

УТВЕРЖДЕНО
Правлением АО «Capital Bank Kazakhstan»
Протокол № П/15 от 15 декабря 2015 г.

УСЛОВИЯ
предоставления электронных банковских
услуг физическим лицам в
системах дистанционного банковского обслуживания
АО "Capital Bank Kazakhstan"

г. Алматы
2015

Настоящие Условия предоставления электронных банковских услуг физическим лицам в системах дистанционного банковского обслуживания АО "Capital Bank Kazakhstan" (далее – Условия) разработаны в соответствии с законодательством Республики Казахстан (далее – законодательство) и внутренними документами АО "Capital Bank Kazakhstan" (далее – Банк).

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Условия регулируют отношения между Банком и клиентом, связанные с предоставлением электронных банковских услуг (далее - Услуги) в системах дистанционного банковского обслуживания (далее – СДБО).

2. СДБО представляет собой совокупность специализированного программно-аппаратного комплекса предоставляющее клиентам Банка пользоваться электронными банковскими услугами посредством **альтернативных каналов Банка**.

3. Условия являются неотъемлемой частью договора, заключаемого между Банком и клиентом. Присоединяясь к договору, клиент тем самым присоединяется к Условиям и подтверждает:

- 1) что получил, ознакомлен и безусловно согласен с Условиями и тарифами;
- 2) обязуется соблюдать и руководствоваться Условиями.

4. Действие Условий не распространяется на иные услуги, предоставляемые Банком и не предусмотренные в Условиях. В случае если клиент желает получить иные услуги, требуется заключение отдельных договоров на оказание соответствующих услуг.

5. Условия устанавливают правила оказания Банком электронных банковских услуг, размещаются на веб-сайте Банка (www.capitalbank.kz) и выдаются по желанию клиента при подключении к электронным банковским услугам по форме.

6. В Условиях применяются понятия, предусмотренные законодательством и внутренними документами Банка, а также следующие условные обозначения:

1) **агент** – юридическое лицо, индивидуальные предприниматели, заключившее с Банком договор на прием платежей от физических лиц в его пользу;

2) **альтернативные каналы Банка** –любые автоматизированные и технологические средства, позволяющие совершить банковскую операцию без посещения клиентом офиса банка, обеспечивающие скорость, безопасность и экономию времени клиента:

– устройства самообслуживания (банкоматы, депозитные терминалы, автоматизированные валютно-обменные пункты, информационные платежные киоски) имеющие безопасное подключение;

– электронно-вычислительные машины, принадлежащие Клиенту (компьютеры, ноутбуки) имеющие подключение к глобальной сети Интернет;

– персональные переносимые устройства (сотовые телефоны «смартфоны, камерофоны», планшетные компьютеры, смартчасы, смарточки и т.д.) имеющие подключение к глобальной сети Интернет.

3) **аутентификация** – подтверждение подлинности и правильности составления электронного сообщения путем использования процедуры безопасности, установленной Банком;

4) **банковский вклад/вклад** – деньги, передаваемые Банку на условиях возврата данной суммы в номинальном выражении с начисленным вознаграждением, размер которого устанавливается договором банковского вклада;

5) **банковский займ/заём** – деньги, предоставляемые Банком заемщику на условиях возвратности, платности, срочности и иных условиях, определенных договором банковского займа;

6) **банковский счет** – текущий, сберегательный счет Клиента, открытый в Банке;

7) **держатель платежной карточки** – физическое лицо, имеющее право пользоваться платежной карточкой (в том числе дополнительной платежной карточкой) в соответствии с договором банковского счета или договором банковского займа;

- 8) **динамическая идентификация** – процедура установления подлинности Клиента с целью однозначного подтверждения его прав на получение электронных банковских услуг путем использования определенных кодов подтверждения;
- 9) **договор** – договор присоединения о предоставлении электронных банковских услуг, размещенный на веб-сайте Банка (www.capitalbank.kz), и на основании, которого Банк предоставляет Клиенту электронные банковские услуги, в зависимости от канала продаж, посредством которого они предоставляются;
- 10) **документ, удостоверяющий личность** – документы, удостоверяющие личность Клиента, перечень которых установлен законодательством;
- 11) **зарегистрированный телефонный номер** – мобильный номер, присвоенный оператором мобильной связи SIM-карте, выданной Клиенту, с использованием которого предоставляются электронные банковские услуги, указанные Клиентом при регистрации в качестве пользователя электронных банковских услуг;
- 12) **заявление на подключение к СДБО** – заявление установленной формы, заполняемое и представляемое Клиентом/Держателем платежной карточки в Банк для подключения к СДБО;
- 13) **идентификационный код** – уникальная последовательность цифр, предназначенная для самостоятельной авторизации Клиента при подключении к СДБО;
- 14) **инструкции клиента/инструкции** – распоряжение клиента, удостоверенное кодом подтверждения, переданное Банку по каналам связи, используемым при оказании Банком электронных банковских услуг, о совершении Банком платежей/переводов денег с банковских счетов Клиента по определенным Клиентом реквизитам;
- 15) **интернет** – глобальная информационная система, представляющая собой объединение различных сетей, серверов и компьютеров, использующих для связи единый набор протоколов;
- 16) **интернет-банкинг** – канал предоставления электронных банковских услуг, предоставляемых Банком Клиенту посредством интернета через веб-сайт (веб-портал) Банка (<https://online.bank.kz>);
- 17) **информационно-банковские услуги** – электронные банковские услуги, связанные с предоставлением Банком Клиенту информации об остатках и движениях денег по его банковским счетам, о проведенных платежах и переводах денег, об остатке ссудной задолженности, сумме платежа по договору банковского займа и иной информации о предоставляемых и предоставленных банковских услугах, по запросу Клиента либо по Договору, заключенному между Банком и Клиентом, в порядке, предусмотренном Условиями;
- 18) **клиент** – физическое лицо, заключившее с Банком договор банковского счета/договор банковского вклада/договор банковского займа и пользующееся электронными банковскими услугами;
- 19) **код подтверждения** – динамически формируемый цифровой код, идентифицирующий предоставление электронных банковских услуг Клиенту в СДБО;
- 20) **Контакт-центр** – самостоятельное структурное подразделение, централизованный источник предоставления полной информации о Банке, его услугах и продуктах, а также осуществляющее голосовую авторизацию, установление/изменение/отмену ограничений по карточке, блокирование карточки от имени держателя карточки или по инициативе Банка. Контакт-центр работает круглосуточно, без выходных дней; с городских телефонов в г. Алматы – 312-13-25; с мобильных телефонов – 6060.
- 21) **лимит** – максимальная и минимальная сумма безналичных платежей и переводов денег Клиентов, установленных в СДБО, в течение определенного времени, установленная Банком;
- 22) **Мобильное устройство** – телефон сотовой связи, дополненный функциональностью карманного персонального компьютера или планшетный компьютер.
- 23) **оператор мобильной связи** – юридическое лицо, предоставляющее услуги мобильной связи на территории Республики Казахстан.
- 24) **оператор СДБО** – Банк, оказывающий услуги по предоставлению электронных банковских услуг клиентам Банка посредством альтернативных каналов Банка;

- 25) **поставщик услуг** – юридическое лицо, оказывающие услуги населению путем заключения соответствующего договора с потребителем;
- 26) **платежная карточка** – средство доступа к деньгам через СДБО или иные устройства, которое содержит информацию, позволяющую держателю такой карточки осуществлять карточные операции. Платежная карточка подразделяется на дебетную карточку и кредитную карточку;
- 27) **процедура безопасности** – комплекс организационных мер и программно-технических средств защиты информации, предназначенных для идентификации Клиента при составлении, передаче и получении электронных сообщений с целью установления его права на получение электронных банковских услуг и обнаружения ошибок и/или изменений в содержании передаваемых и получаемых электронных сообщений;
- 28) **рабочий день** – период с 9:00 до 13:00 и с 14:00 до 18:00 (по местному времени) ежедневно, кроме официальных праздничных и выходных дней (включая субботы и воскресенья) Республики Казахстан;
- 29) **сайт Банка** – интерактивное представительство Банка в сети Интернет с адресом (доменным именем) www.capitalbank.kz;
- 30) **сессия** – период времени, в течение которого Клиент непрерывно пользуется электронными банковскими услугами через альтернативные каналы. В случае если Клиент в течение определенного времени не осуществляет никаких действий в канале, сессия автоматически завершается, а повторный вход в канал осуществляется путем повторного набора логина и пароля Клиента, и т.д.;
- 31) **СДБО (системы дистанционного банковского обслуживания)** – программно-аппаратный комплекс, реализующий возможность удаленной коммуникации между Клиентом и Банком посредством двусторонней передачи (обмена) зашифрованных сообщений и позволяющий Клиенту отправлять в Банк указания на предоставление электронных банковских услуг, используя альтернативные каналы банковского обслуживания;
- 32) **тарифы** – внутренний документ Банка, устанавливающий размеры вознаграждений, уплачиваемых Клиентом за оказываемые Банком банковские услуги;
- 33) **транзакционно-банковские услуги** – электронные банковские услуги, связанные с открытием и закрытием Клиентом банковского(-их) счета(-ов), проведением платежей и переводов денег, обменных операций с иностранной валютой, выдачей банковского займа и осуществлением иных видов банковских операций, не относящихся к информационно-банковским услугам;
- 34) **терминал** – электронно-механическое устройство, предназначенное для проведения операций по выдаче (приему) наличных денег, проведению платежей и переводов денег, обменных операций и иных видов банковских операций, в том числе с использованием платежных карточек, а также для составления документов, подтверждающих факт проведения соответствующих операций;
- 35) **филиал** – обособленное 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. Филиал Банка имеет единые с Банком баланс, а также наименование, полностью совпадающее с наименованием Банка;
- 36) **отделения** – территориально-обособленные подразделения филиала, расположенные по нескольким адресам в пределах одной области (города республиканского значения, столицы), выполняющие отдельные виды банковских операций;
- 37) **операция** – операция по оплате товара (работы, услуги), переводов с использованием платежной карточки, либо реквизитов карточки, банковского счета или наличных денег, операция по осуществлению электронных банковских услуг (транзакционно-банковских и информационно-банковских услуг).
- 38) **электронные банковские услуги** – услуги, связанные с получением Клиентом доступа к своему(-им) банковскому(-им) счету(-ам) для получения информации о сумме денег на банковском(-их) счете(-ах), операциях, проведенных по банковскому(-им) счету(-ам),

осуществлением платежей и переводов денег, открытием или закрытием банковского(-их) счета(-ов) и/или осуществлением иных видов банковских операций, предоставляемых Банком по линиям телекоммуникаций, через спутниковую связь или иные виды связи. Электронные банковские услуги подразделяются на информационно-банковские и транзакционно-банковские услуги;

39) **SMS-информирование** – электронная банковская услуга, связанная с предоставлением Банком Клиенту информации об остатках и движении денег по его сберегательным счетам/платежным карточкам (включая информацию об отказах в осуществлении операций), о проведенных платежах и переводах денег и иной информации о предоставляемых и предоставленных банковских услугах, путем отправки SMS-сообщений на зарегистрированный телефонный номер без осуществления Клиентом/Держателем платежной карточки отдельного запроса на основании подписанного Клиентом/Держателем платежной карточки заявления на подключение к SMS-информированию по форме, установленной внутренними документами Банка и договором;

40) **SMS-сообщение** – короткое текстовое сообщение установленного формата, передаваемое клиентом Банку либо Банком клиенту через оператора мобильной связи;

41) **SMS-услуга** – услуга, оказываемая оператором системы SMS-услуг Банку, обеспечивающая возможность передачи информации клиентом Банку либо Банком клиенту с помощью передачи SMS-сообщений. Размер и содержание коротких текстовых сообщений определяется оператором мобильной связи.

7. Контактные телефоны и адреса для обращения в Банк по вопросам, связанным с предоставлением электронных банковских услуг:

Республика Казахстан, 050013, г. Алматы, ул. Фурманова, 187 б;
тел.: +7 (727) 312-13-25, (Контакт - центр).

II. УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЭЛЕКТРОННЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ

8. Предоставление Электронных банковских услуг осуществляется через альтернативные каналы Банка удаленно по каналам связи посредством персональных компьютеров, телефонов, электронных терминалов и иными способами, не противоречащими законодательству Республики Казахстан.

9. Электронные банковские услуги, оказываемые Банком Клиенту на основании Договора и Условий, в зависимости от устройств Клиента, посредством которого они предоставляются, подразделяются на: интернет-банкинг, мобильный-банкинг, SMS-информирование, банкоматы, терминалы самообслуживания.

10. Электронные банковские услуги подразделяются на Информационно-банковские услуги и Транзакционно-банковские услуги.

11. При предоставлении Транзакционно-банковских услуг обмен информацией между Банком и Клиентом осуществляется с использованием Динамической идентификации Клиента.

12. Предоставление Транзакционно-банковских услуг через мобильный телефон осуществляется без использования Динамической идентификации Клиента на основе применения Процедур безопасности.

13. Обязательным условием для получения полного комплекса Электронных банковских услуг является наличие у Клиента мобильного телефона или иного устройства, позволяющего осуществлять прием и передачу SMS-сообщений, подключенного к сети Оператора мобильной связи, и доступа в Интернет.

14. Выполнение платежей в пользу Поставщиков услуг производится Банком не позднее следующего рабочего дня, но не более 3 банковских дней со дня поступления Инструкции Клиента. При осуществлении платежей в пользу Операторов мобильной связи пополнение баланса происходит после обработки Оператором мобильной связи информации о сумме платежа и номере телефона, предоставленной Банком. Банк отправляет информацию Оператору мобильной связи в течение 5–10 минут после получения Инструкции Клиента. При получении в нерабочий день нескольких Инструкций Клиента изъятие денег с указанных в них Банковских счетов

производится Банком в порядке поступления Инструкций Клиента (очередность исполнения – по времени приема Инструкций Клиента).

15. Платежи в пользу Поставщиков услуг путем прямого дебетования/изъятия в безакцептном порядке денег с Банковских счетов Клиента осуществляются Банком при получении Инструкции Клиента.

16. Стороны признают Инструкции Клиента юридически эквивалентным письменному документу на бумажном носителе, заверенном подписью Клиента.

17. Перевод денег между Банковскими счетами (пополнение банковских счетов) осуществляется Банком при получении Инструкции Клиента путем изъятия суммы, указанной в Инструкции Клиента, с используемого Банковского счета и зачисления ее на иной банковский счет Клиента, указанный в Инструкции Клиента.

18. Погашение банковских займов производится в порядке, размере и очередности, предусмотренными договорами банковского займа.

19. При проведении платежа, перевода или погашении банковского займа, предоставленного в валюте, отличной от валюты используемого Банковского счета, Банк производит конвертацию суммы, указанной в Инструкции Клиента, по курсу, установленному в Банке на дату получения Инструкции Клиента.

20. За предоставляемые Электронные банковские услуги Банк взимает вознаграждение в соответствии с Тарифами.

21. Рассылка SMS-сообщений, осуществляемая по инициативе Банка, производится за счет Банка без удержания комиссий с Клиента.

22. Информация о решении Банка об установлении и/или изменении ограничений размещается на WEB-странице Банка в сети Интернет по адресу: www.capitalbank.kz.

23. В случае наличия требования к Клиенту, со стороны уполномоченных органов/лиц Республики Казахстан, Банк вправе отказать в совершении Операций (Транзакционных банковских услуг и Информационных банковских услуг) и ограничить функционал Электронных банковских услуг в Альтернативных каналах Банка.

24. Настоящим Клиент безусловно согласен, что запись переговоров Клиента с работником Контакт-центра Банка по телефону, произведенная Банком посредством записывающего устройства, будет являться достаточным доказательством содержания, поступившего от Клиента устного указания и может использоваться в качестве инструмента для урегулирования разногласий, а также в суде в качестве доказательства.

III. ПОДКЛЮЧЕНИЕ К ЭЛЕКТРОННЫМ БАНКОВСКИМ УСЛУГАМ

25. Подключение к СДБО осуществляется работниками Банка.

26. Для подключения к Интернет-банкингу Клиенту требуется доступ в Интернет и высланные на номер зарегистрированного сотового телефона предварительные логин и пароль. В процессе регистрации Клиент указывает в специально отведенных для этого полях логин и пароль, полученные на телефон. Логин применяется Клиентом на постоянной основе при каждом входе в Интернет-банкинг. Пароль, установленный Клиентом, изменяется им в любое время по его усмотрению или при получении уведомления от Банка о необходимости его изменения.

27. Для активации учетной записи в СДБО Клиент на зарегистрированный телефонный номер получает SMS-сообщение с кодом активации. После введения данного кода СДБО автоматически активизирует учетную запись Клиента.

28. После получения Клиентом сообщения о том, что регистрация проведена успешно, Клиент может приступить к использованию СДБО.

29. Подключение клиента/держателя основной платежной карточки к SMS-информированию осуществляется:

- 1) Банком на основании заявления клиента/держателя основной платежной карточки по форме, установленной внутренними документами Банка и договором;
- 2) самостоятельно клиентом/держателем основной платежной карточки путем присоединения к договору посредством интернет-банкинга;

3) самостоятельно держателем основной платежной карточки путем присоединения к договору посредством банкомата Банка.

Подключение держателя дополнительной платежной карточки к SMS-информированию осуществляется на основании заявления на подключение к SMS-информированию по форме, установленной внутренними документами Банка, и письменного согласия держателя основной платежной карточки.

30. Получение электронных банковских услуг в терминалах самообслуживания (включая банкоматы) осуществляется Клиентом, но не ограничивается, с помощью платежной карточки, без проведения предварительной регистрации в СДБО.

IV. ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЭЛЕКТРОННЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ ПОСРЕДСТВОМ ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГА

31. Для получения электронных банковских услуг посредством интернет-банкинга клиент должен иметь доступ в Интернет, логин и пароль.

32. В течение одной сессии клиент вправе получать неограниченное количество электронных банковских услуг. Время одной сессии ограничивается Банком.

33. Посредством интернет-банкинга клиент вправе получать следующие виды электронных банковских услуг:

1) информационно-банковские услуги:

- просмотр информации об остатках и движении денег на банковских счетах Клиента;
- просмотр информации об остатке задолженности, размере ежемесячных платежей по договорам банковского займа и осуществленных платежей по погашению банковских займов;
- просмотр информации о платежах в пользу поставщиков услуг и переводах между банковскими счетами Клиента, осуществленных Клиентом;
- просмотр информации о начисляемом вознаграждении на банковский вклад Клиента;
- просмотр информации о номере и валюте банковского счета, заключенного договора банковского счета/вклада, ставки вознаграждения по договору банковского счета/вклада;
- просмотр графика погашения по договору банковского займа;
- просмотр задолженности перед поставщиками услуг;
- перечень услуг, на которые Клиент зарегистрировал подписку.

2) транзакционно-банковские услуги:

- осуществление переводов между банковскими счетами Клиента;
- осуществление платежей в пользу поставщиков услуг;
- погашение задолженности по банковскому займу;
- безналичная конвертация валюты на условиях, установленных договором банковского счета/вклада, и в порядке, определенном внутренним документом Банка.

34. Обязательным требованием для получения транзакционно-банковских услуг является ввод Клиентом в специально отведенное для этого поле кода подтверждения, действующего в течение одной операции.

35. Для ввода Код подтверждения Клиент производит его запрос у Банка, выбрав соответствующую команду. Код подтверждения направляется Банком на зарегистрированный телефонный номер, указанный Клиентом при регистрации в качестве пользователя электронных банковских услуг, и действует только на одну операцию.

36. При получении информационно-банковских услуг ввод кода подтверждения не требуется.

37. Банк предоставляет следующие дополнительные услуги посредством интернет-банкинга:

- 1) изменение пароля;
- 2) изменение личных настроек;
- 3) управление счетами;
- 4) управление картами;

5) регистрация подписок (добавление информации по платежам в пользу поставщиков услуг в целях исключения постоянного ввода реквизитов платежей при их осуществлении во второй и последующие разы) и отключение от них.

38. При получении дополнительной услуги, указанной в подпункте 4-5) пункта 38 Условий, ввод кода подтверждения Клиентом обязателен.

39. Банк вправе в одностороннем порядке:

1) устанавливать ограничения на сумму безналичных платежей и переводов денег, осуществляемых с использованием интернет-банкинга, не противоречащие требованиям законодательства Республики Казахстан;

2) изменять виды и размеры ограничений, установленных на сумму безналичных платежей и переводов денег, осуществляемых с использованием интернет-банкинга;

3) устанавливать размеры комиссионного вознаграждения на предоставляемые услуги.

40. Банк уведомляет Клиента об установлении/изменении видов и размеров ограничений на сумму безналичных платежей и переводов денег, осуществляемых с использованием интернет-банкинга, не позднее чем за 10 (десять) рабочих дней до даты введения таких изменений в действие, путем:

1) размещения объявлений в филиалах Банка;

2) и/или размещения объявлений на веб-сайте Банка;

3) и/или отправки SMS-сообщения с объявлением на зарегистрированный номер телефона.

41. По решению уполномоченного органа Банка установлен следующий вид ограничения на сумму безналичных платежей и переводов денег, осуществляемых с использованием СДБО, – лимит на безналичные платежи или переводы денег, осуществляемые с использованием СДБО (далее – лимит), размер которого установлены пунктами Договора.

42. Клиент вправе дать указание Банку на изменение лимита путем представления в Банк заявления на изменение лимита по форме, установленной внутренними документами Банка, указав в данном заявлении сумму и период действия измененного лимита.

43. За получение электронных банковских услуг посредством СДБО по каждой успешно проведенной операции Клиент уплачивает Банку вознаграждение в соответствии с тарифами Банка. Вознаграждение взимается в валюте ведения текущего счета.

V. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ЭЛЕКТРОННЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ ПОСРЕДСТВОМ МОБИЛЬНОГО БАНКИНГА

44. Обязательным условием для получения электронных банковских услуг посредством мобильного банкинга является наличие у Клиента мобильного телефона или иного устройства, позволяющего осуществлять прием и передачу SMS-сообщений, подключенного к сети оператора мобильной связи.

45. Для получения электронных банковских услуг посредством мобильного банкинга самостоятельно устанавливает пароль подтверждения операции путем осуществления действий в порядке, установленном памяткой пользователя.

46. Получение Клиентом электронных банковских услуг посредством мобильного банкинга возможно с помощью специализированного адаптированного приложения под смартфоны, скачиваемое клиентом самостоятельно в официальных магазинах, размещенных в глобальной сети интернет.

47. Посредством мобильного банкинга Клиент вправе получать следующие описанные, но не ограничиваясь данным списком, электронные банковские услуги:

1) информационно-банковские услуги:

– просмотр информации об остатке и движении денег на банковском счете Клиента;

– информацию об адресах банковских офисов и терминалов самообслуживания.

2) транзакционно-банковские услуги:

– осуществление переводов в национальной валюте по указанию Клиента на банковские счета других Клиентов, открытые в Банке;

– осуществление платежей в пользу поставщиков услуг.

48. Предоставление электронных банковских услуг посредством мобильного банкинга осуществляется только по зарегистрированному телефонному номеру.

49. Клиент вправе изменить в мобильном банкинге зарегистрированный телефонный номер путем представления соответствующего заявления в Банк по форме, установленной внутренними документами Банка.

50. Клиент вправе в период действия Договора заблокировать доступ к мобильному банкингу:

- 1) на основании соответствующего письменного заявления, представленного Клиентом в Банк, по форме, установленной внутренними документами Банка;
- 2) на основании устного указания Клиента на блокирование доступа к мобильному банкингу, представленного в контакт-центр Банка в случае, если клиент является держателем основной платежной карточки, по которой было произведено подключение к системе мобильных платежей.

51. Разблокирование доступа к мобильному банкингу осуществляется на основании соответствующего письменного заявления, представленного клиентом в Банк, по форме, установленной внутренними документами Банка.

52. Банк вправе в одностороннем порядке:

- 1) устанавливать ограничения на сумму безналичных платежей и переводов денег, осуществляемых с использованием мобильного банкинга, не противоречащие требованиям законодательства;
- 2) изменять виды и размеры ограничений, установленных на сумму безналичных платежей и переводов денег, осуществляемых с использованием мобильного банкинга.

53. Банк уведомляет клиента об установлении/изменении видов и размеров ограничений на сумму безналичных платежей и переводов денег, осуществляемых с использованием мобильного банкинга, не позднее, чем за 10 рабочих дней до даты введения таких изменений в действие, путем:

- 1) размещения объявлений в филиалах Банка;
- 2) и/или размещения объявлений на веб-сайте Банка;
- 3) и/или отправки SMS-сообщения с объявлением на зарегистрированный номер телефона.

54. По решению уполномоченного органа Банка установлен следующий вид ограничения на сумму безналичных платежей и переводов денег, осуществляемых с использованием мобильного банкинга, – лимит на безналичные платежи или переводы денег, осуществляемые с использованием мобильного банкинга (далее – лимит), размер которого установлен пунктами Договора.

55. Клиент вправе дать указание Банку на изменение лимита путем представления в Банк заявления на изменение лимита по форме, установленной внутренними документами Банка, указав в данном заявлении сумму и период действия измененного лимита.

56. Банк вправе отказать в исполнении указаний третьих лиц об изменении лимита. При этом Банк не несет ответственности ни перед Клиентом, ни перед третьими лицами за согласие на изменение лимита.

57. За получение электронных банковских услуг посредством мобильного банкинга по каждой успешно проведенной операции Клиент уплачивает Банку вознаграждение в соответствии с тарифами Банка. Вознаграждение взимается в валюте ведения текущего счета.

VI. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ЭЛЕКТРОННЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ ПОСРЕДСТВОМ SMS-ИНФОРМИРОВАНИЯ

58. Обязательным условием для пользования SMS-информированием является наличие у Клиента мобильного телефона любой модификации и марки, подключенного к сети оператора мобильной связи.

59. Клиент при подключении к SMS-информированию вправе получать на зарегистрированный телефонный номер информацию об операциях по одному или нескольким открытым на его имя счетам, а также по нескольким платежным карточкам.

60. Держатель основной платежной карточки при подключении к SMS-информированию получает на зарегистрированный телефонный номер информацию об операциях, осуществленных по текущему счету:

- 1) без использования платежной карточки;
 - 2) с использованием основной платежной карточки, включая отказы в осуществлении операций;
 - 3) с использованием дополнительной платежной карточки, включая отказы в осуществлении операций (в случае прикрепления данной дополнительной платежной карточки к данному зарегистрированному телефонному номеру);
 - 4) и другую информацию, предоставляемую Банком.
61. Держатель дополнительной платежной карточки при подключении к SMS-информированию получает на зарегистрированный телефонный номер информацию об операциях, осуществленных:
- 1) с использованием дополнительной платежной карточки, включая отказы в осуществлении операций;
 - 2) и другую информацию, предоставляемую Банком по собственной инициативе.
62. SMS-информирование предоставляется только по зарегистрированному телефонному номеру и прикрепленному к нему номеру счетов/карточек, которые были указаны Клиентом в заявлении на подключение к SMS-информированию.
63. Клиент вправе зарегистрировать несколько номеров мобильных телефонов, представив в Банк по каждому из них отдельное заявление на подключение к SMS-информированию.
64. За SMS-информирование по каждому счету/карточке Клиент уплачивает Банку вознаграждение в соответствии с тарифами Банка. Вознаграждение взимается в валюте ведения счета.
65. Оплата Клиентом услуг Банка, связанных с SMS-информированием, осуществляется ежемесячно до 10 числа календарного месяца путем изъятия денег со счета клиента в безакцептном порядке. В случае технического сбоя в банковской системе, изъятие денег за фактическое пользование услуг SMS-информирования, производится после устранения таких неполадок автоматически.
66. При отсутствии на счете суммы денег, достаточной для уплаты вознаграждения за SMS-информирование, более 10 рабочих дней с установленной даты уплаты Банк приостанавливает предоставление SMS-информирования.
67. Предоставление услуги возобновляется после поступления денег на банковский счет и изъятия суммы задолженности за предоставленные Банком услуги по SMS-информированию.
68. Банк вправе по своему усмотрению отменить приостановление предоставления услуги при её не оплате Клиентом/Держателем платежной карточки.

VII. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ЭЛЕКТРОННЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ ПОСРЕДСТВОМ ТЕРМИНАЛОВ САМООБСЛУЖИВАНИЯ (ВКЛЮЧАЯ БАНКОМАТЫ)

69. Осуществление платежей и переводов денег без открытия банковского счета через Терминалы производится на основании платежного электронного сообщения, составляемого при осуществлении Банком приема наличных денег от отправителя с использованием Терминалов (далее - платежное сообщение). Платежное сообщение представляет собой указание отправителя денег Банку об осуществлении платежа и/или перевода денег в пользу бенефициара.
70. Для получения электронных банковских услуг в терминале Клиент следует всем инструкциям предлагаемые терминалом на экране монитора.
71. Подтверждением получения электронных банковских услуг является чек с терминала об успешно проведенной операции.
72. При осуществлении платежей и переводов денег без открытия банковского счета путем вноса наличных денег через Терминалы отправителю денег выдается чек, который должен содержать обязательные реквизиты, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.
73. Чек, выдаваемый Терминалом отправителю денег, имеет статус первичного документа и служит подтверждением факта осуществления платежа и/или перевода денег путем вноса наличных денег в Банк через Терминал.

74. После приема наличных денег через Терминалы и выдачи чека, составленного в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан, у Банка возникает обязательство перед отправителем денег по осуществлению платежа и/или перевода денег в пользу бенефициара.

75. Передача информации осуществляется по каналу связи с использованием метода шифрования данных.

VIII. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ И СПОРОВ

76. Обращения клиента по вопросам получения электронных банковских услуг принимаются контакт-центром по телефону указанным на официальном сайте банка (устное обращение) с указанием адреса, номера телефона, содержания претензии и иной информации или службой поддержки электронных каналов по электронным каналам связи на электронный адрес, указанный на веб-сайте.

77. Обращения клиента рассматриваются в случае их поступления в Банк в сроки, установленные законодательством Республики Казахстан.

78. Банк принимает меры для устранения причины обращения клиента в срок не более трех рабочих дней со дня поступления обращения клиента Банка. Срок доведения результатов проведенных мероприятий до Клиента не должен превышать трех рабочих дней.

79. Если по обращению клиента не было совершено действий, необходимых для устранения причин или следствий возникновения обращения, либо совершенные действия не привели к их устранению, клиент предоставляет в Банк заявление на рассмотрение спорной ситуации.

IX. ПРИОСТАНОВЛЕНИЕ И ПРЕКРАЩЕНИЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЭЛЕКТРОННЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ

80. В случае приостановления или прекращения предоставления электронных банковских услуг по основаниям, предусмотренными пунктами Условий, Банк уведомляет Клиента путем направления уведомления на электронный адрес или SMS-сообщения на зарегистрированный телефонный номер, указанные Клиентом при регистрации, в течение трех рабочих дней со дня приостановления или прекращения предоставления электронных банковских услуг.

81. Приостановление или прекращение предоставления электронных банковских услуг может осуществляться Банком:

- 1) при неисполнении Клиентом своих обязательств, предусмотренных договором или нарушении Условий и инструкций, размещенных на веб-сайте;
- 2) при неисправности технических средств, обеспечивающих предоставление электронных банковских услуг;
- 3) по инициативе клиента не позднее рабочего дня, следующего за днем представления им заявления в Банк, по форме, установленной внутренними документами Банка;
- 4) по иным основаниям, предусмотренным законодательством и/или договором и Условиями, или правилами, размещенными на веб-сайте;
- 5) приостановление или прекращение предоставления SMS-информирования осуществляется Банком также в случае закрытия счета или аннулирования платежной карточки, с использованием которой предоставляется доступ к единственному текущему счету клиента, открытому в Банке.

82. При устранении причин, повлекших приостановление права клиента на получение электронных банковских услуг, предоставление электронных банковских услуг клиенту возобновляется.

83. В течение трех рабочих дней со дня возобновления предоставления электронных банковских услуг Банк уведомляет клиента путем направления уведомления на электронный адрес или SMS-сообщения на зарегистрированный телефонный номер, указанные клиентом при регистрации.

X. ПРОЦЕДУРЫ БЕЗОПАСНОСТИ

84. В целях обеспечения гарантированного уровня СДБО включает в себя следующие средства защиты:

1) Банк является владельцем программно-технического комплекса СДБО предназначенного для удаленного управления банковским (-ими) счетом (-ами) и получения иных электронных банковских услуг через общедоступную сеть Интернет. Доступ к СДБО посредством стационарных/переносных вычислительных устройств осуществляется посредством подключения на опубликованном в глобальной сети Интернет Web-сервере по адресу: <https://online.b1nk.kz> принадлежащий Банку, который гарантирует Пользователям отсутствие хранения конфиденциальной информации, защиту их персональных и платежных данных. Доступ к СДБО посредством переносных мобильных устройств осуществляются через специализированное под устройство, программное обеспечение, устанавливаемое путем приобретения в специализированных, официальных магазинах, находящихся в сети Интернет.

2) Программно-технические средства информационной безопасности Банка, применяемые при предоставлении электронных банковских услуг, базируются на двух основных составляющих:

а. организация топологии сети. На сервере, к которому открыт доступ из глобальной сети Интернет, конфиденциальная информация не хранится. Для этого сервер распределения ключей и база данных, содержащая информацию для обслуживания клиентов, выносятся в отдельный сегмент сети, к которому невозможен доступ из глобальной сети.

б. обеспечение безопасного обмена данными между клиентом и сервером, доступным из глобальной сети. Для этого используются алгоритмы шифрования трафика, которые позволяют исключить ситуацию подмены сервера, раннее выявление недостатков в системе безопасности путем сопоставления протоколов обмена сообщениями на стороне Клиента и сервера. В случае обнаружения несоответствий транзакция отменяется, а ключ пользователя (или сервера) считается невалидным.

3) Сервер СДБО и модули взаимодействия с банковскими системами располагаются на территории Банка, выделены в отдельную защищенную подсеть и не имеют прямых подключений к сторонним системам.

4) Для сетевой безопасности Банка, а также разграничения сетевого доступа, применяются программно-аппаратные фаерволы с функциями пакетной фильтрации, а также средства, верификации, аутентификации, идентификации, авторизации, анализа трафика и журналов оборудования.

5) Безопасный обмен данными между Клиентом и сервером СДБО (канал связи) предоставляются провайдером сети Интернет с применением услуг по защите от нелегитимного трафика подтвержденный сертификатом безопасности, путем использования алгоритмов шифрования трафика (SSL) по расширенному защищенному протоколу передачи данных HTTPS (HyperText Transfer Protocol Secure), которые позволяют исключить ситуацию подмены сервера, раннее выявление недостатков в системе безопасности за счет сопоставления протоколов обмена сообщениями на стороне Клиента и сервера.

6) Установление безопасного соединения между Клиентом и Банком, а также конфиденциальность передаваемой информации обеспечивается шифрованием данных посредством криптографического протокола SSL (Secure Sockets Layer), с использованием процедур аутентификации, авторизации для осуществлений входа в СДБО и подтверждения операций, а также аппаратно-программным комплексом двухфакторной аутентификации. Целостность и подлинность передаваемой информации обеспечивается хешированием каждого SSL пакета.

7) Проверка подлинности запроса Клиента о получении электронной банковской услуги через СДБО осуществляется Банком автоматически посредством запроса одноразового динамического пароля безопасности (“ОТР” – «One Time Password») (далее –Одноразовый пароль) высылаемый Пользователю на зарегистрированный в системе номер сотового телефона. Время действия Одноразового пароля равно 15 минутам. Порядок и количество знаков, входящих в состав идентификационного/активационного кода/пароля, генерируются Банком автоматически.

- 8) Каждое действие Клиента в СДБО, требует подтверждения путем ручного ввода одноразового пароля, тем самым подтверждая валидность операций, что защищает Клиента от мошеннических действий злоумышленников и киберпреступников.
- 9) Доступ к услугам в СДБО может быть получен только после прохождения Пользователем процедуры Регистрации в Банке, получения Логина и временного Пароля. Для регистрации Клиента в качестве Пользователя СДБО требуется наличие у Клиента открытого счета в Банке или ИИН и идентификационный код, предоставляемый Банком клиенту.
- 10) При осуществлении первого входа в СДБО, временным паролем, полученным при регистрации в Банке, происходит обязательная смена пароля.
- 11) Требования к паролю в целях безопасности регламентированы следующим образом:
- a. длина Пароля должна быть не менее 7 и не более 15 символов;
 - b. пароль не может состоять из одних цифр, в состав Пароля должна входить как минимум одна буква или специальный символ.
- 12) Для подтверждения нового Пароля клиенту необходимо ввести одноразовый пароль, присланный СДБО на сотовый телефон Клиента. Каждый новый запрос на изменение пароля может быть подтвержден только вновь сгенерированным сеансовым паролем. Срок действия между обязательной смены пароля составляет 60 (шестьдесят) календарных дней, либо устанавливается пользователем самостоятельно;
- 13) Для обеспечения защиты от несанкционированного доступа к информации, составляющей банковскую тайну, Банк применяет автоматическую проверку правильности указания клиентом логина и пароля при входе в СДБО.
- 14) Верификация номера сотового телефона производится в СДБО путем введения одноразового пароля, высланного системой на сотовый телефон. Верификация адреса электронной почты происходит путем подтверждения полученной почты и переходом по предложенной ссылке.
- 15) После 3 (трех) попыток неверного ввода пароля, Банк автоматически осуществляет блокирование пароля Пользователя сроком на 30 (тридцать) минут. Если данное событие происходит повторно в течение полутора часов СДБО автоматически формирует почтовое сообщение сотрудникам Управления безопасности, которые принимают меры и при необходимости блокируют Пользователя в СДБО. Если Пользователь по каким-либо причинам не может вспомнить свой пароль, то ему необходимо обратиться в подразделение Банка для получения временного пароля и осуществить вход в СДБО с последующей сменой пароля.
- 16) В СДБО установлены лимиты на проведение операции по одному клиенту в сутки:
- a. сумма платежей и переводов в рамках одного клиента внутри банка – без ограничения;
 - b. сумма платежей и переводов на счета других лиц внутри банка:
 - интернет банкинг – 500'000,00 тенге;
 - мобильный банкинг – 100'000,00 тенге;
 - c. сумма перевода на счета в других банках в пределах РК:
 - интернет банкинг – 500'000,00 тенге;
 - мобильный банкинг – 100'000,00 тенге;
- 17) Проверка подлинности указания клиента о получении электронной банковской услуги через интернет-банкинг осуществляется Банком автоматически по введенному клиентом кода подтверждения. Указание кода подтверждения требуется при получении транзакционно-банковских услуг.
- 18) Проверка подлинности указания клиента о получении электронной банковской услуги посредством мобильного банкинга осуществляется Банком автоматически по введенному клиентом коду подтверждения и паролю подтверждения операции. Код подтверждения, применяемый в мобильном банкинге, генерируется автоматически и направляется клиенту при предоставлении электронной банковской услуги на зарегистрированный телефонный номер.
- 19) Ввод кода подтверждения также предусмотрен при изменении клиентом личных настроек и получении прочих дополнительных услуг в интернет-банкинге.

20) Если компьютер после входа Клиентом/Пользователем в СДБО остается бездействующим более 10 (десяти) минут, СДБО осуществляется автоматический выход из СДБО и завершение сессии.

21) При необходимости Банк имеет возможность полностью заблокировать доступ клиента в СДБО.

22) Пользователь самостоятельно имеет возможность предусмотреть дополнительные меры по реализации защиты и безопасности информации при работе в СДБО, например, такие как: организация фильтрации доступов по идентификационным признакам (фильтрация внутренних IP, фильтрация внешних IP, фильтрация по MAC адресам), а также настройка доступа по временным критериям.

23) Информация обо всех действиях Клиентов в СДБО сохраняется в специальных системах (Срок хранения таких данных не ограничен).

24) Для осуществления анализа спорных ситуаций, Банком обеспечивается ведение архива всех отосланных/принятых Пользователем/Клиентом и Банком Электронных документов. Все действия Пользователей/Клиента в СДБО записываются в электронные журналы, сформированные СДБО.

25) При обнаружении несанкционированного доступа и/или попыток такого доступа к информации, составляющей банковскую тайну, ее несанкционированного изменения, осуществления несанкционированного платежа или перевода денег и иных несанкционированных действий, а также ситуаций, представляющих угрозу информационной безопасности Банка и Клиента, возникающих при предоставлении Банком электронных банковских услуг, Банк уведомляет об этом Клиента, не позднее следующего рабочего дня после их обнаружения путем направления таких уведомлений по уполномоченным электронным каналам связи и незамедлительно принимает все необходимые меры для устранения их последствий и предотвращения их появления в будущем.

26) В случае возникновения несанкционированных действий, Банк вправе приостановить предоставление электронных банковских услуг посредством СДБО и незамедлительно принимает все необходимые меры для устранения их последствий и предотвращения их появления в будущем.

85. В целях обеспечения гарантированного уровня безопасности при работе в СДБО Клиенту/Пользователю (-ям) необходимо на своем рабочем месте обеспечивать должный уровень безопасности, включая, но не ограничиваясь:

1) При входе в СДБО вводить только имя Пользователя, логин и пароль. Никакой другой информации Банк не запрашивает;

2) Желательно использовать отдельный компьютер с ограниченным физическим доступом, исключительно для работы в СДБО, другие действия на этом компьютере осуществляться не должны, а именно, такие как работа с другими программами, электронной почтой, посещения сайтов в Интернете;

3) Обеспечивать недопущение разглашения личного логина и любого из паролей, сформированных для работы в СДБО третьим лицам (включая работников Банка и работников Клиента или их родственников);

4) Обеспечивать недопущение использования различного нелегального, стороннего, сомнительного, а также не проверенного программного обеспечения на наличие вредоносных программ;

5) Обеспечивать обязательное использование лицензионного, своевременно обновляющегося антивирусного программного обеспечения. Действие вирусов может быть направлено на перехват идентификационной информации Пользователя и передаче ее злоумышленникам;

6) Обеспечивать использование современных операционных систем своего компьютера, с автоматическим своевременным обновлением, рекомендуемым компанией-производителем в целях устранения выявленных в нем уязвимостей. Регулярно выполнять обновления (патчи)

операционной системы и браузера Вашего компьютера, что значительно повышает уровень безопасности;

7) Не подключать к компьютеру не проверенные на наличие вирусов отчуждаемые носители информации;

8) В целях обеспечения дополнительной безопасности Пользователь при вводе пароля может использовать «Виртуальную клавиатуру», исключая тем самым возможность перехвата вводимых символов;

9) Не использовать в пароле свое имя, дату рождения, только цифры или простые слова, длина пароля должна быть не менее 8 (восемь) символов. Необходимо стараться применять в сочетании заглавные буквы, цифры и специальные символы;

10) Желаемый срок действия между сменой пароля составляет 30 (тридцать) календарных дней;

11) Никогда не сохранять пароль (-и) в программах, устанавливающих Интернет-соединение, в текстовых файлах на компьютере либо на других электронных носителях информации, так как при этом существует риск его кражи и компрометации;

12) После окончания работы необходимо закрывать окно СДБО с помощью кнопки «Выход» и никогда не оставлять компьютер с текущей сессией в СДБО без присмотра;

13) В случае сбоев в работе компьютера или его поломки во время работы с СДБО или сразу после сеанса (проблемы с загрузкой операционной системы, выход из строя жесткого диска и т.п.), следует немедленно выключить компьютер, а также обратиться в Банк и убедиться, что от Вашего имени не производились несанкционированные операции;

14) При возникновении любых сомнений в правильности функционирования СДБО незамедлительно обратиться в Банк;

15) В случае появления предупреждений браузера о перенаправлении Вас на другой сайт при подключении СДБО отложите совершение операций и обратитесь в службу поддержки пользователей Банка.

XI. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

86. Банк обязан:

1) предоставлять электронные банковские услуги в порядке, предусмотренном Договором и Условиями;

2) предоставить Клиенту коды подтверждения, необходимые для получения электронных банковских услуг;

3) приостановить предоставление электронных банковских услуг по заявлению Клиента в порядке, предусмотренном Условиями;

4) по запросу Клиента предоставить ему подтверждение об отправке и/или получении электронных документов, на основании которых Клиенту предоставлены электронные банковские услуги в течение трех рабочих дней с даты получения запроса путем направления по электронной почте на электронный адрес, указанный Клиентом;

5) возобновить предоставление электронных банковских услуг, прекращение/приостановление которых было осуществлено на основании указания/заявления Клиента, при получении от Клиента письменного заявления в порядке, предусмотренном Условиями;

6) сотрудничать в вопросах расследования, принятия мер и предупреждения несанкционированных платежей;

7) в случае поступления требования Клиента на перечисление денег произвести зачисление денег, согласно правилам, установленных внутренней нормативной документацией Банка;

8)

87. Банк имеет право:

1) в безакцептном порядке изымать с банковского счета Клиента:

– сумму вознаграждения за оказываемые электронные банковские услуги в соответствии с тарифами Банка;

- сумму платежа в пользу Поставщика услуг, указанного в Инструкции Клиента;
- сумму, подлежащую перечислению на иные банковские счета Клиента/сумму, подлежащую конвертации;
- сумму, подлежащую перечислению на банковские счета других Клиентов;
- 2) отказать в предоставлении электронных банковских услуг в случае, если на момент получения Инструкций Клиента остаток денег на банковском счете меньше суммы платежа и вознаграждения, подлежащего уплате Банку;
- 3) в любое время направить по своей инициативе и за свой счет на зарегистрированный телефонный номер SMS-сообщение, содержащее информацию о банковском займе (например, напоминание о дате очередного платежа, о размере задолженности по банковскому займу), а также сведения информационно-рекламного характера о банковских услугах, оказываемых Банком;
- 4) направлять сведения/информацию, запрашиваемую Клиентом (включая коды подтверждения), на зарегистрированный телефонный номер;
- 5) отказать в осуществлении платежей в пользу Поставщика/Поставщиков услуг в случае неверного указания Клиентом кода подтверждения и пароля подтверждения операции;
- 6) отказать в осуществлении транзакционно-банковских услуг по основаниям, предусмотренным Договором;
- 7) отказать в рассмотрении претензии Клиента по операциям, совершенным с использованием правильного кода подтверждения и пароля подтверждения операции;
- 8) производить изменения интерфейса и технических настроек в альтернативных каналах Банка;
- 9) отказать в проведении операций по банковским счетам в случае, если Клиент не идентифицирован и не аутентифицирован в порядке, предусмотренном Договором, а также, если сумма доступного остатка (денег на Счетах и ППК) превышает максимальную сумму к пополнению согласно условиям продукта Банка;
- 10) приостановить проведение Операций Клиента в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан и Договором;
- 11) не исполнять поручение Клиента в случае обнаружения ошибки, допущенной Клиентом при указании платежных реквизитов, не предоставления или предоставления неполного комплекта документов/реквизитов Клиентом, необходимых Банку, а также в случае противоречия операции законодательству Республики Казахстан, внутренним нормативным документам Банка;
- 12) блокировать доступ услуг, предоставляемых в альтернативных каналах в случае наличия арестов по счетам, приостановления расходных операций по счетам, или иных ограничений в соответствии с законодательством.

88. Клиент обязан:

- 1) оплачивать электронные банковские услуги в размере, установленном тарифами, в порядке, установленном Договором и Условиями;
- 2) в случае изменения своих реквизитов предоставить в Банк заявление с указанием новых реквизитов;
- 3) при совершении операции соблюдать инструкции/памятку пользователя Банка, размещенные на сайте Банка;
- 4) незамедлительно заблокировать номер мобильного телефона у оператора связи в случае его утери/кражи;
- 5) обеспечить секретность идентификационного кода, кода подтверждения и паролей в течение всего времени пользования электронными банковскими услугами, не разглашать и не передавать третьим лицам коды подтверждения;
- 6) хранить информацию о пароле подтверждения операции, кодах подтверждения, имени пользователя и паролях в недоступном для третьих лиц месте;
- 7) не позволять кому-либо видеть набираемую на клавиатуре электронного устройства комбинацию цифр кода подтверждения или пароля подтверждения операции/пароля;
- 8) при разглашении информации о логине и/или пароле осуществить смену пароля в личных настройках интернет-банкинга;

- 9) при утере мобильного телефона с зарегистрированным телефонным номером – заблокировать зарегистрированный телефонный номер через оператора мобильной связи;
- 10) при утере/передаче третьему лицу SIM-карты с зарегистрированным телефонным номером – заблокировать зарегистрированный телефонный номер через оператора мобильной связи/представить заявление в Банк на изменение зарегистрированного телефонного номера/уведомить Банк о необходимости блокирования доступа к системе мобильных платежей;
- 11) при утере или краже мобильного телефона с зарегистрированным телефонным номером – уведомить Банк о необходимости блокирования доступа к системе мобильных платежей;
- 12) при передаче мобильного телефона с зарегистрированным телефонным номером третьему лицу – представить заявление в Банк на изменение зарегистрированного телефонного номера в системе мобильных платежей по форме согласно внутренним документам Банка;
- 13) при разглашении или утере пароля подтверждения операции осуществить смену пароля подтверждения операции путем осуществления действий в порядке, установленном памяткой пользователя.
- 14) следовать инструкциям, указанным на экране Терминала или входных формах в процессе оказания Клиенту электронных банковских услуг.

89. Клиент имеет право:

- 1) пользоваться электронными банковскими услугами в порядке, предусмотренном договором и Условиями;
- 2) получать от Банка информацию в порядке, предусмотренном Условиями;
- 3) получать в Банке подтверждения на бумажных носителях о платежах в пользу определенных Поставщиков услуг, совершенных на основании Инструкций клиента;
- 4) направлять в Банк заявление о приостановлении предоставления электронных банковских услуг;
- 5) изменять по своему усмотрению пароль доступа в интернет-банкинге;
- 6) в одностороннем порядке отказаться от электронных банковских услуг путем направления в Банк письменного уведомления за 10 рабочих дней до даты прекращения предоставления электронных банковских услуг;
- 7) на получение от Банка консультаций по вопросам получения электронных банковских услуг.
- 8) получать документ, по совершению транзакционной банковской услуги, по форме соответствующей требованиям законодательства, и требований/пожеланий Банка;
- 9) получать отчеты и выписки по банковским счетам с использованием альтернативных каналов банковского обслуживания;
- 10) при наличии чека обратиться в Банк за помощью в рассмотрении спорных ситуаций;
- 11) распоряжаться деньгами и совершать Операции с использованием кредитных/дебетных карт, привязанных к банковским счетам Клиентов в сети Интернет, за исключением случаев предусмотренных законодательством и Условиями.

ХII. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

90. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств, возникающих при предоставлении Банком электронных банковских услуг в соответствии с законодательством.

91. Банк не несет ответственность за:

- 1) разглашение идентификационного/активационного кода, произошедшее после выдачи Банком идентификационного/активационного кода Клиенту;
- 2) несанкционированный доступ к информации, составляющей банковскую тайну, возникший вследствие:
 - разглашения Клиентом логина и пароля, необходимых для входа в интернет-банкинг;
 - утери или передачи Клиентом третьему лицу мобильного телефона или иного средства доступа к системе дистанционного банковского обслуживания с зарегистрированным телефонным номером, а также платежной карточки или секретного кода;

- 3) несанкционированный доступ к деньгам Клиента, размещенным на его банковских счетах, вследствие:
- разглашения Клиентом логина и пароля, необходимых для входа в интернет-банкинг и одновременной утери или передачи Клиентом третьему лицу мобильного телефона с зарегистрированным телефонным номером, на который поступает информация о коде подтверждения для осуществления транзакционно-банковских операций в интернет-банкинге;
 - утери или передачи Клиентом третьему лицу мобильного телефона или иного средства доступа к мобильному банкингу с зарегистрированным телефонным номером, достаточных для осуществления транзакционно-банковских операций;
 - разглашения или утери Клиентом пароля подтверждения операции;
- 4) за последствия, возникшие при несвоевременном обращении Клиента в Банк для блокирования доступа Клиента к СДБО.
- 5) за ошибки, допущенные Клиентом при оформлении документов и указании неверных номеров счетов/телефонов, реквизитов при использовании услуг в альтернативных каналах Банка.
92. Банк не несет ответственности в случае, если информация о проведенных Клиентом операциях станет известной иным лицам в результате перехвата каналов связи во время их использования.
93. Клиент несет ответственность за ненадлежащее соблюдение Условий в полном объеме понесенных Банком убытков.
94. Клиент несет ответственность за все операции, проводимые в альтернативных каналах банковского обслуживания, с использованием предусмотренных Договором средств его идентификации и аутентификации.

XIII. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

95. В случаях, когда использование паролей, кодов подтверждения предполагает передачу клиенту либо хранение Банком какой-либо конфиденциальной информации, Банк обязуется принять все необходимые и зависящие от Банка меры организационного и технического характера для предотвращения доступа третьих лиц к такой информации до передачи ее клиенту, а также во время хранения указанной информации.
96. Для обеспечения защиты от несанкционированного доступа к информации, составляющей банковскую тайну, Банк осуществляет проверку правильности указания Клиентом логина и пароля при входе в интернет-банкинг. При использовании мобильного банкинга идентификация клиента осуществляется по элементам аутентификации используемого в мобильном приложении.