выписки

по Неаллокированному металлическому счету в порядке, установленном Договором.

**245.** Банк не исполняет поручения Клиента в следующих случаях:

- 1) если операция запрещена законодательством РК;
- 2) если поручение Клиента оформлено с нарушением требований, установленных законодательством РК или настоящим Договором;
- 3) Клиентом не обеспечен свободный остаток АДМ на его Неаллокированном металлическом счете и/или недостаточно сумм денег на текущем счете для осуществления операций по Неаллокированному металлическому счету и оплаты комиссионного вознаграждения, причитающегося Банку за осуществление операций с АДМ;
- 4) если в поручении Клиента неверно указаны реквизиты Клиента и др.;
- 5) при наличии достаточных оснований полагать, что поручение Клиента может быть расценено как несанкционированное;
- 6) Клиент своевременно не оплатил Банку комиссионное вознаграждение за обслуживание Неаллокированного металлического счета;
- 7) иных случаях, установленных законодательством РК.

Стороны устанавливают, что визуальное соответствие по внешним признакам подписей(-и) на поручении Клиента образцу, заявленному Клиентом в документе с образцом подписи, считается подтверждением ее подлинности.

**246.** Прием/выдача АДМ от Клиента/Клиенту на/с Неаллокированного металлического счета в физической форме не производится.

**247.** Обязательства Банка по возврату остатков АДМ на Неаллокированном металлическом счете в случае принудительной ликвидации Банка не являются объектом обязательного гарантирования.

## **2. Права и обязанности Сторон**

**248. Клиент обязан:**

- 1) предоставить для открытия Неаллокированного металлического счета надлежащим образом оформленные документы, требуемые Банком в соответствии с законодательством Республики Казахстан, внутренними документами Банка и Договором;
- 2) производить оплату за открытие и ведение Неаллокированного металлического счета, за оказание прочих услуг по настоящему Договору согласно Тарифам Банка;
- 3) письменно оформлять поручения для осуществления Банком операций по Неаллокированному металлическому счету в соответствии с требованиями законодательства РК Договора, представлять их в течение установленного Банком Операционного дня;
- 4) в случае установления факта ошибочности зачисления АДМ на Неаллокированный металлический счет уведомлять об этом Банк в течение 3 (трех) рабочих дней со дня получения выписки, содержащей сведения об ошибочном зачислении;
- 5) при наличии кредиторской задолженности перед Банком, уведомлять Банк об открытии банковских счетов и металлических счетов в других банках в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня их открытия;
- 6) в течение 7 (семь) рабочих дней уведомлять Банк об изменении персональных данных: места жительства, телефона, фамилии и т.д. с предоставлением надлежащим образом оформленных документов, подтверждающих произведенные изменения;
- 7) заблаговременно, не позднее 5 (пяти) рабочих дней, уведомлять Банк о передаче АДМ, находящихся на Неаллокированном металлическом счете, в залог или об ином их обременении;
- 8) уведомлять Банк в течение 1 (одного) рабочего дня со дня предоставления доверенности на право распоряжения, пользования, владения Неаллокированным металлическим счетом третьим лицам, либо о досрочном прекращении полномочий в связи с отзывом доверенности одним из следующих способов:
  - а) путем предоставления в филиал/дополнительное помещение филиала Банка письменного уведомления с указанием фамилии, имени и отчества (при наличии) поверенного, наименования и номера документа, удостоверяющего личность поверенного, перечня полномочий на представление поверенным интересов доверителя в Банке либо письменного уведомления об отзыве доверенности с указанием даты ее выдачи, фамилии, имени и отчества (при наличии) поверенного, даты отзыва доверенности;
  - б) путем направления копии выданной поверенному доверенности по факсу/электронной почте (на электронный адрес начальника подразделения фронт-офиса филиала Банка) с обязательным устным (по телефону) подтверждением передачи в Банк доверенности.

В случае неисполнения/ненадлежащего исполнения Клиентом порядка уведомления, Банк освобождается от ответственности за ущерб, который может быть причинен Клиенту.

**249. Клиент вправе:**

- 1) самостоятельно распоряжаться АДМ, находящимися на Неаллокированном металлическом счете, в порядке, установленном законодательством РК и Договором;
- 2) давать поручения Банку о проведении операций в течение операционного дня, установленного в Банке;
- 3) знакомиться с Тарифами Банка;

4) подать Банку заявление об оспаривании операции по Неаллокированному металлическому счету, отраженной в выписке по Счету, в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня проведения такой операции;

5) получать выписки по Неаллокированному металлическому счету об остатках и движении АДМ.

6) подать Заявку в отделении Банка или через Удаленные каналы обслуживания, путем ее подписания всеми способами (в том числе способами идентификации), предусмотренными Договором.

**250. Банк вправе:**

1) истребовать любые документы, предусмотренные законодательством Республики Казахстан для открытия Неаллокированного металлического счета, а также в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан, требовать от Клиента предоставления документов и сведений, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, с целью проверки соответствия законодательству проводимых Клиентом операций, в том числе по требованиям законодательства Республики Казахстан о противодействии и легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, а также для обеспечения соблюдения действующего законодательства Республики Казахстан самим Банком;

2) не исполнять поручения Клиента при наличии фактов, свидетельствующих о нарушении Клиентом норм законодательства РК и настоящего Договора, техники оформления поручений и сроков их предъявления в Банк;

3) не исполнять поручения Клиента при необеспечении Клиентом остатка АДМ на Неаллокированном металлическом счете, достаточного для исполнения поручений Клиента, и/или денег на текущем счете, необходимых для осуществления операций и оплаты комиссионного вознаграждения, причитающегося Банку за осуществление операций с АДМ;

4) включать в поручения Клиента дополнительные сведения, необходимые для обработки Банком поручений;

5) получать оплату за открытие и ведение Неаллокированного металлического счета, и оказание прочих услуг по настоящему Договору в соответствии с Тарифами Банка в порядке, установленном Договором;

6) в случае установления факта ошибочности зачисления АДМ на Неаллокированный металлический счет (как самостоятельно Банком, так и при уведомлении Клиентом) производить изъятие АДМ без дополнительного согласия Клиента;

7) в случае неполучения претензий Клиента по проведенной по Неаллокированному металлическому счету операции в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента ее проведения, считать операцию подтвержденной;

8) отказать в открытии Неаллокированного металлического счета, в случаях и в порядке, предусмотренных законодательством Республики Казахстан в сфере противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма.

9) самостоятельно закрыть Неаллокированный металлический счет, в случае отсутствия в нем АДМ и не использования его Клиентом более 1 (одного) года. Уведомление об отказе от исполнения Договора (в части ведения Неаллокированного металлического счета) доводится до сведения Клиента посредством Канала связи и (или) размещения соответствующей информации на Интернет-ресурсе. Неаллокированный металлический счет закрывается с даты, указанной в уведомлении, при этом не требуется заключение между Сторонами каких-либо соглашений.

**251.** Требовать предоставление сведений о Клиенте, приостанавливать/отказывать в проведении операций, прекращать деловые отношения с Клиентом в порядке, предусмотренном в подпунктах б)-12) пункта 70 Договора.

10)

**252. Банк обязан:**

1) знакомить Клиента с действующими Тарифами Банка;

2) открыть Клиенту Неаллокированный металлический счет в АДМ согласно поданной Клиентом Заявки и при предоставлении Клиентом необходимых документов;

3) осуществлять операции по Неаллокированному металлическому счету в соответствии с законодательством РК оформленные поручения Клиента в порядке и сроки, установленные законодательством РК и Договором;

4) производить выдачу выписок по Неаллокированному металлическому счету, прием поручений Клиента и другие банковские операции и услуги – в установленный Банком операционный день;

5) гарантировать тайну Неаллокированного металлического счета и операций по нему в порядке и пределах, установленных законодательством РК.

**253.** Банк не несет ответственности за ущерб, причиненный неисполнением или ненадлежащим исполнением Клиентом обязанностей, установленных подпунктами б) и 7) пункта 248 Договора.

### 3. Взаиморасчеты сторон

**254.** В случае недостаточности денег на текущем счете для оплаты Клиентом сумм комиссий за услуги Банка по ведению Неаллокированного металлического счета, Банк осуществляет прямое дебетование

любых банковских счетов Клиента, открытых в Банке, в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан.

**255.** При отсутствии/недостаточности денег на банковских счетах Клиента, открытых в Банке, Банк вправе производить изъятие соответствующих сумм с любых банковских счетов Клиента, открытых в любых других банках (организациях, осуществляющих отдельные виды банковских операций) на территории РК и за ее пределами, в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан.

**256.** В случае недостаточности денег на банковском счете Клиента (в Банке или в любых других банках (организациях, осуществляющих отдельные виды банковских операций) на территории Республики Казахстан и за ее пределами) для изъятия всей суммы денег, указанной в платежном документе, такой платежный документ хранится в картотеке к банковскому счету Клиента.

## **РАЗДЕЛ IX. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

### **1. Порядок разрешения споров**

**257.** В части вопросов, не урегулированных Договором, Стороны руководствуются законодательством РК.

**258.** Все споры и разногласия, возникающие в процессе заключения и исполнения Договора или связанные с ним (в том числе, по Несанкционированным операциям), рассматриваются сторонами совместно в срок не позднее 10 (десять) рабочих дней.

**259.** Все споры, связанные с настоящим Договором, неурегулированные путем переговоров, подлежат рассмотрению по выбору истца/заявителя в судах Республики Казахстан по месту нахождения Банка или его филиала (за исключением случаев, когда в соответствии с требованиями Гражданского процессуального кодекса Республики Казахстан установлена исключительная подсудность).

**260.** Стороны согласны признавать данные об операциях на электронных носителях в качестве доказательств при разрешении споров.

**261.** Взаимные претензии по расчетам между Клиентом и третьими лицами рассматриваются непосредственно ими самими, без участия Банка.

### **2. Процесс рассмотрения конфликтных ситуаций (разногласий), связанных с подписанием клиентом электронных документов посредством ЭЦП**

**262.** При формировании, доставке, получении, подтверждении получения электронных документов с использованием ЭЦП между Банком и клиентом могут возникнуть конфликтные ситуации.

**263.** В случае возникновения конфликтной ситуации клиент должен незамедлительно, но не позднее, чем в течение 3 (трех) рабочих дней после возникновения конфликтной ситуации, направить уведомление о возникновении конфликтной ситуации в Банк.

**264.** Уведомление (направленное на электронный адрес Банка: [info@jusan.kz](mailto:info@jusan.kz)) о предполагаемом наличии конфликтной ситуации должно содержать информацию о существовании конфликтной ситуации и обстоятельствах, которые, по мнению клиента, свидетельствуют о наличии конфликтной ситуации, а также требования к Банку. В уведомлении должны быть указаны фамилия, имя и отчество, ИИН, контактные телефоны, адрес электронной почты клиента.

**265.** Банк проверяет наличие обстоятельств, свидетельствующих о возникновении конфликтной ситуации, и направляет в установленные законодательством сроки информацию клиенту о результатах проверки и, в случае необходимости, о мерах, принятых для разрешения возникшей конфликтной ситуации.

**266.** После получения информации клиентом:

1) конфликтная ситуация признается разрешенной в рабочем порядке в случае, если клиент удовлетворен информацией, полученной от Банка, и отзывает свои требования, указанные в уведомлении;

2) если клиент не удовлетворен информацией, полученной от Банка, клиент обязан уведомить об этом Банк.

**267.** В случае неудовлетворения Клиентом предоставленным ответом, Банк повторно рассматривает уведомление клиента о конфликтной ситуации в соответствии с Внутренними документами Банка, и предоставляет ответ в сроки, предусмотренные законодательством РК. При неудовлетворении Клиента результатами повторного рассмотрения конфликтной ситуации, конфликтная ситуация решается в суде.

### **3. Конфиденциальность**

**268.** Любая информация, передаваемая Сторонами друг другу в связи с Договором, а также сам факт заключения Договора, являются конфиденциальной информацией и не могут быть разглашены третьим лицам без получения предварительного письменного согласия другой Стороны, если иное не вытекает из требований законодательства РК или условий Договора.

**269.** Банк не несет ответственности, если конфиденциальность была нарушена по вине Клиента или конфиденциальная информация была известна либо стала известна третьим лицам из иных источников.

**270.** Подавая Заявку, Клиент соглашается, что для получения банковских услуг, осуществления операций, предусмотренных Договором, Банк вправе требовать раскрытия любой информации, в

соответствии с положениями законодательства РК, Внутренних документов Банка, устанавливающих необходимость соблюдения, закрепленного в них уровня раскрытия информации, а Клиент обязуется предоставлять Банку по его первому требованию любую информацию в сроки, установленные Банком.

**271.** Подавая Заявку, Клиент безусловно, и безотзывно уполномочивает Банк на предоставление, на конфиденциальной основе, на основании Договора без какого-либо дополнительного согласия Клиента, следующим третьим лицам:

1) юридическим лицам, являющимся крупными участниками Банка, другим аффилированным юридическим лицам Банка; уполномоченным государственным органам, судам, правоохранительным органам (в том числе, органам дознания и/или предварительного следствия, органам национальной безопасности) и иным лицам по основаниям и в порядке, установленным законодательством РК, либо в случае нарушения Клиентом обязательств перед Банком, либо в случае нарушения Клиентом норм законодательства РК; любым третьим лицам, которым Банк уступает свои права требования по Договору, - всей и любой информации, имеющей отношение к Клиенту и/или Договору и/или иным договорам, заключенным между Банком и Клиентом, в том числе прекратившим свое действие, составляющей банковскую тайну, как определено законодательством РК, а также коммерческую или иную охраняемую законом тайну;

2) любым третьим лицам, которые наняты или будут наняты в будущем Банком, акционерами Банка и/или аффилированными лицами Банка для осуществления аналитических опросов, оказания иных услуг, включая, но не ограничиваясь, услуги по возврату задолженности, консультационные, юридические, аудиторские и иные услуги, связанные с осуществлением платежа и/или перевода денег (в том числе, банкам-корреспондентам, системам платежных карточек и т.д.), для предоставления таким третьим лицам возможности исполнить свои обязательства перед Банком, акционерами Банка и/или аффилированными лицами Банка, а равно как для реализации своих функций в рамках законодательства РК, - любой информации, имеющей отношение к Клиенту и/или Договору и/или иным договорам, заключенным между Банком и/или Клиентом и/или третьими лицами, в том числе прекратившим свое действие, составляющей банковскую тайну, как определено законодательством РК, а также коммерческую или иную охраняемую законом тайну, которая необходима и достаточна для надлежащего оказания услуг Банку, акционерам Банка и/или аффилированным лицам Банка, а равно как для реализации своих функций в рамках законодательства РК (предоставление отчетов/отчетности/ информации Национальному Банку РК, органам государственных доходов, а также в иных случаях, при которых возникает/имеется необходимость/обязанность предоставления такой информации/сведений);

3) уполномоченным государственным органам РК, иностранным налоговым органам, в том числе налоговым органам США (Internal Revenue Service) и иностранным налоговым агентам, - любой информации, имеющей отношение к Клиенту и/или Договору и/или иным договорам, заключенным между Банком и Клиентом, в том числе прекратившим свое действие, составляющей банковскую тайну, как определено законодательством РК, а также коммерческую и/или иную охраняемую законом тайну, в целях реализации требований, определенных Законом Соединенных Штатов Америки «О налоговом режиме иностранных счетов» FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act), а также в соответствии с требованиями Многостороннего соглашения компетентных органов об автоматическом обмене информацией о финансовых счетах по Единому стандарту предоставления информации (CRS);

4) государственным органам, в том числе юридическим лицам с государственным участием, в рамках заключенных с Банком договоров/соглашений.

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

**272.** Договор становится обязательным для Сторон с даты присоединения Клиента к Договору на неопределенный срок.

**273.** Действие Договора прекращается по основаниям и в порядке, предусмотренным Договором и законодательством РК, в том числе по инициативе Клиента на основании его заявления, предоставленного/направленного в Банк, при отсутствии неисполненных обязательств по Договору (кроме случаев, когда при их наличии допускается прекращение Договора) и оснований, при которых в соответствии с законодательством РК прекращение Договора не допускается.

**274.** Банк вправе отказаться от исполнения Договора, уведомив об этом Клиента не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до планируемой даты прекращения Договора. В случае неисполнения Клиентом предусмотренных Договором обязательств, Договор действует в соответствующей части до полного исполнения Клиентом своих обязательств по Договору.

**275.** Договор может быть расторгнут досрочно по инициативе Клиента при отсутствии задолженности перед Банком по Договору и при условии уведомления об этом Банка не менее чем за 30 (тридцать) рабочих дней до планируемой даты прекращения Договора.

**276.** Банк вправе инициировать внесение изменений и/или дополнений в Договор, только в отношении продуктов/услуг, по которым законодательством РК не установлены ограничения, разместив информацию на Интернет-ресурсе. Информация о соответствующих изменениях и/или дополнениях доводится до сведения Клиента не позднее 5 (пяти) рабочих дней до даты введения в действие таких изменений и/или дополнений.

**277.** Непредставление Клиентом в Банк заявления о непринятии условий Договора с учетом внесенных



изменений и/или дополнений в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента информирования Клиента о внесении изменений и/или дополнений в Договор, означает согласие Клиента с новой (измененной и/или дополненной) редакцией Договора и присоединение к нему в целом с учетом внесенных изменений и/или дополнений, которые вводятся в действие с даты окончания срока информирования Клиента с новой (измененной и/или дополненной) редакцией Договора.

**278.** Клиент и любая иная присоединившаяся Сторона обязаны ознакомляться с изменениями в Договор; незнание о нововведениях в Договор не освобождает Клиента либо иную присоединившуюся Сторону от обязательств и ответственности по исполнению Договора. Вместе с тем, Банк предпримет все усилия для того, чтобы уведомить присоединившуюся Сторону об изменениях, о новых продуктах и услугах, всеми установленными законодательством РК и Договором способами (Средствами связи).

**279.** После внесения изменений и/или дополнений в Договор, он продолжает действовать в измененном и/или дополненном виде.

#### **4. Прочие условия Договора**

**280.** Договор представляет собой полное взаимопонимание Сторон в связи с его предметом, и заменяют собой все предыдущие письменные или устные соглашения, или договоренности, имевшиеся между Сторонами в отношении условий Договора.

**281.** Договор является обязательным для Сторон, их правопреемников и уполномоченных представителей.

**282.** Если какое-либо положение Договора утратит силу, станет недействительным или незаконным, это не влияет на действительность и законность остальных положений Договора. В таких случаях Стороны приложат все усилия для замены недействительного положения новым юридически значимым.

**283.** Клиент признает и соглашается с тем, что Банк активно работает над предотвращением случаев вовлечения Банка в преступные действия и схемы по отмыванию денег, такие как легализация доходов, полученных преступным путем, терроризм, мошенничество, коррупция и т.д. Стандарты работы Банка направлены на сохранение и защиту репутации Банка, а также на то, чтобы вера клиентов в добросовестность Банка не была никоим образом подорвана. В связи с этим, Банк, по своему усмотрению, устанавливает определенные требования к клиентам Банка и сделкам, операциям, совершаемым клиентами Банка, которые могут периодически изменяться. Так, Банком могут быть установлены критерии, по которым тот или иной клиент Банка, либо та или иная сделка или операция Клиента Банка может быть отнесен (-а) к категории необычных/подозрительных клиентов и/или сделок/операций.

**284.** Настоящим Клиент заверяет, что в отношении персональных и иных данных субъектов, переданных и подлежащих передаче в будущем Клиентом Банку по Договору, а также в иных случаях, когда в соответствии с законодательством РК и (или) внутренними документами Банка возникает необходимость сбора, обработки таких персональных данных, Клиент предварительно получил у субъектов персональных данных, которые он предоставил, согласия на сбор и обработку персональных данных, на передачу персональных данных третьему лицу, в том числе Банку, сбор и обработку их Банком, на трансграничную передачу персональных данных, независимо от обеспечения соответствующим иностранным государством защиты передаваемых персональных данных, если такая передача не запрещена или не ограничена законодательством РК.

В случае необходимости, определяемой Банком, Клиент предоставляет Банку документальное подтверждение наличия собранных Клиентом у субъектов персональных данных согласий на сбор и обработку персональных данных, на передачу персональных данных третьему лицу, в том числе Банку, сбор и обработку их Банком, на трансграничную передачу.

Ответственность за отсутствие вышеуказанных согласий возлагается на Клиента. В случае применения к Банку каких-либо мер за нарушение законодательства РК о персональных данных Клиент обязуется возместить Банку, по требованию Банка, любые понесенные Банком расходы и убытки.

**285.** Стороны за неисполнение/ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору несут ответственность в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

**286.** Стороны не несут ответственности за случаи неисполнения/ненадлежащего исполнения обязательств по Договору, если такие случаи явились следствием наступления обстоятельств непреодолимой силы, включая, но не ограничиваясь: принятие уполномоченными государственными органами, надзорными органами, Национальным Банком Республики Казахстан актов/мер ограничительно-запретительного характера, сбой программного обеспечения, отключение электроэнергии, повреждение линий связи и другие обстоятельства, не зависящие от воли Сторон, и имеющие непосредственное отношение к предмету Договора.

**287.** При возникновении обстоятельств непреодолимой силы, влияющих на исполнение Сторонами своих обязательств по Договору, Сторона, для которой сложились указанные обстоятельства, обязана оповестить об этом другую Сторону не позднее 3 (три) рабочих дней с момента возникновения указанных обстоятельств. В противном случае Сторона, для которой возникли обстоятельства непреодолимой силы, не вправе ссылаться на их наличие и продолжительность.

В случаях, установленных настоящим пунктом Договора, срок исполнения обязательств по настоящему Договору переносится соразмерно времени, в течение которого действовали обстоятельства непреодолимой силы.

**288.** Банк не несет ответственности перед Клиентом за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору, возникшие в результате неясных, неполных или неточных инструкций Клиента и по другим причинам, не зависящим от Банка.

### **5. Антикоррупционная оговорка**

**289.** При исполнении своих обязательств по Договору, Стороны, их аффилированные лица, работники или посредники:

1) не выплачивают, не предлагают выплатить и не разрешают выплату денег или ценностей, прямо или косвенно, любым лицам, для оказания влияния на действия или решения этих лиц с целью получить какие-либо неправомерные преимущества или иные неправомерные цели;

2) не осуществляют действия, квалифицируемые применимым для целей Договора законодательством РК, как дача/получение взятки, коммерческий подкуп, коррупция.

**290.** Каждая из Сторон Договора отказывается от стимулирования каким-либо образом работников/представителей другой Стороны, в том числе путем предоставления денег, подарков, безвозмездного выполнения в их адрес работ (услуг) и другими, не перечисленными в настоящем подразделе способами, ставящего работника/представителя другой Стороны в определенную зависимость и направленного на обеспечение выполнения этим работником/представителем каких-либо действий в пользу стимулирующей его Стороны.

Под действиями работника Банка, осуществляемыми в пользу Клиента, стимулирующего данного работника вышеперечисленными способами, понимаются:

1) предоставление неоправданных преимуществ Клиенту по сравнению с другими клиентами Банка;

2) предоставление Клиенту каких-либо гарантий, не предусмотренных законодательством и внутренними документами Банка;

3) ускорение существующих процедур;

4) иные действия, выполняемые работником в рамках своих должностных обязанностей, но идущие вразрез с внутренними документами Банка и принципами прозрачности и открытости взаимоотношений между Сторонами.

**291.** Настоящим Клиент разрешает Банку производить запись телефонного разговора между Сторонами при устном обращении Клиента. Также Стороны признают, что звукозапись телефонного разговора между Банком и Клиентом является подтверждением факта устного обращения Клиента в Банк, в том числе с требованием о блокировании/разблокировании Платежной карточки, снятии/изменении/восстановлении ограничений и/или лимитов по Платежной карточке, а также при получении информации о состоянии банковского счета. Клиент признает, что его требования, указанные в настоящем пункте Договора, полученные Банком иным способом (предусмотренным Банком), также являются документами, подтверждающими факт обращения Клиента в Банк.

**292.** Настоящим Клиент подтверждает, что:

1) имеет полномочия совершать операции, осуществляемые по Договору, операции не противоречат законодательству РК (являются санкционированными);

2) Платежные документы, на основании которых осуществляются операции, оформлены/составлены в соответствии с требованиями законодательства РК, установленными к оформлению Платежных документов;

3) Клиент определяет правильность исполнения операций, осуществленных по Договору, и, в случае исполнения несанкционированной операции, сообщает Банку об этом в срок, установленный Договором.

**293.** Возврат денег по несанкционированной операции осуществляется банком бенефициара в порядке, предусмотренном законодательством РК.

**294.** По всем спорам Клиент обращается с запросом в Банк посредством Удаленных каналов связи, направлением письменного сообщения, либо путем личного обращения.

**295.** В случаях, не предусмотренных Договором, Стороны руководствуются законодательством РК.

**296.** Договор составлен на русском, казахском и английском языках. В случае несоответствия текстов Договора на казахском, русском и английском языках, Стороны руководствуются текстом Договора на русском языке.

**297.** Порядок расположения статей, названия статей и другие заголовки, содержащиеся в Договоре, использованы для удобства и не содержат каких-либо ограничений, характеристик или толкований каких-либо положений Договора.

**298.** Все уведомления, запросы в рамках Договора направляются Клиенту по усмотрению Банка одним из следующих способов: посредством направления по факсу/электронной почте/путем SMS/Push-уведомления/ по почте/ через Мобильное приложение/Веб-банкинг, путем размещения информации на Интернет-ресурсе Банка/путем размещения объявлений в операционных залах Банка. При отсутствии уведомления об изменении контактных данных, предоставленных Клиентом, все уведомления, запросы,

требования направляются по последнему известному Банку почтовому/электронному адресу или номеру телефона, и считаются должным образом направленными/доставленными и полученными Клиентом, вне зависимости от того, находится ли Клиент по этому адресу, использует ли номер телефона/адрес электронной почты или нет.

**299.** Любое уведомление или запрос Клиента должны представляться в письменном виде, за исключением случаев, предусмотренных Договором. Такое уведомление или запрос считаются надлежащим образом направленными Банку, если они отправлены по почте или курьерской связью в адрес Банка.

**Реквизиты Банка:**

A26F8T9, Республика Казахстан, г. Алматы пр. Нурсултана Назарбаева, д. 242

БИН 920140000084

ИИК KZ48125KZT1001300336 в РГУ «Национальный Банк Республики Казахстан»,

БИК TSESKZKA

[info@jusan.kz](mailto:info@jusan.kz); [mycard@jusan.kz](mailto:mycard@jusan.kz) (обращения по картам)

тел.8(727) 331 26 04, факс. 8(727) 331 26 03, 7711(с мобильного бесплатно)